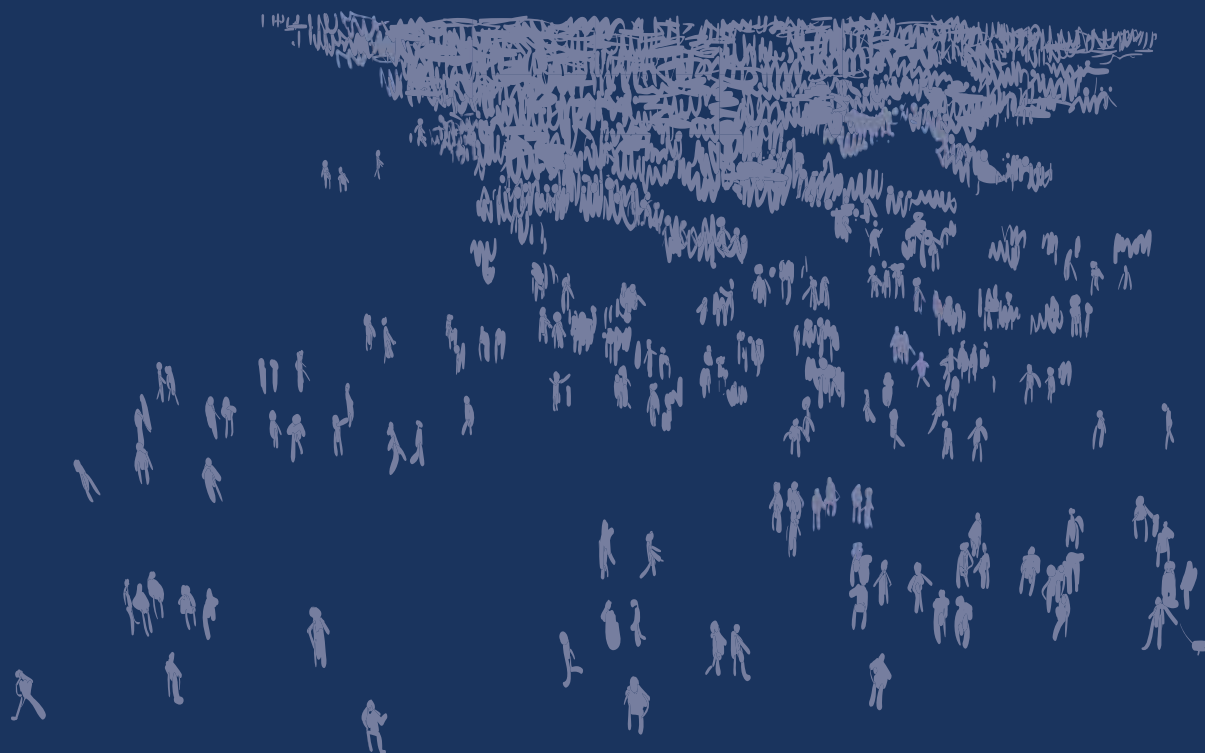




 **BANCO POPOLARE**

Bilancio Sociale Esercizio 2016



BILANCIO SOCIALE ESERCIZIO 2016

VERSO IL FUTURO, INSIEME

Nel 2016 abbiamo finalizzato **un grande progetto**: la nascita del **Gruppo Banco BPM** da due grandi e storiche banche popolari. L'abbiamo voluto e realizzato **insieme** con i nostri Soci, con la comunità dei dipendenti, con le istituzioni e le Autorità di Vigilanza.

E' un'operazione che ci consente di proiettare la nostra banca nel futuro, in una logica di sostenibilità volta a dare certezza e sicurezza alla clientela, fiducia e continuità alle nostre attività ed a creare valore per gli azionisti, per le comunità di riferimento, per il Paese.

La **sostenibilità** del sistema creditizio italiano dipende ormai in larga misura dalla capacità di innovarsi e trasformarsi; **è** con tale consapevolezza che è stata portata a termine la fusione tra due banche che condividono i valori, la storia del credito popolare e l'aspirazione a continuare il proprio percorso pur nella loro nuova veste di S.p.A. ed in un contesto di mercato così complicato e severo.

Abbiamo voluto essere anche protagonisti e testimoni di un **cambiamento positivo per il Paese**, alla cui crescita, per quanto nelle nostre possibilità, vogliamo contribuire, consapevoli dello stretto legame fra il settore in cui operiamo e il benessere economico e sociale. La prudenza ci ha indotto al coraggio e gli sforzi profusi non sono stati vani.

Oggi è **responsabilità di tutti** il pieno successo della fusione, che è solo l'inizio di un percorso impegnativo, ricco di sfide, ma proprio per questo in grado di dare ingresso a grandi opportunità ed a solidi risultati, che rispondano in maniera concreta alle aspettative di tutti gli interlocutori, la cui **fiducia** è indispensabile per la nostra Banca.

La sostenibilità è stata il punto di partenza di tale percorso e continuerà a guidare le scelte del Gruppo Banco BPM nei prossimi anni.

Insieme, abbiamo individuato la strada da percorrere. Insieme, costruiremo, passo dopo passo, il nostro futuro.

Carlo Fratta Pasini
Presidente del Consiglio
di Amministrazione
Banco BPM

Giuseppe Castagna
Amministratore Delegato
Banco BPM



| | |
|--|-----------|
| Verso il futuro, insieme | 3 |
| Indice | 4 |
| | |
| IL GRUPPO BANCO BPM | |
| Il nuovo Gruppo - identità, principali società, governance e numeri chiave | 8 |
| Il nuovo Gruppo - il Piano Industriale 2016-2019 | 13 |
| Il nuovo Gruppo - contributo alla comunità | 15 |
| | |
| IL BANCO POPOLARE | |
| Introduzione | 19 |
| Profilo del Banco Popolare | 20 |
| Assetto organizzativo e rete territoriale | 21 |
| Corporate governance | 21 |
| Il sistema del controllo interno | 22 |
| | |
| Strategia | 23 |
| Struttura e principali tappe della fusione | 24 |
| | |
| Presidio dei rischi | 25 |
| Controllo e gestione dei rischi | 25 |
| Compliance | 25 |
| Internal audit | 25 |
| | |
| LA RESPONSABILITÀ SOCIALE | |
| | |
| Linee guida | 29 |
| Analisi di materialità | 29 |
| Codice etico | 30 |
| Verifica dei progetti 2016 | 30 |
| Piano di azione 2017 | 31 |
| | |
| Soci, azionisti e investitori | 32 |
| Composizione del capitale, servizi ai soci e mutualità | 32 |
| Azionariato | 33 |
| Investor relations | 33 |
| Rating del gruppo | 34 |
| Il titolo del banco popolare | 35 |
| | |
| Clienti | 36 |
| Modelli di servizio e segmentazione della clientela | 36 |
| Composizione della clientela | 36 |
| Radicamento nel territorio | 38 |
| La conoscenza e la soddisfazione della clientela | 39 |
| Sostegno e tutela dei clienti privati | 41 |
| Prodotti ed iniziative dedicate ai clienti | 41 |
| Terzo settore | 42 |
| Sostegno alle imprese nei territori colpiti da calamità naturali | 42 |
| Il sostegno al credito delle imprese | 43 |
| Prodotti e iniziative di finanziamento e raccolta | 44 |
| Prodotti e servizi di incasso e pagamento | 45 |
| Altre iniziative per le imprese | 45 |
| Multicanalita' | 46 |
| Privacy e security | 46 |
| Business continuity | 46 |
| Sicurezza informatica | 47 |

| | |
|---|-----------|
| Risorse umane | 48 |
| Composizione ed evoluzione degli organici | 48 |
| Politica delle assunzioni e gestione della mobilità' professionale | 51 |
| Comunicazione interna risorse umane | 51 |
| Sviluppo delle risorse | 52 |
| Politiche gestionali | 52 |
| Pari opportunita' e work life balance | 52 |
| Formazione | 52 |
| Selezione e assessment | 53 |
| Politiche retributive del gruppo | 53 |
| Relazioni industriali | 54 |
| Welfare | 55 |
| Iniziative culturali e ricreative a favore dei dipendenti | 55 |
| Salute e sicurezza | 56 |
| Territorio | 57 |
| Beneficenza e interventi a supporto delle iniziative locali | 57 |
| Sponsorizzazioni, partnership e interventi di promozione sul territorio | 63 |
| Comunicazione e relazioni esterne | 64 |
| Conservazione e valorizzazione del patrimonio artistico | 65 |
| Chiesa cattolica e altre istituzioni religiose | 66 |
| Amministrazione pubblica e altri interlocutori | 66 |
| Stato | 66 |
| Rapporti con la magistratura e attività antiriciclaggio | 66 |
| Fornitori | 67 |
| L'AMBIENTE | |
| Rispetto dell'ambiente | 70 |
| Raccolta e smaltimento rifiuti | 70 |
| Efficienza energetica | 70 |
| LA RELAZIONE ECONOMICA | |
| Produzione e distribuzione del valore aggiunto | 77 |
| Il valore aggiunto e la sua distribuzione | 78 |
| Calcolo e ripartizione del valore aggiunto | 78 |
| Relazione della società di revisione | 81 |
| Tabella degli indicatori | 85 |



IL GRUPPO BANCO BPM

Il nuovo Gruppo - Identità

Il 15 ottobre 2016 le Assemblee dei Soci di Banca Popolare di Milano e Banco Popolare hanno approvato il progetto di fusione tra le due società bancarie che prevede, dal 1° gennaio 2017, la costituzione di una nuova società bancaria denominata Banco BPM S.p.A. con sede legale a Milano e sede amministrativa a Verona*.



Orizzonte

Chi guarda l'orizzonte guarda lontano, guarda al futuro.

È un simbolo di unione, di condivisione: due mondi che si uniscono per una prospettiva comune, congiunti da una linea che rappresenta un "ponte" tra culture diverse, tra il passato ed il futuro, un elemento che parla di collaborazione, della volontà di lavorare per la crescita e lo sviluppo delle persone e delle imprese dei nostri territori.

È un simbolo semplice e moderno. Rappresenta la volontà di affrontare nuove sfide e ristabilire fiducia tra le generazioni, tra la scuola ed il mondo produttivo, tra i vecchi mestieri e le nuove tecnologie, tra tutti noi e le nostre comunità.

NASCE BANCO BPM

Dalla storia di due grandi istituti popolari nasce la terza Banca italiana. Insieme vogliamo creare valore per i clienti, gli azionisti, i territori e il nostro Paese.

Vogliamo innovare nel segno della tradizione, a sostegno dei giovani e del futuro. Vogliamo tutelare le nostre famiglie, le nostre comunità e continuare a sostenere le imprese.

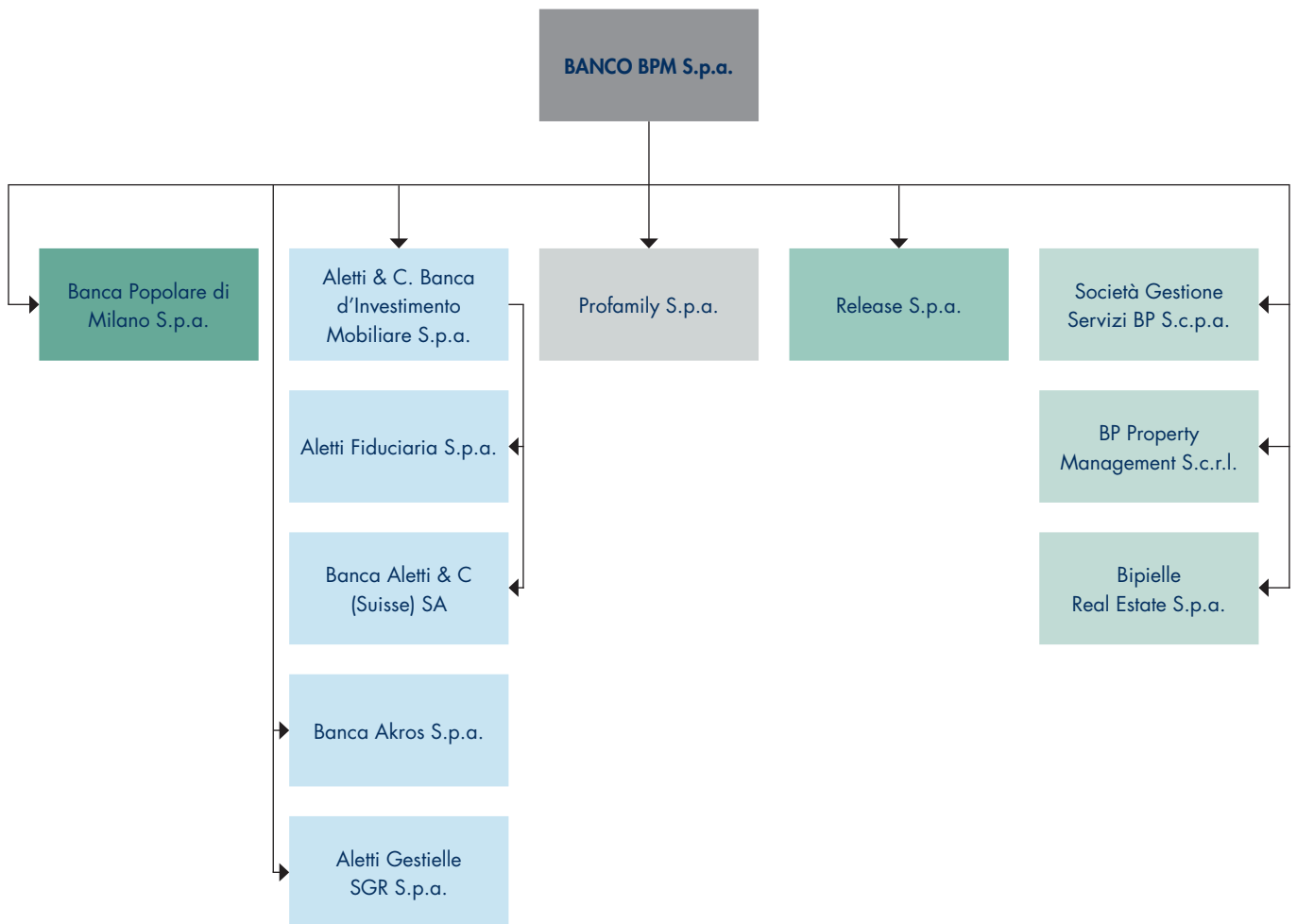
Vogliamo essere all'altezza delle vostre aspettative. Sempre al vostro servizio, con responsabilità. Perché ognuno di voi per noi è importante.

Verso il futuro, insieme.



* Le informazioni presentate in questa sezione fanno riferimento principalmente allo Statuto del Banco BPM, al Piano Industriale 2016-2019 Banco BPM, al sito web www.bancobpm.it e al comunicato stampa pubblicato il 15/02/2017 sul sito del Gruppo relativo ai risultati al 31/12/2016

Il nuovo Gruppo - Principali società^(*)



- Commercial Banking
- Investment Banking e Wealth Management
- Credito al Consumo
- Recupero Crediti Leasing
- Società di Servizi

^(*) Nello schema sono rappresentate esclusivamente le società del gruppo bancario rilevanti per lo sviluppo del business.

Il nuovo Gruppo - Modello di governance e organizzativo

Banco BPM S.P.A. adotta il modello di Governance tradizionale composto da:

- **Assemblea dei Soci:** elegge il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale determinandone i relativi compensi, viene convocata almeno una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e la destinazione e distribuzione degli utili.
- **Consiglio di Amministrazione:** esercita le funzioni di supervisione strategica e di gestione, è composto da 19 consiglieri di cui almeno 9 devono possedere i requisiti di indipendenza ai sensi di Statuto.
- **Collegio sindacale:** esercita la funzione di controllo relativamente all'osservanza della normativa e verifica, tra l'altro, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile della società.

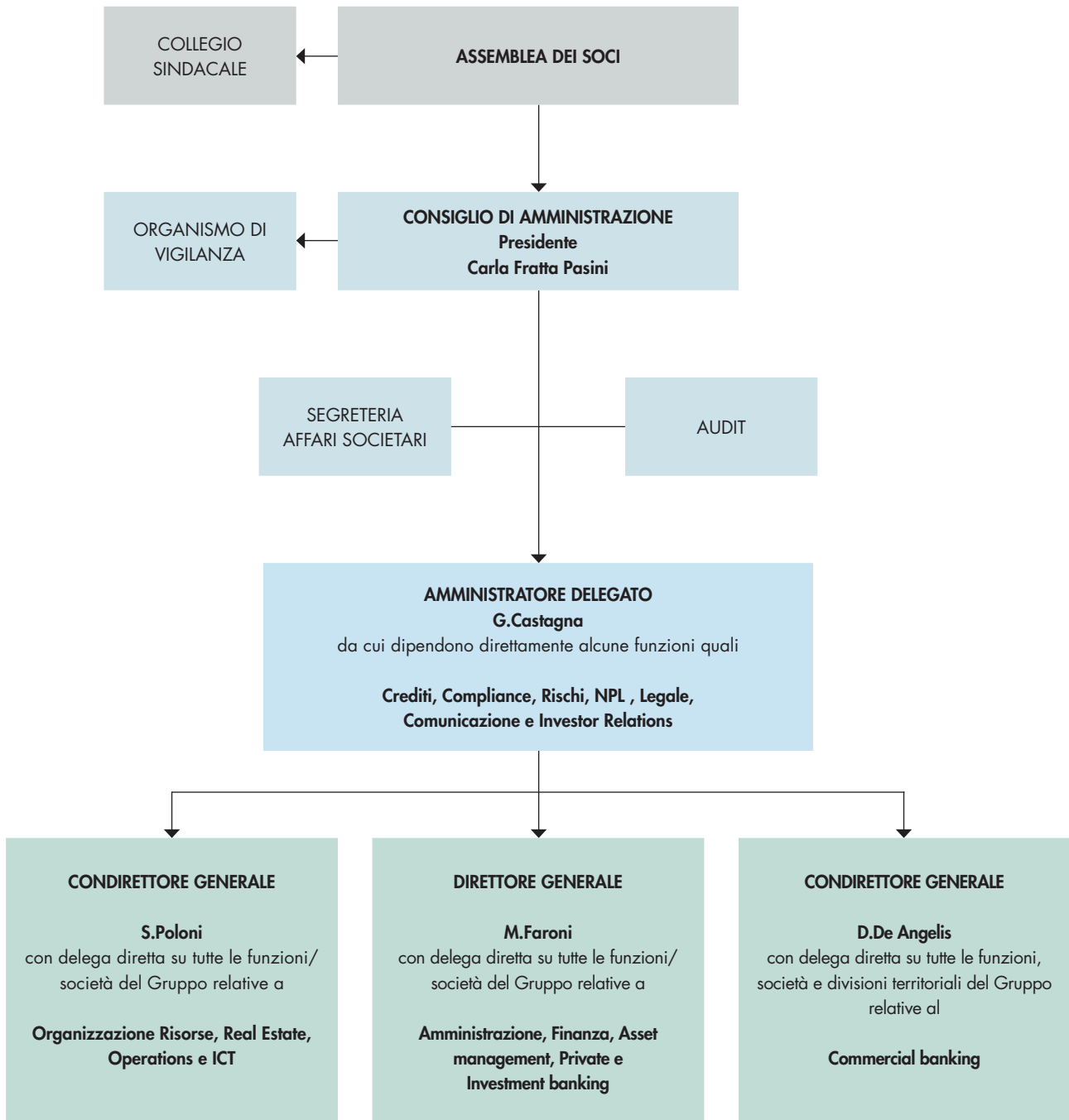
Il voto nel nuovo Gruppo:

- Viene superato il principio del voto capitaro secondo cui ogni Socio ha uguale potere di voto a prescindere dal numero di azioni in suo possesso.
- Ogni azione attribuisce un diritto di voto; a partire dal 26/03/2017 non sono previsti limiti quantitativi al diritto di voto (fino a tale data, nessun azionista poteva esercitare, direttamente o indirettamente, il diritto di voto per un quantitativo di azioni superiore al 5% del capitale sociale).

Il diritto di recesso

Gli azionisti e i soci delle Banche che non avevano concorso all'approvazione della delibera del progetto di fusione sono stati legittimati a esercitare il diritto di recesso nei termini di legge. Al 9 novembre 2016, termine ultimo per valersi di tale facoltà, il diritto di recesso è stato validamente esercitato per circa il 4,07% del capitale sociale di BPM e il 4,56% del capitale sociale di Banco Popolare.

Il capitale sociale di Banco BPM è suddiviso in 1.515.182.126 azioni. Dai dati pervenuti da Monte Titoli a valle del concambio determinato dalla fusione, risulta che, al 2 gennaio 2017, il 38% delle azioni fosse detenuto da persone fisiche ed il restante 62% da persone giuridiche.



Il nuovo Gruppo – Numeri chiave

Il nuovo Gruppo Banco BPM al 1° gennaio 2017 conta circa **25.000 dipendenti**, **4 milioni di clienti** e **2.300 filiali**, Rappresenta il terzo Gruppo bancario in Italia in termini di crediti netti verso clientela e numero di sportelli.

NUMERI CHIAVE

Stakeholder

4 milioni di clienti, **25.000 dipendenti**, oltre **390.000 azionisti**

Business

Solidità patrimoniale

- **CET 1 Ratio 11,42% > 8,15%** minimo fissato da BCE
- **11,9 miliardi €** - Patrimonio netto:

Redditività

- **2,3 miliardi €** - Margine finanziario
- **2,5 miliardi €** - Commissioni e altri proventi

Quota di mercato*

- **Del 15%** in Lombardia
- **Del 14%** in Liguria
- **Del 13%** in Piemonte
- **Del 9%** in Veneto

Attività e passività

- **110,6 miliardi €** - di Impieghi vs Clienti;
- **66% di Crediti vs Clienti/Totale attività:**
- **116,8 miliardi €** - Raccolta Diretta:

* Sportelli al 31/12/2016

SPORTELLI BANCO BPM

La rete di filiali

Lo sviluppo della multicanalità unito ad una redditività in calo ha spinto le banche a razionalizzare il numero di sportelli sul territorio. Nel corso del 2016 è proseguita la razionalizzazione delle filiali avviata negli anni precedenti dal Gruppo BPM e dal Gruppo Banco Popolare, con la chiusura complessiva di 122 sportelli e l'obiettivo di 335 chiusure complessive al 2019. Nonostante le chiusure, il Gruppo mantiene una forte presenza in tutto il territorio e una posizione di leadership in alcune delle aree più ricche del Paese.



| | N° SEDI |
|--------------------|--------------|
| ● NORD | 1.815 |
| ● CENTRO | 344 |
| ● SUD E ISOLE | 188 |
| SEDI TOTALI | 2.347 |

Il piano industriale 2016-2019 Banco BPM

Equilibrio fra gli interessi degli stakeholder e valorizzazione di tutti i capitali

COSA CHIEDONO I CLIENTI

- Solidità per la sicurezza dei propri risparmi
- Prodotti e servizi adatti ad ogni esigenza e fase di vita
- Operare comodamente da casa, in mobile o in filiale e ricevere un servizio trasparente e di qualità
- Effettuare operazioni in tutta sicurezza e con i dispositivi di ultima generazione
- Costi adeguati al servizio ricevuto

COSA CHIEDE IL PAESE E LA COMUNITÀ

- Banche solide in grado di innovare e competere nel panorama europeo
- Sostegno alle imprese e alle persone
- Capacità di generare valore condiviso e promuovere la crescita anche sociale del paese



TEMI STRATEGICI PER IL NUOVO GRUPPO

- Solidità patrimoniale e gestione sostenibile del credito
- Attenzione alle esigenze di tutti i segmenti di mercato e modello commerciale multicanale
- Valorizzazione della professionalità e attrazione di giovani talenti
- Focus sull'efficienza e investimenti in digitale
- Incremento della redditività e distribuzione dei dividendi

COSA CHIEDONO GLI INVESTITORI

- Solidità patrimoniale e redditività sostenibile nel tempo
- Un management esperto in grado di affrontare scenari complessi
- Capacità di gestire i rischi

COSA CHIEDONO I DIPENDENTI

- Solidità per garantire occupazione, formazione e crescita professionale
- Meritocrazia, coinvolgimento e parità di genere
- Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro

Capitali coinvolti e obiettivi

Linee guida

CAPITALE FINANZIARIO

Solidità patrimoniale
Funding mix efficiente
Qualità del credito, gestione dei rischi ed efficace gestione dei NPL
Gestione sostenibile del credito
Economie di costo
Incremento della redditività e distribuzione dei dividendi

CAPITALE UMANO

Nuovi programmi di crescita e nuovi ruoli professionali
Sistemi di incentivazione in un'ottica di crescita sostenibile
Parità di genere e ricambio generazionale
Investimenti in formazione
Aumento della flessibilità e miglioramento welfare

CAPITALE RELAZIONALE

Offerta di prodotti/servizi semplificata e differenziata in base alle diverse esigenze
Crescita delle PMI sui mercati dei capitali
Filiali accoglienti e moderne in grado di fornire una consulenza di valore relativa a prodotti e servizi complessi
Modello distributivo multicanale integrato, razionalizzazione delle filiali e miglioramento della customer experience

CAPITALE INTELLETTUALE

Focus sull'efficienza in ambito ICT
Investimenti in innovazione digitale e nei Big Data
Maggiore utilizzo dei processi digitali che diminuiscono il margine di errore e aumentano l'efficienza operativa
Gestione dei talenti

CAPITALE NATURALE

Ottimizzazione degli immobili in un'ottica di miglioramento degli ambienti di lavoro e del loro utilizzo
Razionalizzazione/ammodernamento delle filiali

Obiettivi al 2019

CAPITALE FINANZIARIO

Oltre 1 mld € di utile netto e ROTE al 9%
CET 1 Ratio Fully Phased al 12,9%
Cost/income < 58%
Circa 80 mld € di depositi
Crediti deteriorati/crediti netti al 17,9%

CAPITALE UMANO

Circa 2.100 uscite volontarie e 400 giovani assunti
> 100.000 giorni di formazione all'anno
Riduzione del costo del personale annuale dello 0,5%

CAPITALE RELAZIONALE

Circa 4,2 mln di clienti serviti
Maggiore sostegno ai consumi e agli investimenti (110 mld € crediti)
Maggiore utilizzo del multichannel banking (>70% per i privati e >80% per le imprese)

CAPITALE INTELLETTUALE

ICT, maggiore efficienza ed economie di scala (- 29 mln€ in 4 anni)
Investimenti in innovazione digitale (>90 mln € in 4 anni)

CAPITALE NATURALE

Ottimizzazione dei consumi energetici
Ambienti di lavoro più sostenibili

Il nuovo Gruppo – contributo alla comunità

Il Gruppo Banco BPM sostiene le iniziative sociali e ambientali dei territori di riferimento, direttamente, attraverso le sponsorizzazioni e le elargizioni liberali e, indirettamente, tramite le proprie fondazioni bancarie.

Lo statuto di Banco BPM prevede la possibilità di destinare una quota dell'utile netto non superiore al 2,5% a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse nei territori di maggiore presenza assegnando a ciascun territorio direttamente o tramite Fondazione una determinata quota.

TERRITORI SUPPORTATI DALLE FONDAZIONI

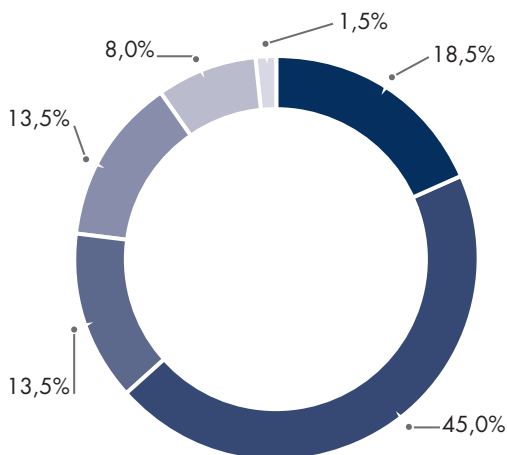
Fondazione Banca Popolare di Lodi: Lodi, Parma, Cremona*, Piacenza, Genova, Toscana e Umbria.

Fondazione Banca Popolare di Novara: Piemonte, Lazio, Centro Sud.

Fondazione Credito Bergamasco: Bergamo, Brescia e Como.

Fondazione di Culto Banco San Geminiano e San Prospero: Emilia Romagna e Pesaro Urbino.

Ripartizione ai territori e alle Fondazioni di una quota non superiore al 2,5% dell'utile netto d'esercizio



- Territori Divisione Verona
- Territori Divisione Milano
- Fondazione Banca Popolare di Lodi
- Fondazione Banca Popolare di Novara
- Fondazione Credito Bergamasco
- Fondazione di culto Banco San Geminiano San Prospero

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



IL BANCO POPOLARE

INTRODUZIONE

La vicenda del Gruppo Banco Popolare, e prima di esso delle banche che nel tempo sono entrate nel suo perimetro, è stata ispirata a valori di solidarietà sociale e responsabilità verso le economie locali. Questa eredità è ora raccolta dal nuovo Gruppo Banco BPM S.p.A. che nasce dalla fusione tra Banco Popolare e Banca Popolare di Milano.

Il nuovo Gruppo opererà a sostegno delle piccole e medie imprese e della clientela privata residente nel territorio, proponendosi come punto di riferimento per la comunità. Suo obiettivo è quello, in una logica di sostenibilità, di favorire il benessere di lungo termine della comunità di riferimento, benessere che contribuisce a promuovere le attività stesse del Gruppo.

Il Gruppo si rifà a un modello di intermediazione creditizia tradizionale, volta al sostegno dello sviluppo economico delle realtà locali, modello che conserva la sua validità anche dopo la trasformazione in società per azioni. Questa impostazione mantiene intatta l'opportunità di redigere un Bilancio Sociale, finalizzato come nel passato a comunicare le modalità di esercizio della propria responsabilità sociale nei confronti degli stakeholder.

Il presente documento fornisce il rendiconto delle azioni e dei progetti più significativi che hanno rilievo ai fini della responsabilità sociale realizzati dal Gruppo Banco Popolare nel corso del 2016, nonché di alcune iniziative che si intende promuovere nel 2017.

Il documento è articolato in cinque sezioni principali. La prima è dedicata ad una presentazione del nuovo Gruppo Banco BPM nato all'inizio del 2017 dalla fusione tra il Gruppo Banco Popolare e il Gruppo BPM. La seconda sezione descrive la struttura organizzativa e, per sommi capi, l'operatività del Gruppo Banco Popolare, delineando al contempo il regime di governo, il sistema dei controlli e i principali sviluppi strategici intercorsi nel periodo. La terza parte è il cuore della Relazione di scambio sociale e prevede un capitolo dedicato a ciascuno degli stakeholder del

Gruppo Banco Popolare. Seguono le pagine dedicate alla performance ambientale e, a chiudere, i paragrafi relativi alla produzione e distribuzione del valore aggiunto, che riportano gli indicatori economici dell'esercizio. Il presente Bilancio Sociale è redatto secondo le linee-guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" e alle "Financial Services Sector Disclosures", entrambe definite nel 2013 dal *Global Reporting Initiative* (GRI) in conformità al livello "in accordance-Comprehensive", nonché alle linee-guida per la redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito elaborate dall'ABI.

In particolare, i contenuti sono stati predisposti compiendo un'analisi delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali e ispirandosi ai principi di materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.

In conclusione al presente documento si riporta una tabella riassuntiva degli indicatori di performance selezionati per gli aspetti emersi come materiali dall'analisi di materialità.

La realizzazione del documento è curata dalla Funzione Studi. Tutte le principali Funzioni aziendali sono coinvolte nella redazione dei contenuti e nella definizione degli obiettivi di miglioramento e dei progetti. Il Bilancio Sociale è approvato dal Consiglio di Amministrazione del nuovo Gruppo Banco BPM ed è sottoposto a revisione da parte di Deloitte & Touche Spa. Si precisa che il perimetro dei dati economico-finanziari coincide con quello del Bilancio Consolidato 2016 del Gruppo Banco Popolare. Le informazioni quantitative e qualitative relative agli aspetti sociali e ambientali sono relative alle principali società del perimetro di consolidamento. Alcune informazioni possono riguardare un perimetro differente: in questi casi nel testo o nelle note è riportata un'apposita precisazione. L'eventuale ricorso a dati stimati è segnalato in calce alle tabelle e ai testi. Il Bilancio Sociale è pubblicato con cadenza annuale e l'edizione integrale è distribuita ai Soci in occasione dell'Assemblea che approva il Bilancio d'eserci-

zio. La versione elettronica è resa disponibile sul sito internet www.bancobpm.it, alla voce Responsabilità Sociale d'Impresa. L'edizione precedente alla presente è stata diffusa a marzo 2016 ed è riferita all'esercizio 2015. Per richiedere maggiori informazioni sul Bilancio Sociale 2016 e sulle politiche di responsabilità sociale del Gruppo Banco Popolare è possibile scrivere alla seguente casella di posta: studi@bancopopolare.it.

PROFILO DEL GRUPPO

BANCO POPOLARE

Il Gruppo Banco Popolare è nato il 1° luglio 2007 dalla fusione tra la Banca Popolare di Verona e Novara e la Banca Popolare Italiana. Nel 2011 la struttura del Gruppo è stata semplificata mediante la fusione per incorporazione nel Banco Popolare della Banca Popolare di Verona – S. Geminiano e S. Prospero S.p.A., della Banca Popolare di Novara S.p.A., della Banca Popolare di Lodi

S.p.A. e della Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno S.p.A. Da ultimi sono stati incorporati nella capogruppo Banco Popolare il Credito Bergamasco, nel 2014, e Banca Italease Spa, nel 2015. Banca Aletti conserva una veste giuridica autonoma all'interno del Gruppo. Il Banco Popolare ha agito fino a fine 2016 come Società capogruppo dell'omonimo Gruppo, esercitando l'azione di direzione e coordinamento in conformità all'art. 61 del Testo unico bancario e nel rispetto della normativa dettata dall'autorità di vigilanza. Il Gruppo si è posizionato tra i principali gruppi bancari italiani, con

circa 1.700 sportelli, oltre 106.000 Soci e più di 17.000 dipendenti, offrendo i propri servizi a circa 2,7 milioni di clienti¹. Le azioni della Società sono state quotate alla Borsa Italiana fino a fine 2016 con una capitalizzazione di mercato pari a circa 1,9 miliardi di euro. Dal 1° gennaio 2017 sono quotate alla Borsa Italiana le azioni della nuova entità Banco BPM.

1 Per il dettaglio si veda il paragrafo "Composizione della clientela" a pagina 36.

| Gruppo Banco Popolare: dati di sintesi | 31/12/2016 | 31/12/2015 |
|--|------------|------------|
| Indicatori patrimoniali (mln euro) | | |
| Crediti netti verso la clientela | 75.840 | 78.422 |
| Raccolta diretta | 80.447 | 82.141 |
| Patrimonio netto consolidato | 7.575 | 8.494 |
| Utile netto consolidato | -1.682 | 430 |
| Totale attivo* | 117.411 | 120.161 |
| Valore economico generato | 607 | 2.915 |
| Valore economico distribuito | 2.538 | 1.746 |
| Indicatori sociali | | |
| Clienti (n./Mln) | 2,7 | 2,8 |
| Reclami (n. Totale)** | 5.323 | 5.524 |
| Clienti coinvolti in attività di customer satisfaction (n.) | 140.000 | 150.000 |
| Dipendenti (n.)*** | 17.007 | 17.317 |
| Tasso di turnover personale (%)**** | 2,89% | 3,89% |
| Ore di formazione erogate nell'anno (n.) | 775.520 | 629.420 |
| Personale part-time (%) | 12,33% | 11,85% |
| Indicatori ambientali | | |
| Emissioni totali di CO ₂ e per dipendente (t/anno)***** | 0,683 | 0,719 |
| Consumi di energia elettrica per dipendente (kwh) | 6.335,4 | 6.536,8 |
| Consumi di gas metano per dipendente (mc) | 236,9 | 240,2 |
| Consumi di acqua per dipendente (mc) | 43,9 | 33,5 |
| Consumi energetici per dipendente (GJ)***** | 34,2 | 35,6 |
| * I dati dell'esercizio precedente sono stati riesposti per garantire un confronto omogeneo | | |
| ** Il dato 2015 è stato riesposto a seguito dell'inclusione delle segnalazioni di insoddisfazione provenienti dal web classificate, a partire da quest'anno, come reclami. | | |
| *** Dato puntuale a fine anno | | |
| **** Rapporto tra il numero totale dei cessati e l'organico al 31/12 anno precedente | | |
| ***** Emissioni dirette e indirette escluso Scope3 | | |
| ***** Calcolati sui consumi energetici all'interno dell'organizzazione | | |

ASSETTO ORGANIZZATIVO E RETE TERRITORIALE

Nel 2016 il Gruppo Banco Popolare ha operato in Italia in tutti i settori dell'attività bancaria e finanziaria. Con sede legale e amministrativa a Verona e sedi amministrative a Lodi e Novara, il Banco ha avuto il ruolo, oltre che di capogruppo, anche di banca operativa, organizzata sulla base di un modello territoriale costituito da Divisioni, che insistono sulle tradizionali aree storiche di radicamento.

L'assetto delle Divisioni territoriali poste a presidio e coordinamento della rete distributiva è stato il seguente:

- Divisione Banca Popolare di Verona, cui riporta la direzione territoriale Banco S. Geminiano e S. Prospero;
- Divisione Banca Popolare di Lodi, cui riporta la direzione territoriale Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno;
- Divisione Banca Popolare di Novara, cui riporta la direzione territoriale Centro-Sud;
- Divisione Credito Bergamasco.

Il Gruppo ha operato nel mondo del Private Banking attraverso Banca Aletti. Inoltre, è stato alla guida di specifiche "società-prodotto" che

svolgono un'attività specializzata nell'ideazione di prodotti e servizi nell'ambito degli investimenti e della banca-assicurazione. L'assetto organizzativo è completato dalla presenza di "società di servizi", specializzate nella gestione di servizi informativi e amministrativi forniti al Gruppo. Nel corso del 2016 sono stati attuati alcuni interventi di ottimizzazione che hanno riguardato l'apertura a Genova e La Spezia di due sportelli dedicati alla clientela Azimut, la chiusura di 12 Aree Affari e la chiusura, nel mese di aprile, di 120 filiali appartenenti alle quattro Divisioni. Al 31 dicembre 2016 la rete distributiva in Italia era pertanto composta da 1.695 filiali (di cui 33 unità di Private Banking) a presidio di 19 regioni italiane. In particolare il Gruppo ha operato al Nord con 1.274 sportelli (pari al 75% del totale), al Centro con 273 sportelli (16%), al Sud e nelle Isole con 148 sportelli (9%). La numerosità delle filiali e degli ATM ha assicurato un'adeguata copertura di servizio anche in molti piccoli comuni.

Il Gruppo Banco Popolare è presente anche all'estero con Banca Aletti Suisse. Nei mercati più interessanti per l'export italiano è inoltre garantita assistenza e supporto alla clientela tramite Uffici di Rappresentanza in Cina (Hong Kong e Shanghai), India (Mumbai) e Russia (Mosca).

CORPORATE GOVERNANCE

La governance del Banco Popolare, intesa come l'insieme delle regole che presiedono al funzionamento generale dell'azienda, che ispirano la sua linea di condotta e che orientano le responsabilità nei confronti degli stakeholder, è allineata ai principi del Codice di Borsa Italiana, cui il Banco ha aderito, ed alle raccomandazioni formulate dalla Consob in questa materia. La governance tiene conto altresì delle caratteristiche peculiari di Società cooperativa e di banca popolare fortemente radicata nel territorio di riferimento ed è in linea con la normativa contenuta nel D. Lgs. 385/1993 (Testo unico bancario), con le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia e con la best practice nazionale ed internazionale. Il Banco adotta il cosiddetto sistema tradizionale di governance, basato sulla presenza di un Consiglio di Amministrazione e di un Collegio Sindacale, entrambi nominati in sede assembleare. L'impianto della governance è stato approvato dall'Assemblea dei Soci del Banco Popolare nella seduta del 26 novembre 2011 mediante l'adozione di uno Statuto che individua gli organi sociali quali di seguito indicati:

- Assemblea dei Soci, che di norma si riunisce una volta all'anno per deliberare, tra l'altro, sull'approvazione del bilancio d'esercizio, sulla destinazione e sulla distribuzione degli utili, sulla nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, determinandone i relativi compensi;
- Consiglio di Amministrazione, composto da 24 membri;
- Comitato Esecutivo, composto da sette membri;
- Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- Amministratore Delegato;
- Direzione Generale, composta da un Direttore Generale e un Condirettore Generale;
- Collegio Sindacale, composto da 5 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti;
- Collegio dei Probiviri, composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti.

Il testo statutario prevede che al Consiglio di Amministrazione spetti la

Rete territoriale delle filiali nel 2016

| Divisione* | N. filiali |
|--------------------------|--------------|
| Banca Popolare di Verona | 475 |
| Banca Popolare di Novara | 473 |
| Banca Popolare di Lodi | 483 |
| Credito Bergamasco | 215 |
| Totale divisioni | 1.646 |
| Banca Aletti | 33 |
| Area Affari Azimut | 13 |
| Banco Popolare | 3 |
| Totale gruppo | 1.695 |

* Esclusi gli sportelli di tesoreria

supervisione strategica e la gestione dell'impresa; in particolare, oltre alle materie per legge non delegabili e a quelle definite dallo statuto, sono riservate al Consiglio altre competenze, tra le quali: la redazione del progetto di bilancio, gli aumenti di capitale ex art. 2443 cod. civ., l'approvazione delle linee e degli indirizzi generali programmatici e strategici e delle politiche di governo e di gestione dei rischi, la pianificazione industriale e finanziaria, la definizione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno, l'acquisizione e la cessione di partecipazioni di rilievo. Lo Statuto sociale contempla la presenza nel Consiglio di Amministrazione di una quota di consiglieri scelti tra i principali dirigenti del Banco o delle Società bancarie del Gruppo o tra soggetti che rivestono o abbiano rivestito per più di dodici mesi la carica di Amministratore Delegato del Banco o delle Società del Gruppo. È altresì previsto un sistema basato su ampie deleghe per la gestione corrente a favore del Comitato Esecutivo e del Amministratore Delegato. Alla data del 31 dicembre 2016 il Consiglio di Amministrazione - tenuto conto che il notaio Maurizio Marino in data 24 maggio 2016 ha rassegnato le proprie dimissioni da Consigliere di Amministrazione - è composto da 23 Consiglieri, di cui sedici indipendenti ai sensi dell'art. 29.2 bis dello Statuto sociale, sedici indipendenti secondo il criterio applicativo 3. C. 1 del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e venti secondo l'art. 148, comma 3, del Testo Unico della Finanza. Sei consiglieri sono considerati esecutivi secondo il criterio applicativo 2.C.1 del Codice di Autodisciplina. Il Consiglio di Amministrazione provvede, in occasione della nomina e, successivamente, al ricorrere di circostanze rilevanti ai fini dell'indipendenza e comunque una volta all'anno, alla valutazione del requisito di indipendenza dei propri componenti ai sensi dello Statuto sociale. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione risulta indipendente ai sensi del Testo unico della Finanza e non esecutivo per il Codice di Borsa Italiana. Il Presidente - cui spetta, ai sensi di Statuto, la legale rappresentanza della Società è, tra l'altro, titolare delle funzioni di impulso e coordinamento dell'attività del Consiglio di Amministrazione;

inoltre promuove l'effettivo funzionamento del sistema di governo societario garantendo l'equilibrio di poteri rispetto all'Amministratore Delegato e agli altri Consiglieri. Il Collegio Sindacale esercita le funzioni di controllo previste dalla normativa vigente e, in particolare, vigila su: a) l'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie nonché il rispetto dei principi di corretta amministrazione; b) l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile e il processo di informativa finanziaria; c) l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione e di controllo del rischio, di revisione interna e la funzionalità e l'adeguatezza del complessivo sistema dei controlli interni; d) il processo di revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati; e) l'indipendenza della società di revisione legale. Lo Statuto prevede la costituzione di Comitati interni al Consiglio di Amministrazione in aderenza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e delle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia. I Comitati istituiti con finalità propositive, consultive e di controllo, sono: il Comitato Nomine, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Rischi, il Comitato per le Strategie, il Comitato Indipendenti e il Comitato Erogazioni Liberali BPV-SGSP.

L'organizzazione aziendale si ispira a un modello territoriale che prevede, come già precisato, la presenza di Divisioni nelle tradizionali aree storiche del Gruppo. In corrispondenza di ciascuna area di riferimento delle Divisioni Territoriali sono stati istituiti "Comitati territoriali di consultazione e credito", composti da membri nominati tra Soci esponenti del mondo economico, professionale e associativo del territorio, con funzioni esclusivamente consultive e di rafforzamento del radicamento nelle aree geografiche in cui il Gruppo è presente.

Le informazioni concernenti, tra l'altro, la remunerazione dei Consiglieri di Amministrazione esecutivi e non esecutivi, dei componenti del Collegio Sindacale e dei dirigenti con responsabilità strategiche, nonché la politica generale per la remunerazione ed eventuali piani di remunerazione basati su azioni, sono disponibili nella "Relazione sulla Remunerazione", pubblicata ai sensi dell'art. 123-ter del Testo Unico della Finanza

e disponibile sul sito aziendale. La Corporate Governance del Banco Popolare è descritta analiticamente nella "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari", redatta annualmente e pubblicata in conformità all'art. 123-bis del Testo Unico della Finanza, relazione a cui si rimanda per un'informativa esaustiva in materia. In particolare la Relazione illustra i profili organizzativi e di funzionamento degli organi aziendali e delle strutture sopra citate.

In data 23 marzo 2016, previa approvazione dei rispettivi organi amministrativi, il Banco Popolare e la Banca Popolare di Milano hanno sottoscritto un protocollo di intesa avente ad oggetto i punti essenziali di un'operazione di fusione (c.d. "propria") tra il Banco Popolare e BPM, da attuarsi, ai sensi dell'art. 2501 e ss. cod. civ., mediante creazione di una nuova società avente forma giuridica di società per azioni e con denominazione "Banco BPM Società per Azioni". In data 24 maggio 2016 i competenti organi amministrativi del Banco Popolare e di BPM hanno approvato il progetto di fusione ai sensi dell'art. 2502 cod. civ. (di seguito il "Progetto di Fusione"), come successivamente modificato fino al 12 settembre 2016. Le Assemblee straordinarie del Banco Popolare e di BPM, in data 15 ottobre 2016, hanno approvato il Progetto di Fusione, previo rilascio delle prescritte autorizzazioni da parte delle Autorità di Vigilanza. La Fusione ha avuto efficacia a decorrere dal 1° gennaio 2017.

Si segnala infine che il Gruppo non ha ricevuto in corso d'anno finanziamenti significativi da parte della Pubblica Amministrazione; al riguardo si precisa che, nel novero di tali contributi, sono escluse le operazioni poste in essere con le banche centrali per finalità di stabilità finanziaria oppure le operazioni aventi l'obiettivo di facilitare il meccanismo di trasmissione della politica monetaria.

IL SISTEMA DEL CONTROLLO INTERNO

Il Consiglio di Amministrazione approva le linee e gli indirizzi generali programmatici e strategici e le politiche di gestione dei rischi della Società e del Gruppo definendo le linee

di indirizzo del sistema di controllo interno, in modo che i principali rischi afferenti alla Società e alle sue controllate risultino correttamente identificati nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati. Il Comitato Rischi ha compiti istruttori e consultivi sul sistema dei controlli interni, su analisi, valutazione, monitoraggio e gestione dei rischi, sull'assetto informatico contabile. Per l'efficace svolgimento del proprio compito può condurre attività di verifica ed ispezione presso tutte le aree di attività del Gruppo. Da parte sua, il Collegio Sindacale vigila sull'efficacia e adeguatezza del sistema di gestione e di controllo del rischio e di revisione interna e sulla funzionalità e adeguatezza del complessivo sistema dei controlli interni.

La Direzione Rischi, unità organizzativa a riporto diretto dell'Amministratore Delegato, presidia, a livello di Gruppo e in modo integrato, i processi di governo, misurazione e controllo dei rischi (risk management), il processo di convalida dei modelli interni di misurazione dei rischi (convalida interna), il processo di prevenzione e contrasto del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo (antiriciclaggio) ed il processo di supporto e consulenza in materia legale alla Capogruppo e alle Società del Gruppo (legale). Le attività di gestione del rischio di non conformità normativa sono svolte nell'ambito del Servizio Compliance collocato, a partire da luglio 2015, a riporto diretto dell'Amministratore Delegato. Alla Direzione Audit è affidata la valutazione periodica dell'effettiva adeguatezza del sistema di controllo Interno.

Il Consiglio di Amministrazione, previo parere del Comitato Rischi, ha espresso la propria valutazione di sostanziale adeguatezza sul sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa e al profilo di rischio assunto, nonché sulla sua efficacia.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

Con l'obiettivo di adempiere compiutamente alle previsioni di legge e conformarsi ai principi ispiratori del D. Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti, il Banco Popolare e le principali

Banche e Società del Gruppo hanno adottato un modello di organizzazione e gestione idoneo a prevenire i reati e gli illeciti previsti dal citato decreto legislativo, ognuna affidando a un proprio organismo il compito di vigilare sull'osservanza dello stesso. Il Modello della Capogruppo è stato oggetto nel tempo di una costante attività di aggiornamento. La versione approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 novembre 2015 ricomprende tutti i reati presupposto previsti dal D.Lgs. n. 231/2001 alla predetta data. In particolare, il Modello è stato integrato con i nuovi "reati presupposto" entrati nel novero del citato Decreto nei primi mesi dell'anno 2015 e, specificatamente, con i delitti contro l'ambiente, i delitti contro la Pubblica Amministrazione, i delitti di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio e il reato di autoriciclaggio. Sono stati inoltre specificati gli obblighi della Committente e dell'Outsourcer nella prestazione dei servizi infragruppo ai fini dell'interscambio delle informazioni previsto dall'architettura dei flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza.

STRATEGIA

Le riflessioni strategiche dell'esercizio sono state notevolmente influenzate dalla perdurante congiuntura economica sfavorevole e dall'intervento legislativo che ha imposto la trasformazione in società per azioni delle banche popolari. L'andamento contrastante dell'economia reale, le difficoltà dal lato della qualità dei crediti e la situazione dei tassi d'interesse, hanno continuato a zavorrare la redditività delle banche nel nostro Paese. Di fronte a queste problematiche si è ritenuto opportuno ricercare una soluzione che consentisse di ottenere maggiori economie di scala, ottimizzando i costi, per contrastare le crescenti tensioni dal lato dei ricavi dell'attività ordinaria, con l'obiettivo di preservare il ruolo di motore dell'economia locale che ha contraddistinto l'attività del Gruppo nel passato recente e remoto. In seguito a queste riflessioni è decollata l'ipotesi di accordo con la Banca Popolare di Milano, individuata come il partner industriale migliore per conseguire questi obiettivi.

Gli organi amministrativi del Banco Popolare e della Banca Popolare di Milano hanno sottoscritto nel mese di marzo 2016 un protocollo d'intesa per un'operazione di fusione da attuarsi mediante costituzione di una nuova società bancaria, avente forma di società per azioni. In data 24 maggio 2016 il Consiglio di Amministrazione del Banco Popolare e il Consiglio di Gestione della Banca Popolare di Milano hanno approvato il progetto di fusione nonché lo Statuto della nuova Capogruppo, denominata Banco BPM S.p.A.

L'operazione ha portato alla nascita di un nuovo Gruppo, il terzo Gruppo Bancario in Italia, che si caratterizza per aggregati di assoluto rilievo (4 milioni di clienti e 2.500 filiali, un totale attivo di oltre 171 miliardi di euro, oltre 25.000 dipendenti e solidi coefficienti patrimoniali e di liquidità) e che si colloca in una posizione di eccellenza nelle aree di business ad alto valore aggiunto dell'Asset Management, Corporate & Investment Banking, Private Banking, Bancassurance e Credito al Consumo. Questa fusione, di rilievo nel panorama bancario nazionale, è stata propiziata dal comune sentire delle due banche che si sono unite, banche del territorio dalla radicata identità popolare, ricche di una storia ultracentenaria.

La costante attenzione alle comunità ed agli stakeholder di riferimento, siano essi clienti, dipendenti o azionisti, che è parte integrante del dna dei due Gruppi protagonisti dell'operazione, è stata la chiave di volta del progetto di fusione. L'integrazione, infatti, consentirà di realizzare importanti sinergie di costo e di ricavi, di rafforzare il posizionamento competitivo nelle aree economiche più vivaci del nostro Paese, che lo sono anche in prospettiva europea, e di accrescere la solidità patrimoniale, premessa essenziale per fronteggiare l'attuale fase congiunturale ed il nodo della massa di crediti inesigibili accumulatasi nel corso della "grande crisi". Il nuovo gruppo Banco BPM, quindi, sarà ancor più attrezzato per cercare di garantire quello sviluppo sostenibile, attento alle istanze di tutti gli stakeholder, che ha sempre caratterizzato la mission di Banco Popolare e di BPM, pur di fronte alla complessità delle sfide che l'attuale, persistente, debolezza economica cumulata alla rapida evoluzione della tecnologia e delle preferenze della clientela, pongono all'intera industria bancaria.

STRUTTURA E PRINCIPALI TAPPE DELLA FUSIONE

La Banca Centrale Europea, in sede di esame preliminare delle intenzioni manifestate dai vertici dei due Gruppi, ha posto una serie di condizioni vincolanti per la concessione della propria autorizzazione, motivate dalla rilevanza del nuovo soggetto giuridico nell'ambito del sistema finanziario europeo. Tra le principali condizioni: una ancora più robusta solidità della posizione patrimoniale del nuovo Gruppo che si attestava già a livelli molto elevati nel panorama bancario italiano; l'adozione di un piano industriale che evidenzia una redditività sostenibile di medio termine; e una progressiva riduzione del rapporto tra crediti deteriorati e ammontare totale degli impieghi, nonché un innalzamento del livello medio di copertura dei crediti deteriorati, in modo da favorire nel tempo la riduzione dell'ammontare dei crediti deteriorati. Per soddisfare queste richieste, il Banco Popolare ha perfezionato un'operazione di aumento del proprio capitale per 1 miliardo di euro, conclusa a inizio luglio 2016. Il Banco Popolare e la Banca Popolare di Milano hanno sviluppa-

to ed approvato il piano industriale del nuovo Gruppo, illustrandolo al mercato nel corso dello scorso mese di maggio. I livelli medi di copertura delle sofferenze e più in generale dei crediti deteriorati sono stati altresì incrementati fin dal primo trimestre del 2016. Le decisioni del Gruppo Banco Popolare assunte riguardanti la strategia di recupero dei crediti in sofferenza, unitamente a quelle attinenti criteri e parametri valutativi dell'intera categoria dei crediti deteriorati, hanno influenzato significativamente l'andamento economico dell'esercizio, che chiude in perdita, come meglio illustrato nella sezione degli indicatori economici.

Sulla base degli accordi contenuti nel protocollo d'intesa, la Banca Popolare di Milano ha proceduto, immediatamente prima dell'efficacia dell'operazione di fusione, allo scorporo e al conferimento a favore di una società bancaria controllata di un ramo d'azienda comprendente la rete degli sportelli ubicati nelle province di Milano, Monza e Brianza, Como, Lecco e Varese. Tale società, con sede legale e amministrativa a Milano, svolgerà la funzione di banca-rete sottoposta alla direzione e coordinamento della nuova e avrà una struttura organizzativa coerente con la natura di banca-rete. La nuova Capogruppo, in base agli accordi, ha proceduto quindi allo scorporo e al conferimento a favore della società che è stata beneficiaria dello scorporo della rete di sportelli della Banca Popolare di Milano, della rete sportelli in precedenza appartenenti al Banco Popolare, ubicati nelle medesime province.

L'operazione si è realizzata attraverso una cosiddetta fusione "propria", ossia mediante la costituzione della nuova capogruppo, che svolge al contempo attività bancaria e di holding capogruppo con funzioni operative nonché di coordinamento e direzione unitaria su tutte le società appartenenti al nuovo Gruppo. La nuova Capogruppo ha la propria sede legale a Milano e la propria sede amministrativa a Verona. Attraverso la fusione si è realizzata pertanto la trasformazione del Banco Popolare e della Banca Popolare di Milano da società cooperative in società per azioni, in conformità con quanto previsto dalla Riforma delle Popolari. La fusione è avvenuta sulla base dei seguenti rapporti di partecipazione concordati dagli organi amministrativi delle parti:

- agli azionisti del Banco Popolare viene assegnato il 54,626% del capitale della nuova Capogruppo;
- agli azionisti di BPM viene assegnato il 45,374% del capitale della nuova Capogruppo.

A seguito della conclusione dell'operazione di aumento di capitale del Banco Popolare e in applicazione dei citati rapporti di partecipazione, i rapporti di cambio della fusione tra il Banco Popolare e BPM sono stati determinati in 1 azione della nuova Capogruppo per ogni azione Banco Popolare e in 1 azione della nuova Capogruppo per ogni 6,386 azioni di BPM in circolazione al momento dell'efficacia della fusione.

Nei mesi successivi sono stati espletati, con esito favorevole, gli iter autorizzativi richiesti dalla normativa. La Banca Centrale Europea ha rilasciato, in data 9 settembre, l'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria in capo alla Nuova Capogruppo.

L'Assemblea straordinaria dei soci del Banco Popolare, riunitasi in data 15 ottobre, ha approvato a larghissima maggioranza il progetto di fusione nonché l'atto costitutivo e lo statuto della società risultante dalla fusione, come detto denominata Banco BPM S.p.A. Nella stessa data si è tenuta anche l'Assemblea straordinaria dei soci della Banca Popolare di Milano, che si è pronunciata favorevolmente sull'operazione.

L'operazione di fusione ha trovato il suo perfezionamento a seguito dell'iscrizione presso i competenti Registri delle Imprese di Verona e Milano dell'atto di fusione avvenuta il 1° gennaio 2017. Dalla stessa data decorrono gli effetti contabili e fiscali. Banco BPM nasce con un capitale sociale di 7,1 miliardi, rappresentato da n. 1.515.182.126 azioni ordinarie prive di valore nominale. Le azioni della nuova Capogruppo Banco BPM sono quotate sull'MTA di Borsa Italiana a partire dal 2 gennaio 2017, contestualmente alla revoca dalle negoziazioni delle azioni delle due banche partecipanti alla fusione. Mediante l'attivazione di numerosi cantieri progettuali, sono in corso le attività finalizzate sia all'attuazione del progetto di fusione che alla definizione del modello di business ed organizzativo del nuovo Gruppo per il conseguimento degli obiettivi declinati nel Piano Industriale 2016-19.

PRESIDIO DEI RISCHI

CONTROLLO E GESTIONE DEI RISCHI

Il controllo dei rischi rilevanti fra i quali i rischi di credito, mercato, operativi, tasso e liquidità, il processo interno di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale (processo ICAAP) e di liquidità (processo ILAAP) del Gruppo, nonché le verifiche di congruità rispetto al *framework di Risk Appetite* del Gruppo (RAF), sono attività svolte a livello accentrato per tutte le società del Gruppo dalla Direzione Rischi della Capogruppo.

Nel corso del 2016 le principali novità in termini di processi di *risk management* hanno riguardato:

- l'aggiornamento del *framework* RAF di Gruppo per il 2016 in relazione al processo di pianificazione operativa e alle evidenze emerse nel corso dell'Ispezione della BCE sulla Governance;
- l'aggiornamento dei processi di adeguatezza del capitale e di liquidità in funzione delle recenti novità normative;
- la messa a regime delle attività di controllo in ambito creditizio, condotte all'interno del Servizio *Risk Management*, con progressiva estensione del perimetro, degli strumenti e aree coinvolte;
- la finalizzazione del *tool* di analisi utilizzato dal *Risk Management* per la valutazione delle Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) con conseguente progressiva "messa in produzione" dello strumento IT.

COMPLIANCE

Il Gruppo Banco Popolare attribuisce specifico rilievo al presidio dei rischi di non conformità alla normativa, nella convinzione che il rispetto delle leggi e della regolamentazione prevista dalle Autorità di Vigilanza a tutela della correttezza sostanziale nelle relazioni di affari con la clientela, costituisca un elemento fondamentale nello svolgimento dell'attività bancaria, per sua natura basata su un rapporto fiduciario. Nel corso del 2016 è stato rinnovato il Regolamento in materia di gestione del rischio

di non conformità alle norme, che ha attribuito al Servizio Compliance la funzione di presidio, secondo un approccio basato sul rischio, della gestione del rischio di non conformità per tutte quelle norme che riguardano l'attività aziendale, con lo scopo di verificare – sia in fase di impianto che di funzionamento – che le procedure interne siano adeguate alla prevenzione di tale rischio. Alla luce di tali modifiche, la Compliance esercita le attività per la Capogruppo e per le società del Gruppo (che hanno affidato il servizio in *outsourcing*) secondo un approccio *risk based*, e articolandosi in funzioni specializzate che presidiano le seguenti attività:

- sviluppo dei processi, delle metodologie e degli strumenti IT per la gestione del rischio di non conformità;
- servizi e prodotti bancari e finanziari;
- servizi di investimento e operatività sui mercati;
- gestioni collettive del risparmio e servizi fiduciari.

INTERNAL AUDIT

La Direzione Audit ha la responsabilità di controllare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e di valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni. Si segnala che i principi espressi nel Codice Etico sono declinati nei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001, nei Regolamenti e nella normativa interna delle società del Gruppo. L'effettiva implementazione e attuazione di questi impegni è verificata nel corso delle attività di audit, sia ordinarie che specificamente focalizzate su ambiti sensibili a tali tematiche, quali l'antiriciclaggio, il *market abuse* e la predisposizione dell'informativa contabile e finanziaria. La Direzione Audit svolge anche un'attività interna di natura consulenziale, partecipando a progetti e gruppi di lavoro. Tra i progetti più significativi del 2016, si segnalano il processo di adeguamento per l'adozione al nuovo principio contabile internazionale (IFRS 9) e il processo di adeguamen-

to alla normativa *Market Abuse II* e *Mifid II*. La Direzione Audit ha inoltre condotto una *survey* finalizzata ad asseverare la consapevolezza e la pervasività della *risk culture* presso la Rete del Banco Popolare, mediante somministrazione di questionari a n. 100 responsabili di filiale. Si segnala che nel 2016 non vi sono stati casi confermati di corruzione.



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

LINEE GUIDA

La politica di Responsabilità Sociale del Gruppo Banco Popolare ha tratto alimento dalle iniziative sviluppate nel tempo dalle banche che sono entrate nel suo perimetro. I principi di responsabilità sociale che hanno ispirato l'azione del Gruppo Banco Popolare sono radicati nella natura mutualistica e solidaristica che costituiva la matrice delle banche popolari entrate nel suo perimetro. Il decreto di riforma del settore delle banche popolari, varato dal Governo nel 2015, che ne ha imposto la trasformazione in Società per azioni, ha inciso sulla forma giuridica del nostro Gruppo, interrompendo oltre 150 anni di tradizione cooperativa, ma non ne ha modificato la vocazione di banca a servizio dei territori di radicamento, la sensibilità nei confronti del contesto socio-economico di riferimento e il legame strutturale con i propri interlocutori. La considerazione della responsabilità sociale è una componente costitutiva dell'operatività del Gruppo, che deve ispirare i comportamenti di tutti i collaboratori in funzione dell'obiettivo di creare valore in modo sostenibile nel tempo, senza, peraltro, che l'esercizio di questa responsabilità comprometta la spinta commerciale,

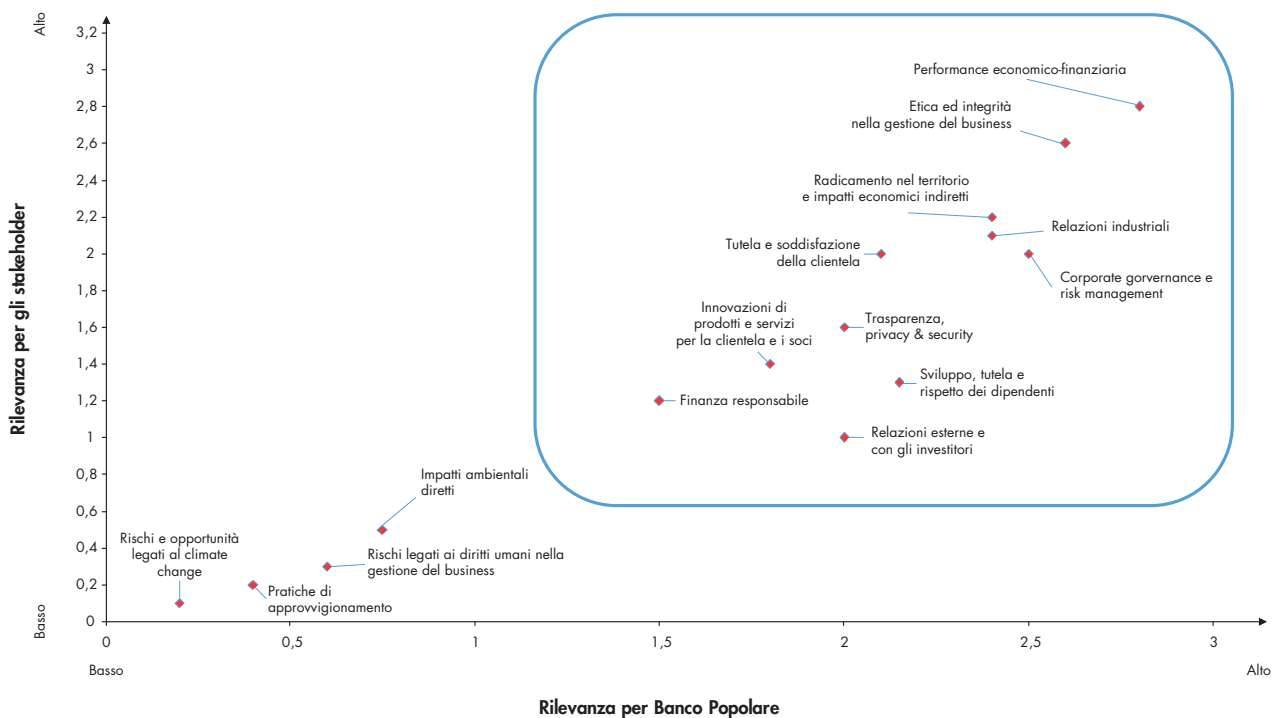
l'efficienza nella gestione, la qualità nei servizi e la redditività. Tale impostazione deriva da una concezione dell'attività bancaria come motore propulsivo della vita civile volto non solo a produrre profitti per il Gruppo, ma anche valore aggiunto per il territorio e per il complesso degli stakeholder, in un'ottica di sostenibilità. Si ricorda che uno dei passaggi principali del percorso che ha portato a definire l'approccio del Gruppo in materia di responsabilità sociale è stata la delibera assunta dagli organi amministrativi nel 2003 di "adottare nei rapporti con gli stakeholder orientamenti nel segno del rispetto della persona, dell'investimento socialmente responsabile, della tutela dell'ambiente e del sostegno dell'economia locale", coerenti con la natura e tradizione di gruppo bancario popolare. Tale orientamento ha dato impulso alla definizione dei due documenti che costituiscono gli elementi portanti della politica di responsabilità sociale del Gruppo: il Codice Etico e i valori in esso esplicitamente richiamati, nonché il Bilancio Sociale, strumento a un tempo di rendicontazione e di pianificazione. Queste sono le fondamenta che presiedono alle relazioni intrattenute con gli stakeholder, influenzando le politiche commerciali, la relazione di scambio mutualistico, i rapporti

con collaboratori, con i fornitori e con la collettività che vive nel Territorio di radicamento del Gruppo e le iniziative di beneficenza. La politica di Responsabilità Sociale del Gruppo trova annualmente concreta traduzione nei piani d'azione varati dalle funzioni aziendali e volti al miglioramento dei rapporti con gli stakeholder e a consolidare la sostenibilità socio-ambientale dell'attività aziendale.

ANALISI DI MATERIALITÀ'

Ai fini della redazione del Bilancio Sociale, il Banco Popolare ha svolto un'analisi di materialità finalizzata a definire le tematiche rilevanti per il Gruppo e i propri stakeholder. In particolare, è stato richiesto a un campione di manager della rete commerciale e delle sedi centrali del Gruppo di compilare un questionario al fine di aggiornare la mappatura dei principali stakeholder del Gruppo e di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Banco Popolare e per i suoi stakeholder.

Tale attività ha portato all'individuazione dei seguenti gruppi di stakeholder che il Gruppo riconosce quali primi portatori di interessi e interlocutori: i Soci e gli Azionisti, i Clienti



GLI STAKEHOLDER DEL BANCO POPOLARE

SOCI E AZIONISTI**CLIENTI - FAMIGLIE - IMPRESE E TERZO SETTORE****RISORSE UMANE****TERRITORIO****AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E ALTRI INTERLOCUTORI****CHIESA CATTOLICA E ALTRE ISTITUZIONI RELIGIOSE****FORNITORI**

(famiglie, imprese e terzo settore), le Risorse Umane, la Chiesa Cattolica e le altre Istituzioni religiose, l'Amministrazione Pubblica, il Territorio e i Fornitori. L'analisi di materialità ha permesso di definire gli aspetti rilevanti da rendicontare nel Bilancio Sociale, rappresentati graficamente nella matrice di materialità.

Gli aspetti materiali sono stati individuati combinando un'analisi quantitativa a un'analisi qualitativa, tenendo in considerazione gli aspetti identificati come maggiormente rilevanti per la banca e per i suoi stakeholder, secondo la percezione delle persone coinvolte, e aggregando alcune delle tematiche sottoposte a valutazione in base a un criterio di maggiore sinteticità ai fini della rappresentazione grafica.

L'analisi è stata svolta nel 2016 in occasione della prima edizione del primo Bilancio Sociale del Gruppo BP redatto secondo le linee guida GRI-G4. Il processo di analisi di materialità non ha coinvolto stakeholder esterni e il processo di rendicontazione ha posto il focus sugli impatti direttamente collegabili all'operatività del Gruppo. Tale processo, al pari della mappatura degli stakeholder, sarà ripetuto al fine di considerare anche le aspettative direttamente espresse dagli stakeholder del nuovo Gruppo Banco BPM, nato quest'anno.

CODICE ETICO

Il Codice Etico, introdotto nel 2004, ha fissato i principi ai quali si è ispirata l'attività del Gruppo Banco

Popolare: onestà, lealtà, equità, trasparenza, rispetto di ogni singola persona e delle libertà senza distinzione.

I tratti caratterizzanti del Codice possono essere riassunti in primo luogo nel richiamo alla responsabilità e al rispetto dei principi di legalità, correttezza e imparzialità. E' inoltre prescritta la scrupolosa aderenza ai principi di trasparenza e completezza dell'informazione e al tempo stesso, negli ambiti di specifica rilevanza, del principio di riservatezza. Un altro aspetto di rilievo è costituito dall'enfasi posta sulla necessità di evitare che nello svolgimento della propria attività i destinatari del Codice incorrano in "situazioni di conflitto d'interesse, reale o anche soltanto potenziale".

Il Codice Etico precisa che verso i clienti occorre perseguire il massimo grado di soddisfazione, mentre ai fornitori è richiesto di conformarsi a standard espliciti basati sui valori di onestà, trasparenza e qualità. Il Codice disciplina anche le relazioni con tutti i soggetti esterni e con le Pubbliche Istituzioni e vengono fissati criteri di rigido non coinvolgimento nelle attività di natura politica e di trasparenza e collaborazione nei confronti dell'Amministrazione Pubblica e delle altre istituzioni. In particolare vieta di "promettere o corrispondere a qualsiasi titolo, anche indirettamente, o sotto forme simulate, denaro o altre utilità ad esponenti politici, sindacati e/o loro esponenti, ovvero a persone collegate a tali soggetti in virtù di rapporti famigliari, personali o d'affari". Il

Gruppo si è costantemente uniformato ai principi di tutela e di rispetto della persona, delle libertà e degli interessi individuali e collettivi (anche pertinenti alle realtà locali sui territori in cui il Gruppo è presente) e di non discriminazione. Il Codice Etico, infine, definisce l'impegno in tema di tutela e salvaguardia dell'ambiente, con riguardo anche ai fornitori. In ordine all'applicazione puntuale delle previsioni contenute nel Codice Etico, opera un Organismo di Vigilanza, cui devono essere segnalate eventuali violazioni. La trasgressione del Codice da parte dei dipendenti costituisce infrazione disciplinare che comporta conseguenze sanzionatorie. A febbraio 2017, a seguito della nascita del Banco BPM, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il nuovo Codice Etico, il quale è disponibile sul sito www.bancobpm.it nella sezione Corporate Governance.

VERIFICA DEI PROGETTI 2016

Il Bilancio Sociale 2015 conteneva un insieme di progetti e iniziative in materia di CSR (*Corporate Social Responsibility*), varati dalle principali funzioni aziendali. Nel loro insieme questi progetti hanno formato il Piano di azione del Gruppo Banco Popolare per l'esercizio 2016 in materia di Responsabilità Sociale, che si inserisce nell'ambito della più ampia relazione di scambio sociale con gli stakeholder del Gruppo, di cui i capitoli successivi del Bilancio Sociale forniranno un resoconto puntuale. La tabella seguente espone un riepilogo delle principali iniziative e la verifica sul loro effettivo grado di realizzazione.

Obiettivi raggiunti

Clienti

- Proseguire nell'azione di supporto fattivo a famiglie e imprese nel complesso contesto economico attuale;
- continuare a rafforzare le misure a sostegno della tutela dei risparmi e investimenti della clientela attraverso un servizio di consulenza sempre più evoluto;
- consolidare la qualità servizio in essere per mantenere elevati livelli di soddisfazione della clientela;

- sviluppare la strategia multicategoriale attraverso prodotti e applicazioni in grado di "avvicinare" sempre più la banca e i suoi servizi ai bisogni del cliente;
- proseguire nel percorso di semplificazione ed innovazione tecnologica, di processo e di prodotto che il Banco attua sia a favore dei clienti privati sia di quelle imprese.

Risorse umane

- Proseguire la promozione di iniziative formative per supportare il cambiamento culturale aziendale necessario per realizzare un ambiente lavorativo orientato all'inclusione, alla conciliazione vita privata-vita lavorativa e all'*empowerment* dei talenti femminili;
- diffondere la sperimentazione del modello *Smart Working* sulle principali Sedi;
- promuovere una nuova *policy* per la gestione efficace della maternità al fine di creare nuove opportunità sia per le lavoratrici che per l'azienda;
- accrescere le attività di *Employer Branding* e di vicinanza con il mondo Universitario favorendo e sviluppando l'incontro tra risorse di talento e il Gruppo;
- ulteriore sviluppo di prodotti e servizi del Welfare aziendale.

Obiettivi parzialmente raggiunti

Ambiente

- Valutazione tecnica e sperimentazione sul controllo da remoto di apparati elettrici e termici;
- valutazione tecnica e sperimentazione nuovi impianti di illuminazione a led.

Risorse umane

- Promuovere una nuova *policy* per la gestione efficace della maternità al fine di creare nuove opportunità sia per le lavoratrici che per l'azienda.

Gli obiettivi fissati per il 2016 sono stati prevalentemente raggiunti. Nel 2016 la struttura Pari Opportunità e *Work Life Balance* ha continuato nell'attività di promozione di progetti sperimentali di WLB e ha organizzato nuove iniziative formative per agevolare un cambio culturale

aziendale per facilitare la conciliazione vita privata-vita lavorativa e per migliorare la gestione delle diversità.

E' stata completata la sperimentazione dello *Smart Working* sulle principali sedi del Gruppo. In particolare il progetto ha confermato un modello organizzativo di lavoro sostenibile che permette in concreto di migliorare il benessere delle persone in azienda e al contempo di supportare gli obiettivi di business.

E' stato parzialmente raggiunto l'obiettivo riguardante la promozione della nuova *policy* per la gestione della maternità con l'intento di continuare l'attività per il 2017.

Il focus sul cliente e le sue esigenze rimane una costante priorità che di anno in anno spinge alla progettazione di nuovi prodotti competitivi finalizzati a soddisfare la clientela fidelizzata e ad acquisirne di nuova. E' costante il supporto con finanziamenti dedicati ed agevolati sia ai privati che alle imprese colpite dal terremoto e dalle calamità naturali oltre a quelle che affrontano il periodo di crisi economica piuttosto difficile, facilitare le *start-up*, migliorare la qualità del servizio e della multicanalità. Sono stati parzialmente raggiunti gli obiettivi ambientali, anche se sono stati conseguiti ottimi risultati di *saving energetico* in base ai test effettuati presso 50 filiali ove è stata sperimentata la gestione remota degli impianti di climatizzazione. L'obiettivo è di estendere ulteriormente il progetto a tutte le filiali. Inoltre continua a essere limitato il numero di filiali in cui si è intervenuti con la sostituzione in campo dell'impianto di illuminazione con nuova tipologia a Led con l'intento di estendere il progetto oltre che sulle filiali anche su alcune Sedi di dimensioni importanti.

PIANO DI AZIONE 2017

Clienti

- Completare il processo di integrazione con BPM al fine di garantire, attraverso il neocostituito Banco BPM, un servizio efficiente ed ancora più ampio a tutta la clientela;
- mantenere l'impegno precedente

temente assunto nel supportare le famiglie e le imprese che ancora faticano nel delicato contesto economico attuale;

- proseguire nel percorso di semplificazione ed innovazione tecnologica, di processo e di prodotto, che già precedentemente intrapreso in alcuni ambiti (es. monetica, incassi e pagamenti, firma digitale, contrattualistica, etc.), sia a favore dei clienti privati sia di quelle imprese.

Risorse umane

- Sviluppare ulteriormente le iniziative formative per supportare il cambiamento culturale aziendale necessario per realizzare un ambiente lavorativo orientato all'inclusione, alla conciliazione vita privata-vita lavorativa, all'*empowerment* dei talenti femminili e al *well-being*;
- implementare la diffusione del modello *Smart Working* su ulteriori sedi;
- rilasciare una nuova *policy* per la gestione efficace della maternità/paternità al fine di creare nuove opportunità sia per i lavoratori che per l'azienda;
- migliorare la fruizione dei servizi di *Welfare* aziendale.

A seguito della fusione con Banca Popolare di Milano, gli obiettivi per il prossimo anno delle funzioni risorse umane e clienti verranno ridefiniti integrando le esigenze e le priorità del Gruppo Banco BPM. I principali focus, tuttavia, saranno il miglioramento del livello dei servizi offerti alla clientela e il supporto del cambiamento culturale aziendale per le risorse interne.

Gruppi di lavoro ABI CSR

Il Gruppo Banco Popolare partecipa alle attività che ABI realizza in tema di CSR (*Corporate Social Responsibility*). In particolare il Banco fa parte dei gruppi di lavoro sulla "Sostenibilità" e sull'"Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti". Il gruppo di lavoro sulla sostenibilità si occupa della rendicontazione e dell'integrazione degli aspetti economici, ambientali, sociali e di *governance* nell'attività bancaria. Nel 2016, il Banco Popolare ha contribuito alla realizzazione

dell'indagine "Rendicontazione di Sostenibilità Esercizio 2015 - Analisi dello stato dell'arte nel settore bancario italiano" con l'obiettivo di tracciare le linee evolutive della rendicontazione di sostenibilità nel settore bancario. Il Banco Popolare ha, inoltre, contribuito alla realizzazione dell'indagine annuale dell'"Osservatorio Nazionale sull'Inclusione finanziaria" dei migranti, il cui obiettivo è quello di monitorare nel tempo il processo di educazione bancaria dei cittadini stranieri nel nostro Paese, evidenziando elementi significativi che possano contribuire a definire una *policy* di inclusione finanziaria e sociale di questo target di clientela.

SOCI, AZIONISTI E INVESTITORI

Il 2016 è stato un anno di grande rilievo per il Banco Popolare: l'Assemblea Straordinaria dei Soci del 15 ottobre ha deliberato l'operazione di fusione con la Banca Popolare di Milano con conseguente trasformazione in Società per Azioni.

Il Banco Popolare ha sempre considerato fondamentale il rapporto con i Soci, che hanno avuto ampio spazio di espressione nel corso delle assemblee societarie. Inoltre, il Responsabile incaricato della gestione dei rapporti con i Soci ed Azionisti, figura prevista dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, ha garantito a questi ultimi la possibilità di far sentire la propria voce avanzando proposte, esponendo valutazioni e richieste di chiarimenti. I Soci hanno inoltre la possibilità di accedere alla sezione del sito www.bancobpm spa.it a loro dedicata per ottenere informazioni, prendere visione di contenuti istituzionali, materiali di comunicazione tra i quali la rassegna stampa mensile, la Notizia Popolare e il calendario degli eventi societari e delle iniziative culturali a loro rivolte (Soci Day).

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE, SERVIZI AI SOCI E MUTUALITÀ

Al 31 dicembre 2016 i soci del Banco Popolare erano oltre 106.000.

Di essi l'89,69% detiene le proprie azioni presso le banche del Gruppo. I soci sono in larga misura residenti nelle cinque regioni di radicamento storico del Gruppo Banco Popolare: Veneto, Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna e Toscana e sono al contempo anche clienti del Banco, a fondamento di un solido rapporto di fidelizzazione. Oltre ai circa 106.000 soci, a fine 2016, il Banco poteva contare anche circa 205.000 azionisti non Soci, con un totale dunque di circa 311.000 detentori di azioni. Tra gli azionisti vi è una significativa presenza di investitori istituzionali nazionali ed internazionali.

Nel rispetto del principio di democrazia assembleare, è stata favorita la massima presenza dei Soci alle assemblee, nell'intento di valorizzare una partecipazione diretta alle deliberazioni. Nel corso dell'anno si sono tenute tre assemblee: il 19 marzo a Lodi, il 7 maggio e il 15 ottobre a Verona. Il 19 marzo hanno partecipato 44.985 Soci, di cui n. 7.898 in proprio e n. 37.087 per delega. I punti principali dell'ordine del giorno hanno riguardato l'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2015, la destinazione e la distribuzione degli utili, l'ammontare dell'utile da destinare a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse. L'assemblea straordinaria del 7 maggio ha visto la partecipazione di 19.436 Soci, di cui n. 2.947 in proprio e n. 16.489 per delega: in tale sede è stata approvata un'operazione di au-

| Presenza dei soci per regione | N. Soci | % |
|-------------------------------|---------|--------|
| Veneto | 26.634 | 25,1% |
| Lombardia | 26.283 | 24,8% |
| Piemonte | 17.588 | 16,6% |
| Emilia Romagna | 16.846 | 15,9% |
| Toscana | 8.762 | 8,3% |
| Liguria | 3.712 | 3,5% |
| Sicilia | 1.592 | 1,5% |
| Lazio | 1.256 | 1,2% |
| Campania | 1.057 | 1,0% |
| Trentino Alto Adige | 615 | 0,6% |
| Friuli Venezia Giulia | 584 | 0,6% |
| Valle D'Aosta | 312 | 0,3% |
| Altre | 831 | 0,8% |
| Totale | 106.072 | 100,0% |

| Mix di comunicazione gestito dell'Investor Relations | N° eventi | % sul totale | N° soggetti coinvolti | % sul totale |
|--|-----------|--------------|-----------------------|--------------|
| Conferenze di settore (azionario) | 7 | 9,0% | 136 | 36,0% |
| Conferenze di settore (reddito fisso) | 3 | 3,8% | 18 | 4,7% |
| Roadshows (azionario) | 5 | 6,4% | 91 | 24,0% |
| Altri incontri (*) (azionario) | 48 | 61,6% | 119 | 31,4% |
| Altri incontri (*) (reddito fisso) | 10 | 12,8% | 10 | 2,6% |
| Incontri con società di rating | 5 | 6,4% | 5 | 1,3% |
| Totale | 78 | 100% | 379 | 100% |
| Presentazioni in conference call / webcast | 6 | | | |
| Totale incluse le presentazioni in conference call / webcast | 84 | | | |

Per numero soggetti coinvolti, si intende il numero di soggetti giuridici (fondi di investimento, case di analisi, agenzie di rating, ecc.).
Con riferimento ai Roadshow per numero eventi si intende il numero di giorni dedicati a tale attività per team/piazza finanziaria coinvolti.
(*) Altri incontri individuali e/o di gruppo, conferenze telefoniche e video conferenze

mento di capitale per un importo massimo complessivo di 1.000.000.000 di Euro. Infine si è svolta l'assemblea straordinaria del 15 ottobre con l'approvazione da parte dei 27.502 Soci presenti (di cui n. 4.364 in proprio e n. 23.138 per delega) del progetto di fusione tra il Banco Popolare e la Banca Popolare di Milano, con contestuale trasformazione in Società per Azioni dell'Istituto.

Prodotti e servizi dedicati ai Soci

YouShop Premium è il programma di fedeltà riservato ai soci. Il tradizionale meccanismo di assegnazione dei punti è affiancato da un'innovativa piattaforma di richiesta dei premi. Questo catalogo online (un portale *e-commerce*) conta oltre 400 articoli e viene

messo a disposizione, con logiche diverse, anche a tutti i clienti dell'Istituto attraverso il brand *YouShop*.

YouShop
Premium

AZIONARIATO

Il capitale sociale del Banco Popolare è ripartito tra investitori privati, con un forte livello di frammentazione che riflette la natura popolare del Gruppo, e investitori istituzionali.

Al 31/12/2016, secondo le informa-

zioni pubblicate nel sito della Consob, non risultavano azionisti con partecipazioni superiori al 3% del capitale sociale del Banco Popolare.

INVESTOR RELATIONS

Nel corso del 2016 il team di Investor Relations del Banco Popolare ha complessivamente gestito 78 eventi, tipicamente con il coinvolgimento del *top management* del Gruppo, che hanno permesso di incontrare 379 tra fondi di investimento, analisti finanziari e società di rating. A questi eventi si aggiungono le 6 conferenze telefoniche con audio *webcast* effettuate durante l'anno per presentare al mercato la *performance* finanziaria del Gruppo

| Società di rating | Tipo di rating | Rating al 31/12/2016 | Rating al 31/12/2015 |
|---------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| Moody's Investors Service | Lungo Termine sui Depositi | Ba1 (Outlook Stabile) | Ba3 (Review per upgrade) |
| | Lungo Termine sul Debito Senior Unsecured | Ba2 (Outlook Negativo) | Ba3 (Outlook Stabile) |
| | Breve Termine | NP | NP |
| Fitch Ratings | Lungo Termine (IDR) | BB- (Outlook Stabile) | BB (Outlook Stabile) |
| | Breve Termine (IDR) | B | B |
| DBRS | Lungo Termine | BBB low (Trend Stabile) | BBB low (Trend Stabile) |
| | Breve Termine | R-2 middle (Trend Stabile) | R-2 middle (Trend Stabile) |

| Società di rating | Tipo di rating | Banco Popolare | Banca Aletti |
|---------------------------|---|-------------------------------|--------------------------|
| Moody's Investors Service | Lungo Termine sui Depositi | Ba1 (Outlook Stabile) | |
| | Lungo Termine sul Debito Senior Unsecured | Ba2 (Outlook Negativo) | |
| | Breve Termine | NP | |
| | Baseline Credit Assessment (BCA) | b1 | |
| Fitch Ratings | Lungo Termine (IDR) | BB- (Outlook Stabile) | BB- (Outlook Stabile) |
| | Breve Termine (IDR) | B | B |
| | Viability rating | bb- | n.d. |
| | Support rating floor | No Floor | n.d. |
| | Support | 5 | 3 |
| DBRS | Lungo Termine | BBB low (Trend Stabile) | |
| | Breve Termine | R-2 middle (Trend Stabile) | |
| | Intrinsic Assessment | BBB low | |
| | Support Assessment | SA-3 | |

Sono indicati i rating richiesti delle società del Gruppo che hanno emissioni di debito.

al 31 dicembre 2015, al 31 marzo 2016, al 30 giugno 2016, al 30 settembre 2016, nonché il Progetto di Fusione con la BPM e il Piano Industriale Banco BPM 2016/2019, raggiungendo un totale di 84 eventi.

RATING DEL GRUPPO

Di seguito vengono descritte le azioni di revisione dei rating che hanno riguardato il Gruppo Banco Popolare intervenute nel corso del 2016, suddivise per agenzia di rating.

Moody's Investors Service (Moody's)

Il 25 gennaio 2016, Moody's ha risolto la revisione per un possibile miglioramento sul rating di Lungo Termine sui depositi del Banco Popolare iniziata il 29 ottobre 2015, alzandolo da "Ba3" a "Ba2" e ponendolo in Outlook Stabile. Successivamente, in data 13 aprile 2016, Moody's ha confermato e, contestualmente, posto in revisione per un possibile miglioramento il rating di Lungo Termine sui depositi "Ba2", il rating di Lungo Termine sul debito senior "Ba3", nonché il rating *Baseline Credit Assessment* "b2" del Banco Popolare. I rating di lungo termine sono stati confermati rispettivamente a "Ba2" e "Ba3" e

i rating di breve termine sono stati confermati a "Not-Prime". Infine, il 20 ottobre 2016, a seguito dell'approvazione, in data 15 ottobre, del Progetto di Fusione tra Banco Popolare e di Banca Popolare di Milano da parte delle Assemblee Straordinarie dei Soci delle due banche, Moody's ha risolto la *review per upgrade* in cui aveva posto i rating del Banco Popolare. In dettaglio, l'agenzia ha alzato il rating di lungo termine sui depositi da "Ba2" a "Ba1" (con Outlook Stabile), il rating di lungo termine sul debito senior da "Ba3" a "Ba2" (con Outlook Negativo) e il rating *Baseline Credit Assessment* da "b2" a "b1". Il rating di breve termine è stato confermato a "Not-Prime".

Fitch Ratings (Fitch)

Il 21 aprile 2016, Fitch ha confermato il rating di Lungo Termine IDR "BB" del Banco Popolare e della controllata Banca Aletti, modificandone però da "Stabile" a "Negativo" l'*Outlook*. Alla stessa data, il rating di Breve Termine "B" e il *Viability Rating* "bb" sono stati confermati. In data 23 dicembre 2016, Fitch ha modificato il rating di lungo termine IDR del Banco Popolare da "BB" a "BB-", rivedendone l'*outlook* da "Negativo" a "Stabile", e il *Viability rating* da

"bb" a "bb-". Il rating di breve termine è stato confermato a "B".

DBRS

Il 31 marzo 2016, DBRS ha confermato tutti i rating assegnati a Banco Popolare.

Successivamente alla chiusura dell'esercizio, a seguito della fusione tra il Banco e la BPM, le agenzie di rating hanno assegnato nuovi rating per la nuova banca; per ulteriori dettagli si faccia riferimento alla "Relazione finanziaria annuale 2016".

La tabella sopra dettaglia i rating assegnati a fine 2016 al Banco Popolare e alla controllata Banca Aletti.

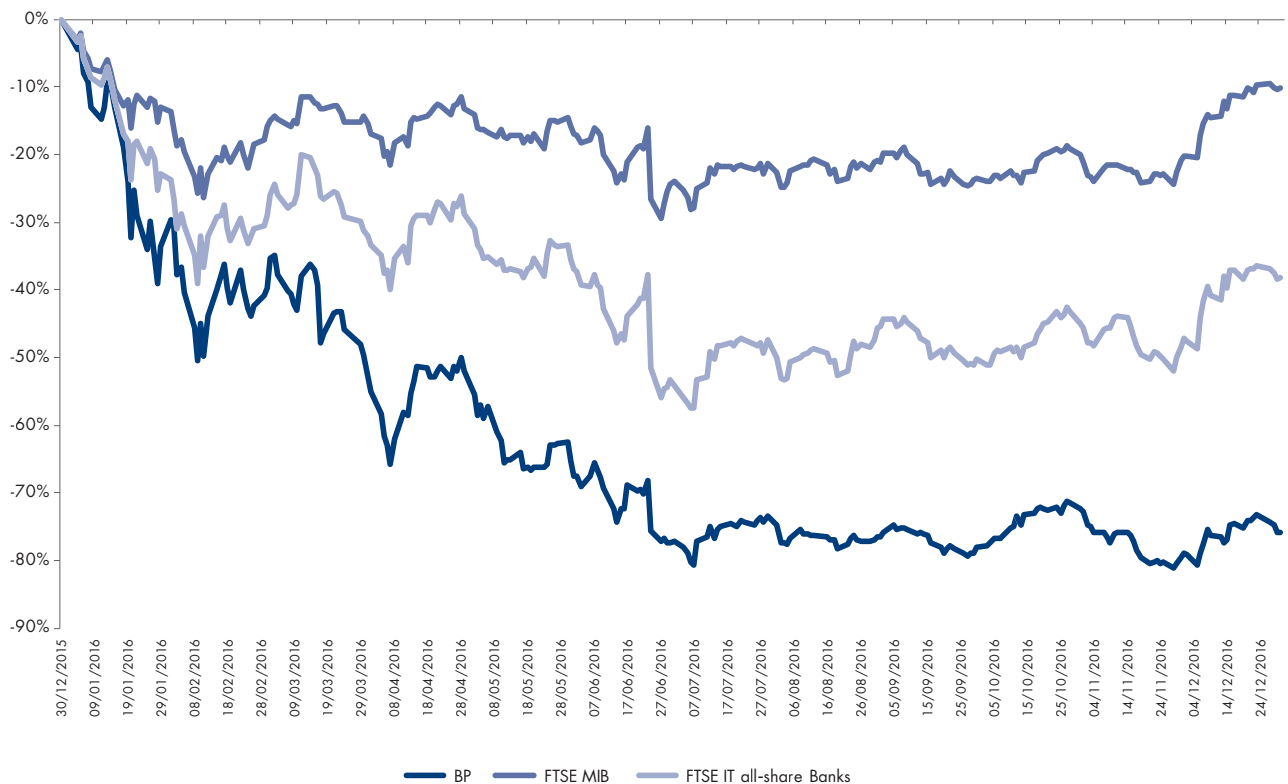
IL TITOLO DEL BANCO POPOLARE

Il Banco Popolare ha effettuato nel primo semestre un aumento di capitale da 1 miliardo di euro nell'ambito del progetto di fusione con la BPM, risentendo più della media di settore del contesto negativo, registrando una riduzione del 75,9% nei 12 mesi. Tale calo, similmente a quanto registrato dalla piazza mila-

nese e dall'indice dei bancari italiani, si è concentrato nei primi sei mesi dell'anno, periodo in cui il titolo ha perso il 77,4%. Successivamente, pur avendo toccato in data 28 novembre il minimo dell'anno a quota euro 1,786, il titolo del Banco Popolare ha segnato una ripresa del 6,9% nel secondo semestre, periodo in cui si è concluso positivamente l'aumento di capitale, gli ottimi risultati dello

stress test EBA 2016 e l'approvazione della fusione con la BPM da parte delle assemblee straordinarie dei soci. Le azioni in circolazione al 31/12/2016 sono 827.760.910, che, a tale data, corrispondevano a una capitalizzazione del titolo pari a circa 1,9 miliardi di Euro.

Andamento titolo del Banco Popolare e confronto con l'indice FTSE Italia all-share su base 100 e FTSE MIB



CLIENTI

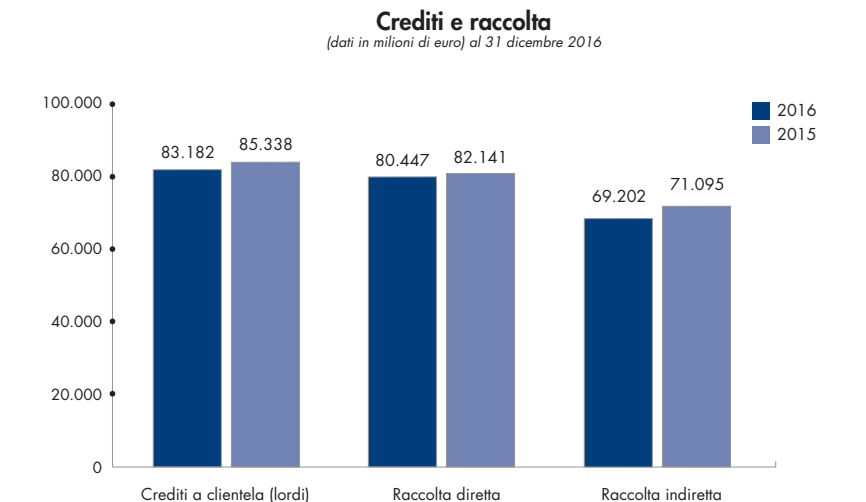
Il Gruppo Banco Popolare è orientato ad accrescere la qualità della relazione con la clientela dei territori di radicamento. Alla fitta rete di sportelli esistenti si aggiungono i "nuovi canali": elemento che consente di raggiungere ulteriori tipologie di clienti, soprattutto le fasce giovani, e di collocare in maniera efficace i prodotti e i servizi del Gruppo. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati non può prescindere da una progressiva armonizzazione della struttura distributiva (canali), dei modelli di servizio e della gamma prodotti, nonché dall'attenzione alle istanze della clientela e del suo livello di soddisfazione. Pur in un contesto di estrema complessità per gli Istituti Bancari, in particolare per quanto riguarda la capacità di recupero di adeguate fonti di liquidità, il Gruppo non è venuto meno alla volontà di sostenere l'economia locale, duramente colpita dalla crisi economica e dalle calamità naturali manifestatesi negli ultimi anni, con interventi e misure straordinarie a sostegno tanto dei clienti privati quanto delle aziende. L'attenzione alle esigenze dello stakeholder cliente è rimasta quindi centrale nell'azione del Gruppo.

MODELLI DI SERVIZIO E SEGMENTAZIONE DELLA CLIENTELA

Il presidio della clientela del Banco Popolare è assegnato a due distinte Direzioni, la "Direzione Commerciale" e la "Direzione Istituzionali, Enti E Terzo Settore", e a Banca Aletti per quanto riguarda la clientela "Private". La clientela è suddivisa nei due macro segmenti Privati e Imprese. La clientela Privati comprende la clientela Famiglie e la clientela POE – Piccoli Operatori Economici.

I clienti "Famiglie" sono tutti i soggetti privati che dispongono di un patrimonio personale inferiore al milione di euro e sono sotto-classificati come clienti "Affluent" e clienti "Universali":

- "Affluent": clienti con raccolta complessiva individuale o "quota parte" (se cointestazioni) maggiore o uguale a 50 mila euro, o raccolta complessiva maggiore o uguale a 100 mila euro;



- "Universali": clienti con raccolta complessiva individuale o "quota parte" (se cointestazioni) inferiore a 50 mila euro o raccolta complessiva del nucleo inferiore a 100 mila euro.

I clienti Private sono persone fisiche con patrimoni rilevanti (soglia 1 milione di euro) e portatori di esigenze complesse. I clienti "POE – Piccoli Operatori economici" sono tutti i soggetti economici con fatturato fino a 250 mila euro, che si caratterizzano per bisogni finanziari e operativi molto simili a quelli della clientela privata. La clientela Imprese comprende invece le aziende con fatturato superiore ai 250 mila euro e si articola in segmenti che vanno dalla clientela di dimensione più contenuta e minor giro d'affari (*Small Business*) fino a quella con fatturato superiore ai 5 milioni di euro (*Mid e Large Corporate*).

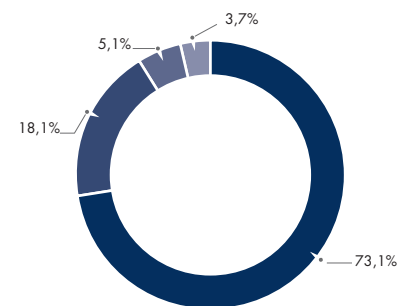
COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

Privati

Nella direzione Privati sono gestiti circa 2,5 milioni di clienti (titolari di conto corrente). La clientela Privati è principalmente costituita da famiglie (91% persone fisiche), mentre il 5% è formata da Imprese (segmento POE) e altri segmenti minori. La clientela famiglie esprime una continuità di relazione con la Banca che nella maggioranza dei clienti (57%) supera i 10 anni; nella clientela famiglie continua a crescere la quota di giovani

(0-30 anni), che nel 2016 si attesta al 14% mentre la quota degli over 65 è del 26%

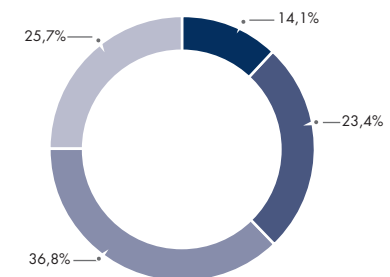
Percentuale di clientela per segmento*



- Universali
- Affluent
- POE
- Altro Retail

* Clienti intesi come persone fisiche e giuridiche.

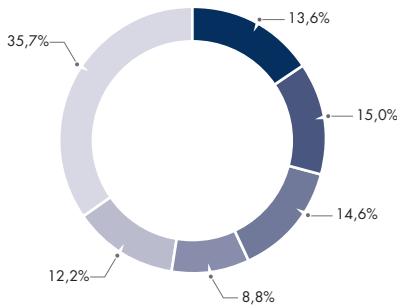
Percentuali di clientela per fascia di età anagrafica*



- <= 30
- 31 - 45
- 46 - 65
- 66 e oltre

* Clienti intesi come persone fisiche.

Percentuale di clientela per fascia di anzianità di rapporto*



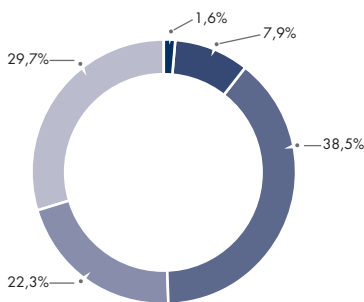
- Meno di 2
- 3-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- > 21

* Clienti intesi come persone fisiche.

Private

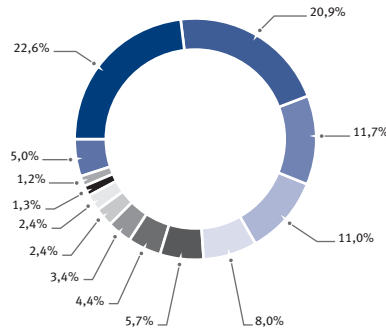
I clienti appartenenti al settore "private", persone fisiche con patrimoni rilevanti (soglia 1 milione di euro) e portatori di esigenze complesse, cui è dedicata la rete di 33 unit di private banking di Banca Aletti, sono circa 13.000, e risiedono in tutte le principali province della penisola, con particolare concentrazione nelle aree di insediamento storico del Gruppo. Il 54% di tale popolazione è di sesso maschile, contro un 46% di sesso femminile.

Distribuzione per classi di età di clientela Private



- 0 - 25
- 26 - 40
- 41 - 60
- 61 - 70
- >70

Distribuzione clientela imprese per settori di attività produttiva

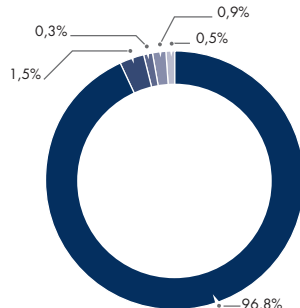


- Commercio all'ingrosso e al dettaglio; Riparazioni di autoveicoli
- Attività manifatturiere
- Costruzioni
- Agricoltura, silvicoltura e pesca
- Attività immobiliari
- Attività di servizi di alloggio e di ristorazione
- Attività professionali, scientifiche e tecniche
- Trasporto e magazzinaggio
- Noleggio, agenzie di viaggio, servizio di supporto alle imprese
- Servizi di informazione e comunicazione
- Sanità e assistenza sociale
- Attività finanziarie e assicurative
- Altro (Attività di noleggio, assistenza sociale, sportive, istruzione...)

Imprese

I clienti che al 31 dicembre 2016 risultano facenti parte del macrosegmento Imprese sono oltre 171.000. La distribuzione della clientela (clienti unici con conto corrente) per livelli di fatturato conferma la significativa concentrazione nella classe fino a 25 milioni di euro (ca. 97%) già registrata negli anni precedenti. Per quanto riguarda la suddivisione della clientela per settori di attività produttiva, le attività commerciali e le attività manifatturiere hanno continuato a rappresentare l'ambito più significativo, seguite da quelle legate alle costruzioni e al mondo dell'agricoltura.

Distribuzione clientela imprese per fatturato 2016

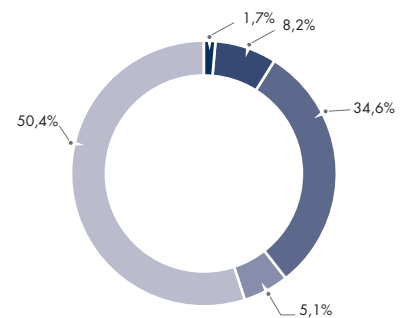


- 0 - 25 mln
- 25 - 50 mln
- 50 - 100 mln
- 100 - 150 mln
- oltre 150 mln

Istituzionali, Enti e Terzo Settore

La fascia di clientela presidiata a livello di Gruppo dalla Direzione Istituzionali, Enti e Terzo Settore, è formata dai segmenti commerciali "Enti Religiosi", "Enti", "Istituzionali Finanza", "Assicurazioni e Parabanario" e "Terzo Settore" (soggetti "no profit"). Il grafico evidenzia la distribuzione in termini di numerosità dei clienti serviti (al 31 dicembre 2016 ammontano a oltre 57.000) tra le principali categorie.

Distribuzione clienti istituzionali, enti e terzo settore



- Istituzioni
- Enti Religiosi
- Terzo settore
- Enti
- Clientela Allenza Esterne

RADICAMENTO NEL TERRITORIO

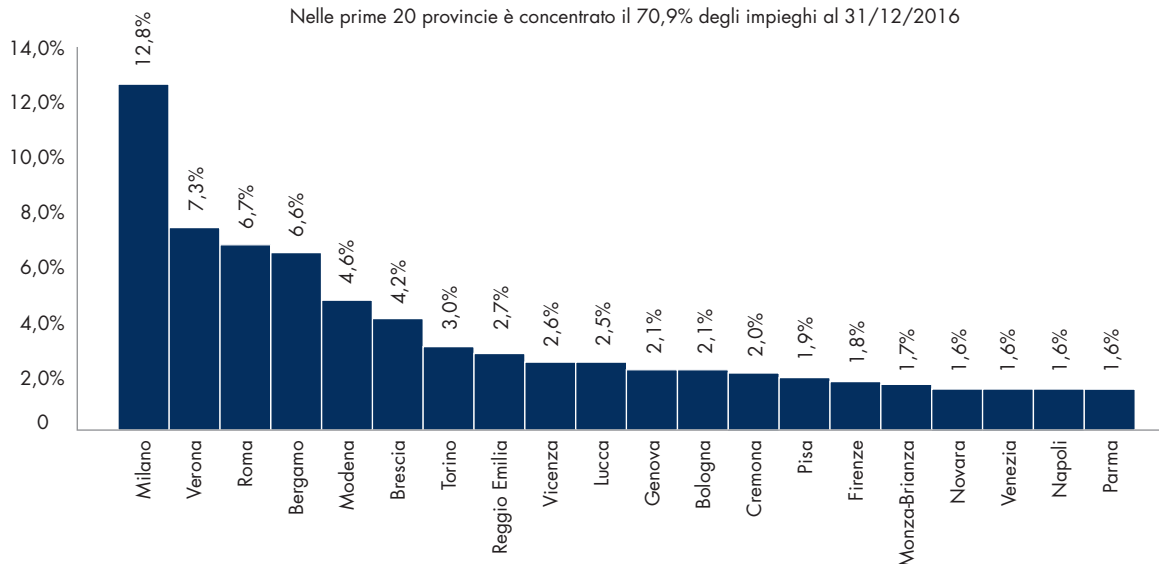
Il Gruppo opera attraverso una rete di filiali e sportelli a maglie fitte, a presidio delle province di presenza storica. In tal modo esso riesce a offrire il proprio servizio non solo nelle realtà urbane, ma anche nei comuni minori, ponendosi come la banca di riferimento in numerose realtà locali. La scelta di mantenere i marchi storici conferma questo legame con le realtà locali.

I Comitati Territoriali di Consultazione e Credito sono organismi costituiti per assicurare un adeguato raccordo tra il Banco Popolare e i principali stakeholders dei territori d'insediamento. Alla data odierna risultano in essere i Comitati "Banca Popolare di Verona" con sede in Verona, "Banco S. Geminiano e S. Prospero" con sede in Modena, "Banca Popolare di Lodi" con sede in Lodi, "Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno" con sede in Lucca, "Banca Popola-

re di Novara" con sede in Novara, "Centro Sud" con Sede in Roma e "Credito Bergamasco" con sede in Bergamo. L'attività dei Comitati è caratterizzata, oltre che dai compiti a essi formalmente attribuiti, anche da un'intensa azione di connessione con i territori, che si concretizza sia nella relazione diretta con i principali attori socio-economici delle zone di insediamento che nella partecipazione attiva ai più significativi eventi che si svolgono nei medesimi territori.

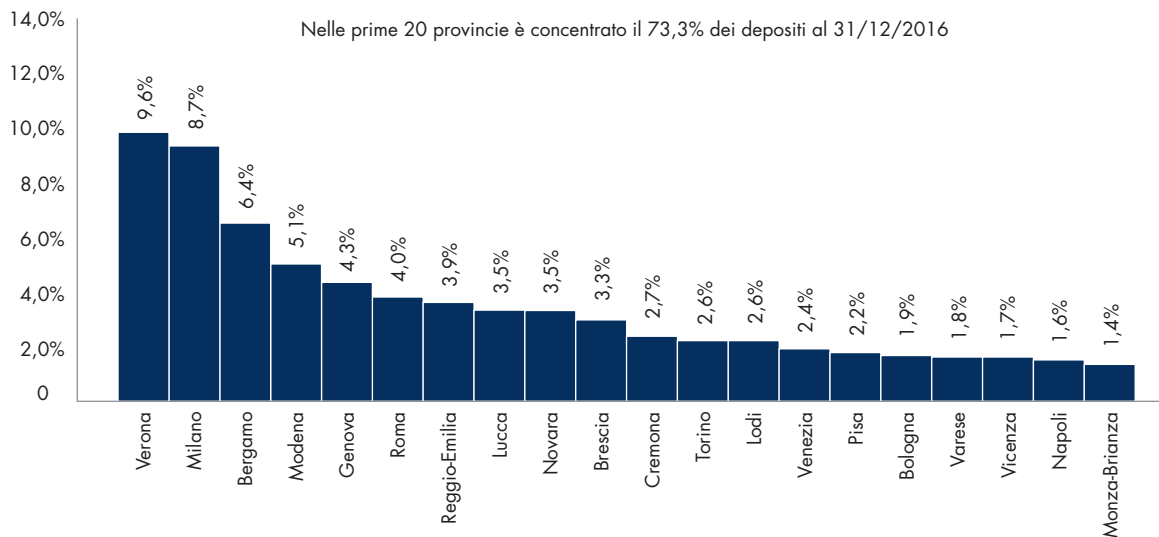
Distribuzione degli impieghi per provincia

Nelle prime 20 provincie è concentrato il 70,9% degli impieghi al 31/12/2016



Distribuzione dei depositi per provincia

Nelle prime 20 provincie è concentrato il 73,3% dei depositi al 31/12/2016



LA CONOSCENZA E LA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

La qualità del servizio

Nel 2016 è stata superata la soglia del milione di clienti intervistati dalla partenza dei programmi per la misurazione della soddisfazione (qualità percepita). Tre le rilevazioni principali (effettuate in collaborazione con l'istituto di ricerca TNS): quella che misura la soddisfazione globale del rapporto e quella che fotografa la soddisfazione "istantanea" a breve distanza dall'effettuazione dell'operazione allo sportello; a queste si aggiunge la misurazione della concorrenza, che permette di comprendere il posizionamento competitivo della banca. Anche quest'anno le azioni messe in atto dal Banco, volte all'aumento della soddisfazione, hanno permesso di raggiungere risultati positivi, con un incremento dell'indice TRI*M per un risultato totale di 70/100. Tale valore pone il Gruppo, nelle aree di maggior presidio territoriale, ai vertici del panorama bancario nazionale per quanto riguarda la soddisfazione. Sono soprattutto le Imprese ad aver contribuito al positivo risultato, testimoniando l'efficacia dei programmi sviluppati per questi clienti.

Il sistema d'incentivazione alla Rete di vendita, introdotto nel 2015, esalta i risultati della singola filiale, permettendo ad ogni unità organizzativa di migliorare il proprio punteggio valido ai fini del programma incentivante, ha mostrato oltre il 40% delle unità premiate. È proseguita anche nel 2016 l'erogazione di programmi di formazione all'interno dell'istituto soprattutto sul personale di Rete, e lo

sviluppo del portale intranet dedicato al tema della soddisfazione.

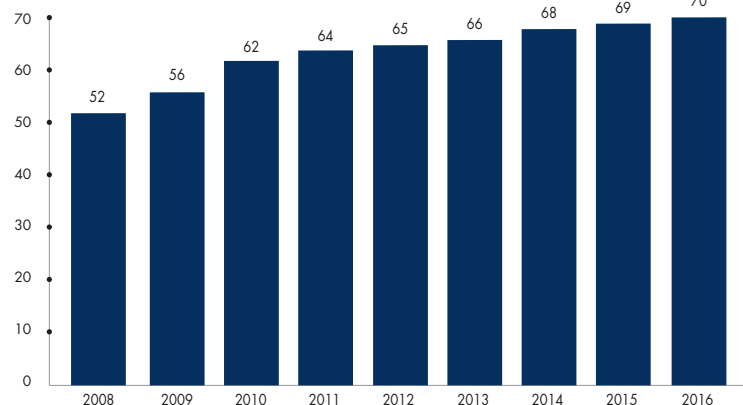
Reclami

La gestione dei reclami costituisce per il Gruppo un'importante fonte informativa per rilevare possibili aree di criticità nella relazione con la clientela. La gestione dei reclami permette di rimuovere eventuali disservizi, migliorare la qualità dell'offerta, ristabilire e sviluppare i rapporti con la clientela, limitando altresì possibili rischi reputazionali. Nel corso del 2016, sono intervenute alcune variazioni nella modalità di gestione dei Reclami e nel perimetro di azione della struttura deputata alla loro gestione (Funzione Reclami): in primo luogo sono stati inclusi nella gestione dei reclami le lamentele web, che prima erano gestite dal Contact Center in autonomia. In secondo luogo è stata introdotta la gestione dei reclami IVASS che, sulla base del "Provve-

dimento Ivass n.46" del 3 maggio 2016, estende l'applicabilità del Regolamento in materia di gestione di tali reclami (Regolamento Isvap 24/2008) anche agli intermediari iscritti alla sezione D del Rui (Banche e intermediari finanziari). Le Banche devono, quindi, nell'ambito della gestione dei reclami già prevista dalla Banca d'Italia (reclami su prodotti e servizi bancari) e dalla Consob (reclami su servizi d'investimento), prevedere una gestione separata e dedicata ai reclami assicurativi in modo da poter consultare ed analizzare, indipendentemente dagli altri, i reclami relativi alla intermediazione dei prodotti assicurativi. Rientrano nei reclami Ivass tutti i reclami relativi a contratti e servizi assicurativi per cui la banca ha svolto l'attività di intermediario (in precedenza trattati come reclami bancari).

Nel corso del 2016 il Gruppo ha ricevuto 5.323 reclami, in leggera

La soddisfazione complessiva: l'indice TRI*M



| Reclami 2016 per motivo | Numero | Peso% |
|--|--------|-------|
| Merito di credito e simili | 51 | 1,1% |
| Frodi e smarrimenti | 440 | 9,4% |
| Esecuzione operazioni | 1.149 | 24,5% |
| Condizioni | 323 | 6,9% |
| Comunicazioni ed informazioni al Cliente | 317 | 6,8% |
| Applicazione delle condizioni | 878 | 18,7% |
| Segnalazione a centrale rischi | 215 | 4,6% |
| Anatocismo:se nessun prod. usa c/c | 229 | 4,9% |
| Altro | 1.091 | 23,1% |
| Totale | 4.693 | 100% |

| Reclami per tipologia | Tot 2016 | Servizi bancari 2016 | Servizi investimento 2016 | Reclami IVASS |
|--------------------------------------|----------|----------------------|---------------------------|---------------|
| Banco Popolare | 5.311 | 4.688 | 502 | 121 |
| Banca Aletti | 9 | 2 | 7 | 0 |
| Banca Italease e società controllate | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Totale | 5.323 | 4.693 | 509 | 121 |

*variazioni in valori assoluti

riduzione (-3,63%) rispetto a quelli pervenuti nel 2015 (5.524)². Il numero dei reclami sui servizi bancari si è ridotto (476 reclami in meno pari al -9%), mentre i reclami sui servizi d'investimento sono aumentati del 43%.

I giorni-medi di evasione dei reclami bancari sono stati pari a 15 (a fronte di un limite previsto dalla normativa di 30 giorni), dei reclami IVASS sono stati pari a 23 (limite previsto dalla normativa: 45 giorni) e dei reclami sui servizi d'investimento sono stati di 22 giorni (limite previsto dalla normativa: 60 giorni). La media ponderata dei giorni d'evasione sul totale reclami è pari a 15 giorni circa.

Con riferimento alla categoria più cospicua, vale a dire quella dei Reclami Bancari, la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto evidenzia che la maggiore incidenza è sui conti correnti (42,8%), mentre seguono a grande distanza i mutui casa (12,4%) e le carte di debito per prelievo contanti (9,2%). Con riferimento ai motivi delle istanze di reclami bancari pervenute nel 2016, i principali sono rappresentati dall'esecuzione delle operazioni (24,5%) e dall'applicazione delle condizioni (18,7%). I reclami relativi a ipotesi di violazione della privacy e perdita dei dati dei consumatori riferiti a servizi bancari sono stati 9 nel 2016.

A livello di Gruppo, la percentuale dei reclami accolti o parzialmente accolti ammonta al 52% del totale. Nel 2016, i ricorsi giunti a decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario sono stati 158, di cui il 55% a favore della Banca. Nel periodo di operatività dell'Arbitro Banca-

rio Finanziario, 15/10/2009-31/12/2016, i ricorsi presentati dai clienti e oggetto di decisione da parte dell'ABF sono stati 830, di cui il 41% a favore dei clienti e il 59% a favore della Banca. A livello di sistema, la percentuale dei ricorsi accolti a favore della clientela è pari al 68% rispetto al 41% del nostro Gruppo (Relazione Annuale al 31/12/2015). Nel corso dell'esercizio trascorso non sono stati registrati casi significativi di violazione dei codici e regolamenti in merito a sicurezza di prodotti e servizi.

Servizi e prodotti bancari e finanziari

Nel 2016 si segnala l'avvio dei progetti di adeguamento alle nuove disposizioni in materia di "Credito Immobiliare ai consumatori", di esame della nuova normativa in tema di gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione, di analisi del documento EBA sui dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio, di valutazione degli interventi di adeguamento da porre in essere per ottemperare al Provvedimento di Banca d'Italia in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, di adeguamento alla disposizione degli interventi necessari legati al recepimento in Italia della "Bank Recovery and Resolution Directive" (cd. Bail-in), di partecipazione ai lavori interni riguardanti l'Anatocismo, di coinvolgimento negli interventi di adeguamento operativo e aggiornamento normativo derivanti dall'emanazione delle nuove "Istruzioni per la rilevazione trimestrale dei tassi effettivi globali medi (TEGM)" che hanno recepito le innovazioni normative in tema di credito intervenute negli ultimi anni ed infine di partecipazione a tutte le attività in materia di Sistema Gestione Qualità per porre in atto la nuova versione ISO 9001:2015.

Ad esito di una verifica ispettiva, la Consob (delibera n. 19368 del 17 settembre 2015 notificata in data 26 gennaio 2016) ha deliberato l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie per asserite violazioni dell'art. 21 del d.lgs. n. 58/1998 e relative disposizioni di attuazione. L'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate ad alcuni esponenti aziendali del Banco Popolare, ed al Banco medesimo in quanto obbligato in solido, è pari a 261.500 euro. Gli esponenti aziendali, unitamente al Banco Popolare, hanno deliberato di presentare ricorso avanti la Corte d'Appello competente per territorio per l'annullamento del provvedimento sanzionatorio e per la restituzione dell'importo delle sanzioni nel frattempo pagate. Nel giudizio di opposizione si è costituita la Consob chiedendo la reiezione del ricorso. Con ordinanza in data 7 ottobre 2016, la Corte d'Appello ha invitato i ricorrenti (Banco Popolare e gli esponenti aziendali) a sintetizzare in una memoria i motivi di opposizione di merito esposti nel ricorso per *relativum*. A tal fine, è stato concesso termine ai ricorrenti fino al 15 novembre 2016, e termine a Consob fino al 15 dicembre 2016 per repliche. A seguito del deposito delle rispettive memorie da parte dei ricorrenti e di Consob, si è tenuta in data 12 gennaio 2017 l'udienza di discussione, all'esito della quale la Corte ha trattenuto la causa in decisione.

Nei confronti di società del Gruppo Banco Popolare, infine, non sono state avviate nel corso dello scorso esercizio azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche dall'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato.

Servizi di investimento e operatività sui mercati

Nel corso del 2016 il Gruppo ha rafforzato i presidi di controllo nella

2 Il dato 2015 è stato riesposto a seguito dell'inclusione delle segnalazioni di insoddisfazione provenienti dal web classificate, a partire da quest'anno, come reclami.

prestazione dei servizi di investimento alla clientela. Si segnala l'avvenuto rafforzamento dei presidi di strutturazione e distribuzione dei prodotti complessi con riferimento all'intero processo di *product governance*. Infine, in ambito mercati, sono proseguite le attività inerenti l'adeguamento alla nuova normativa in materia di abusi di mercato, introdotta in data 3 luglio 2016 dal Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio 596/2014 c.d. "MAR" e dalla *Market Abuse Directive (MAD II)*.

SOSTEGNO E TUTELA DEI CLIENTI PRIVATI

Il sostegno al credito dei privati

Nel 2016 il Banco Popolare ha continuato la propria attività di sostegno al territorio e alle famiglie, aderendo ai vari accordi proposti sia dal Governo, sia dagli Enti Istituzionali che dalle Associazioni di Categoria. Di propria iniziativa, inoltre, il Banco Popolare ha sviluppato azioni volte ad aiutare le famiglie che si trovano in situazioni di oggettiva difficoltà a seguito del perdurare della sfavorevole congiuntura economica. Il sostegno offerto dal Banco Popolare a favore delle famiglie in difficoltà è rappresentato dalle seguenti iniziative:

- Fondo di Solidarietà: fondo istituito nel 2010 secondo quanto stabilito dal Regolamento del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), che consente ai clienti in difficoltà di ottenere la sospensione delle rate per un massimo di due volte e comunque per un periodo non superiore a 18 mesi, nel rimborso del mutuo contratto per l'acquisto della prima casa, in possesso di determinati requisiti;
- SOS Famiglie: forma di intervento creata nel 2010 dal Banco Popolare, riservata alle famiglie che presentano rate impagate del mutuo per l'acquisto della casa. Attraverso questa iniziativa viene offerta la possibilità di allungare la durata del mutuo, abbassando l'importo mensile della rata, rendendola maggiormente sostenibile;
- Convenzione ABI: accordo siglato nell'aprile del 2009 tra ABI, Confindustria e principa-

li sigle sindacali, riguardante l'anticipazione sociale dell'indennità di cassa integrazione guadagni straordinaria "CIGS" e di quella in deroga "CIGS in deroga", rinnovato sino al 31 dicembre 2015; la proroga rappresenta un importante aiuto in un momento in cui, per fronteggiare i continui processi di ristrutturazione e riorganizzazione aziendale, diventa sempre più frequente il ricorso agli ammortizzatori sociali;

- Accordo per la sospensione del credito alle famiglie: promosso da Abi e volto ad ampliare le misure di sostegno alle famiglie in difficoltà attraverso la sospensione della quota capitale dei finanziamenti a medio-lungo termine, coerentemente con quanto previsto dalla legge di Stabilità 2015, per gli anni dal 2015 al 2017;
- Fondo di Garanzia per la prima casa: fondo istituito con legge 147 /2013 e al quale il Banco Popolare ha aderito a luglio 2015 grazie all'accordo sottoscritto con il MEF-Dipartimento del Tesoro (in attuazione del Protocollo d'Intesa stipulato tra il Dipartimento stesso e l'ABI): si tratta della concessione alle famiglie di mutui ipotecari/fondari assistiti dalla garanzia del Fondo per acquisto e per interventi di ristrutturazione ed accrescimento dell'efficienza energetica di immobili, siti sul territorio nazionale, da adibire ad abitazione principale.

In aggiunta a tali iniziative, con l'obiettivo di sostenere le famiglie nelle spese riguardanti il percorso scolastico dei propri figli, il Banco Popolare ha messo a disposizione della propria clientela il "Prestito Libri" creato appositamente per finanziare l'acquisto di libri e/o di materiale scolastico a "tasso zero".

Il valore dell'abitazione ed il sostegno alle esigenze di liquidità delle famiglie

Nel corso del 2016, il Banco Popolare è sempre stato competitivo nella propria offerta di mutui e prestiti per finanziare gli investimenti immobiliari. L'offerta promozionale "Mutuo YouBanking" prima, e "Mutuo

YouBanking Premium" dopo, hanno riscosso particolare gradimento nei confronti della clientela grazie agli spread correlati alla durata del mutuo che può arrivare sino ad un massimo di 30 anni.

PRODOTTI ED INIZIATIVE DEDICATE AI CLIENTI

Thank you

ThankYou!
PREMIUM

Anche nel 2016 il Banco Popolare si è concentrato sull'obiettivo di massimizzare la durata della relazione con specifici target di clientela, al fine di prevenire fenomeni di disaffezione. A giocare un ruolo "chiave" sono stati ancora i due programmi "ThankYou" e "ThankYou Premium", che prevedono che i clienti coinvolti ricevano inizialmente un premio di benvenuto e, in funzione della loro fedeltà e dell'incremento del patrimonio depositato presso la Banca, siano successivamente gratificati con ulteriori premi; il riconoscimento a questi clienti di benefici speciali ed esclusivi è completato da un'offerta bancaria vantaggiosa. Il programma *Thankyou* è in fase di rinnovamento e sarà reso disponibile alla clientela nel primo trimestre del 2017.

Conto you

ContoYou

Conto You si è riconfermato anche per il 2016 il conto corrente di punta, raggiungendo circa 68.000 nuove aperture. L'esclusività di Conto You, data dalle sue condizioni particolarmente favorevoli, ha contribuito a decretarne il grande successo.

Conti per i clienti giovani

Anche nel 2016, il Gruppo ha prestato grande attenzione all'inclusione finanziaria delle fasce più deboli della popolazione; in particolare ci si è dedicati alla relazione con i clienti più giovani tramite programmi che, da una parte, insegnano in

Chat&Cash

Chat&Cash è l'applicazione del Banco Popolare per *smartphone* che abilita lo scambio di denaro istantaneo (*instant payment*) verso tutti gli aderenti al servizio presenti nella rubrica del titolare (P2P). Le operazioni avvengono in modo estremamente semplice e intuitivo, attraverso la stessa "esperienza d'uso" che caratterizza le "app" di messaggistica più note e diffuse. L'applicazione, disponibile per le principali piattaforme *iOS*, *Android* e *Windows Phone*, è scaricabile e attivabile da tutti i titolari di uno *smartphone*, sia clienti Banco Popolare sia clientela *prospect*. Nel 2016 Chat&Cash è stata protagonista al Green Globe Banking Award nella categoria "Impatti Indiretti". Scambiare denaro attraverso uno strumento moderno e diffuso come lo *smartphone*, rappresenta soprattutto una valida alternativa al contante, il cui costo sociale, anche in termini ambientali, è molto elevato. Chat&Cash semplifica quindi la gestione dei pagamenti e aggiunge un importante valore di sostenibilità, il tutto in massima sicurezza (il *wallet* è in un *cloud* *securizzato* e nessun dato sensibile viene archiviato sullo *smartphone*). Nel corso dell'anno, inoltre, è stata effettuata la prima "comunicazione massiva agli utenti Chat&Cash" e l'avvio del progetto di raccolta fondi (P2B) in favore delle popolazioni colpite dal sisma in Centro Italia, attraverso la creazione di un utente "non persona fisica in app" e "non presente nella rubrica del titolare".



modo divertente come risparmiare e interagire con la banca e, dall'altra, permettono di gestire i primi risparmi accumulati da studente e lavoratore. Da molti anni il Banco offre prodotti di punta per il target di riferimento "0-11 anni", con Brucoco, e "12-30 anni", con Let's Bank. I prodotti e i servizi dedicati a queste fasce di clientela vengono ogni anno rinnovati sia nell'offerta extrabancaria (catalogo-premi realizzato ad hoc) che in quella bancaria più tradizionale.

Prodotti e servizi per i POE-Piccoli operatori economici

Nel corso del 2016 il Banco Popolare ha rinnovato, per i nuovi clienti, l'offerta di conto corrente "You Business". Al fine di supportare la strategia multicanale ed incontrare le esigenze manifestate dai clienti, sono stati inseriti nel "pacchetto" di conto corrente "You Business" due servizi ad alto contenuto innovativo e tecnologico: "YouPOS Mobile", che permette di gestire gli incassi anche al di fuori del proprio punto vendita e "YouCard Business", che permette di

ottimizzare le piccole spese di cassa dell'attività svolta.

TERZO SETTORE

La struttura commerciale dedicata al segmento di Clientela denominato "Terzo Settore" ha offerto servizi alla propria clientela tramite un lavoro coordinato di cui si evidenziano i principali *driver*:

- ridefinizione del perimetro delle Organizzazioni non profit clienti del Banco, ricomprendendo anche le Cooperative Sociali;
- attivazione di una campagna promozionale sulle rivolta alle Cooperative Sociali facenti parte del Consorzio CGM e del Consorzio Co&Si;
- collaborazione con le strutture Sviluppo e Privati delle Divisioni Territoriali, fornendo la consulenza specialistica e l'appoggio alla Rete Commerciale.

I clienti del Terzo settore sono circa 20.000, incluse le Cooperative Sociali. La struttura si è occupata, inol-

tre, con una specifica attenzione alla cooperazione sociale, di dare una risposta al crescente fabbisogno di credito derivante dalle convenzioni siglate con le Prefetture locali per la gestione della "prima accoglienza" degli Immigrati, mediante operazioni pro-solvendo elaborate ad hoc. Tra i molteplici eventi promossi sul territorio, si pone in particolare evidenza la partecipazione al Giorno del Dono 2016, in stretta collaborazione con l'Istituto Italiano della Donazione, evento che ha promosso la raccolta fondi per la ricostruzione sociale delle zone colpite dal terremoto del Centro Italia, ad esito del quale sono state premiate tre importanti organizzazioni, che si sono aggiudicate i premi in denaro previsti dallo specifico bando diramato dall'Istituto Italiano della Donazione.

SOSTEGNO AI TERRITORI COLPITI DA CALAMITA' NATURALI

Al fine di fornire il massimo sostegno ai territori delle Regioni Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo colpiti dal sisma del 24 agosto e dal successivo sisma del 30 ottobre 2016, il Banco Popolare ha deliberato l'applicazione d'iniziativa di soluzioni migliorative ed estensive rispetto a quelle prescritte dalle disposizioni di legge rilasciate in materia. In particolare ha previsto la sospensione non onerosa per un periodo maggiore, pari a 12 mesi, applicando la misura sospensiva d'iniziativa, senza che il cliente ne dovesse fare esplicita richiesta ed estendendo il perimetro dei beneficiari di tale agevolazione anche ai clienti non residenti, ma con immobili situati nei Comuni dichiarati in Stato di Emergenza.

Il Banco Popolare è inoltre intervenuto in ulteriori occasioni a sostegno della clientela duramente colpita da eccezionali eventi meteorologici e in particolare per le province del Veneto e della Lombardia e per le province di Olbia Tempio, Nuoro e dell'Ogliastra (per eventi verificatisi in settembre 2015). Conformemente alle disposizioni di legge e alle ordinanze della Protezione Civile, il Banco Popolare ha accordato la sospensione delle rate dei finanziamenti a chi ne avesse effettiva necessità, a

condizione che la sede legale o operativa dell'impresa fosse in uno dei Comuni colpiti. L'attività di sospensione del pagamento delle rate è stata accordata senza applicazione di costi o commissioni di istruttoria a carico dei clienti.

Infine, sono stati confermati anche per tutto il 2016 gli interventi agevolati di ulteriore sospensione delle rate dei mutui in favore delle popolazioni dell'Emilia Romagna, Lombardia e Veneto colpite dal terremoto del maggio 2012 e dai successivi eventi alluvionali ed eccezionali attività del 2013 e 2014.

Per quanto riguarda il sostegno alle PMI, nel corso del 2016, sono continuati gli interventi, a favore delle aziende operanti nei territori colpiti da calamità naturali, per la ripresa delle attività produttive. Tra gli interventi finanziari si segnalano le specifiche convenzioni con Cassa Depositi e Prestiti finalizzate all'ottenimento di provvista fondi da utilizzare per la concessione, a condizioni agevolate, di finanziamenti garantiti dallo Stato ai soggetti residenti nelle Province di Bologna, Modena, Ferrara, Mantova, Reggio Emilia e Rovigo colpite dal sisma, sia per far fronte al pagamento delle imposte, dei tributi e/o dei contributi previdenziali e assistenziali, sia per la ricostruzione immobiliare. Nel Veneto, il Banco ha aderito, all'inizio del 2016, alla proroga dell'intervento straordinario di supporto finanziario a favore delle PMI danneggiate dagli eventi calamitosi dell'estate del 2015, mediante l'utilizzo dei Fondi di Rotazione Regionali di cui alle Disposizioni Uniche per lo sviluppo del Sistema Produttivo Veneto (DGR 2216/2013).

IL SOSTEGNO AL CREDITO DELLE IMPRESE

Per favorire l'accesso al credito e sostenere i clienti in un contesto economico ancora difficile, sono attivi alcuni interventi nell'ambito delle politiche commerciali del Gruppo, volti a:

- acquisire garanzie "eleggibili" di sistema rilasciate da soggetti terzi rispetto all'impresa, quali ad esempio lo Stato italiano per il tramite del Fondo di Garanzia per le PMI, dell'ISMEA/Sgfa, della SACE e la Comunità Europea per il tramite del Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI);
- mettere a disposizione fondi/provvista agevolata destinati alla concessione di finanziamenti a medio-lungo termine in favore delle imprese grazie a specifici accordi stipulati con la Banca Europea per gli Investimenti e con la Cassa Depositi e Prestiti.

Il Banco Popolare, inoltre, ha continuato a sostenere le esigenze finanziarie delle imprese attraverso il "Plafond Beni Strumentali" (cd. Sabatini bis); tale strumento agevolativo è destinato ad accrescere la competitività del sistema produttivo italiano e favorire la realizzazione di nuovi investimenti. Inoltre, a seguito dell'adesione del Banco Popolare al programma "Targeted Longer Term Refinancing Operation" (TLTRO II), misura straordinaria prevista dalla BCE a sostegno dell'erogazione di prestiti, è stato possibile trasferire ulteriore liquidità in favore delle imprese a condizioni di particolare favore.

Strumenti di garanzia

Il Banco, dopo aver completato l'erogazione per 120 mln di euro di finanziamenti assistiti dalla garanzia di portafoglio *Risk Sharing Instrument*, ha sottoscritto con il FEI, nell'ambito del Piano *Juncker*, un accordo destinato a sostenere le imprese orientate all'innovazione tecnologica, alla ricerca e allo sviluppo attraverso un meccanismo di garanzia denominato *InnovFin SME Guarantee*, supportato dal Fondo Europeo per gli Investimenti Strategici.

Strumenti di provvista agevolata

A livello sovranazionale, il Banco ha erogato finanziamenti con utilizzo di fondi ottenuti dalla Banca Europea degli Investimenti (BEI) per 434 milioni, destinati alla concessione di finanziamenti alle PMI e alle imprese Mid Cap. A livello nazionale ha erogato finanziamenti con utilizzo di fondi ottenuti dalla Cassa Depositi e Prestiti Spa (CDP) ai sensi della Quinta Convenzione ABI/CDP (denominata "Piattaforma Imprese") a fronte di programmi di investimento delle PMI, delle Imprese Mid Cap e delle imprese appartenenti a Reti e/o Filiali produttive. Nell'ambito del suddetto plafond, sono state perfezionate circa 2.200 nuove operazioni per un importo erogato di circa 430 milioni. Nell'ambito del "Plafond Beni Strumentali" sono state perfezionate circa 400 nuove operazioni per un importo erogato pari a circa 110 mln. A livello regionale, il Banco opera con varie società finanziarie tra le quali Veneto Sviluppo, Finpiemonte e Finlombarda, per la concessione di finanziamenti agevolati alle PMI locali mediante utilizzo di provvista fondi messa a disposizione dal-

Finanziamento industria bellica

Il Gruppo Banco Popolare pone particolare attenzione al tema del finanziamento all'industria bellica, dettando specifiche disposizioni nel proprio "Regolamento dei limiti di autonomia per la concessione del credito e delle facoltà per la gestione del credito problematico e deteriorato". Il regolamento citato, infatti, in ordine alla concessione del credito, riserva al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo "la delibera su proposte generate dalle strutture della Capogruppo, ovvero il rilascio di 'pareri preventivi' alle Società controllate, in merito ad eventuali proposte di prima concessione, revisione o variazione dei fidi in essere riferite a controparti che svolgono il commercio e/o la produzione sia di armi, sia di munizioni e materiale per utilizzo bellico, in relazione ad operazioni, da e per l'estero, che coinvolgano merci soggette alla dichiarazione di cui alla legge 185/90 e seguenti modifiche". Tale riserva vige anche nei confronti delle "controparti che svolgono attività altamente inquinanti l'ambiente, quando ve ne sia conoscenza".

le Regioni stesse per il tramite delle predette società. I finanziamenti con provvista fondi agevolata in essere al 31/12/16 ammontavano a circa 2,2 miliardi, corrispondenti a circa 10.000 operazioni. In aggiunta alle precedenti, il Banco convoglia sulle PMI le agevolazioni contributive previste da normative nazionali e regionali, quali, ad esempio, i contributi in conto interessi stanziati dalla Lombardia a favore delle imprese del settore turistico-alberghiero e del commercio a fronte di investimenti, nonché delle imprese industriali, del commercio e del turismo nell'ambito dell'iniziativa denominata "Credito Adesso", i contributi in conto interessi a favore delle imprese artigiane della Liguria, erogati da Artigiancasa Spa e i contributi in conto impianti concessi dalla Regione Puglia alle PMI.

Accordo per il credito 2015

E' proseguita anche nel 2016 l'attività collegata alle cosiddette "matorie" di sistema, grazie alla sottoscrizione dell'"Accordo per il credito 2015" siglato tra ABI, Confindustria e le altre principali Associazioni di Categoria. In particolare, sono state attivate due misure:

- "Imprese in Ripresa", in tema di sospensione e/o allungamento dei finanziamenti esistenti;
- "Imprese e PA", per favorire lo smobilizzo dei crediti "certificati" come certi liquidi ed esigibili,

vantati dalle imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione.

PRODOTTI E INIZIATIVE DI FINANZIAMENTO E RACCOLTA

Prodotti

Tra i prodotti più innovativi alle imprese, il Mutuo Imprese Flessibile è un finanziamento che parte dall'analisi dei flussi finanziari a supporto dell'investimento del cliente e che termina con un'operazione di finanziamento a medio-lungo termine personalizzata, finalizzata a consentire la più agevole possibilità di rimborso in ragione di fattori come: la tipologia dell'attività svolta, eventuali stagionalità, periodicità della fatturazione ecc.

Nell'ambito del conto corrente, il Banco Popolare ha confermato due prodotti destinati ai nuovi clienti, "Easy Business", riservato ai *Clienti Small Business*, e "Corporate Service Pack Start Sviluppo", dedicato ai clienti *Corporate*.

Nel corso del 2016, inoltre, il Banco Popolare si è confermata banca di riferimento per l'attività di *Equity Crowdfunding*, sottoscrivendo accordi con molti dei principali portali iscritti nello speciale albo della Consob: le imprese innovative non quotate che necessitano di un apporto di capitale vengono messe in contatto, tramite un portale specializzato, con investitori interessati a fi-

nanziare iniziative imprenditoriali o sociali di loro gradimento; la banca svolge il servizio di amministrazione di raccolta fondi per l'impresa, attraverso sottoscrizioni effettuate mediante il portale *online* gestito da una società iscritta in un apposito registro tenuto da Consob. Il Banco Popolare è stata la prima Banca a siglare un contratto di collaborazione con una società autorizzata da Consob alla gestione del primo portale Internet finalizzato all'attività di *Equity Crowdfunding*.

Reti di impresa, Parchi Tecnologici e Turismo all'aria aperta

L'offerta che il Banco Popolare dedica alle aziende appartenenti a Reti d'Impresa, caratterizzata dal marchio InRete e da un *pricing* di favore è stata arricchita con prodotti creati appositamente per soddisfare i bisogni delle imprese. Continuano le collaborazioni con l'Università in merito al Progetto "Reti di Impresa e Banco Popolare", attraverso la creazione di un questionario rivolto ad imprese "in Rete" clienti; le informazioni ottenute hanno contribuito all'individuazione di indicatori qualitativi destinati a integrare quelli già esistenti e migliorare il merito creditizio dell'azienda che partecipa ad una Rete.

Inoltre è posta particolare attenzione alle "Start Up" innovative, anche sotto l'aspetto della loro interazione con le Reti di Impresa: al

La gamma di finanziamenti dedicati allo sviluppo della imprenditoria femminile

Orizzonte Donna

Il Banco Popolare ha messo a disposizione di imprenditrici e lavoratrici autonome Orizzonte Donna, un plafond complessivo di 100 milioni di euro destinati a sostenere il credito alle imprese femminili e alle lavoratrici autonome, in qualunque settore di attività esse operino. Orizzonte Donna nasce nel quadro del Protocollo d'Intesa promosso dall'ABI, denominato "Protocollo di Intesa per la crescita delle imprese a prevalente partecipazione femminile e delle lavoratrici autonome", in accordo con il Ministero per lo Sviluppo Economico, il Dipartimento Pari Opportunità del Consiglio dei Ministri e le principali Associazioni del mondo imprenditoriale. Il Plafond è destinato all'erogazione di finanziamenti chirografari a condizioni di particolare interesse, per finalità riguardanti il sostegno di investimenti e l'avvio di nuove imprese, il sostegno del circolante e il riequilibrio finanziario. I finanziamenti Orizzonte Donna, inoltre, possono beneficiare della Garanzia della Sezione speciale del Fondo di Garanzia per le PMI in favore delle imprese a prevalente partecipazione femminile. Un ulteriore carattere distintivo dei finanziamenti erogati a valere sul plafond di Orizzonte Donna è la possibilità che il rimborso del capitale erogato possa essere sospeso, una sola volta nell'intero periodo dell'ammortamento e per un periodo fino a 12 mesi, in occasione di specifici accadimenti come, ad esempio, maternità, grave malattia dell'imprenditrice o della lavoratrice autonoma.

3 dicembre 2016, 122 "Start Up" innovative aderivano a 104 Reti di Impresa. Nel corso del 2016 è poi proseguita la collaborazione con l'Associazione Parchi Scientifici e Tecnologici Italiani per sostenere le imprese che hanno investito in ricerca ed innovazione. E' stato siglato, nel 2016, un accordo di collaborazione tra il Banco e Confimi Industria e formalizzato un accordo con *Assocamp*, organismo che rappresenta i rivenditori di veicoli e attrezzature per il turismo all'aria aperta mettendo a disposizione delle aziende associate, prodotti e linee di credito.

Finanziamenti dedicati alla tutela dell'ambiente

Il Banco Popolare ha continuato a promuovere lo sviluppo delle energie "pulite" e l'attenzione e cura dell'ambiente, offrendo ai propri clienti diverse soluzioni finanziarie per il sostegno degli investimenti in questo campo. A supporto delle esigenze delle aziende agricole, il Banco Popolare ha offerto due prodotti di finanziamento specifici: il primo è dedicato alle imprese agricole che hanno costruito o intendono costruire un impianto di biogas, sfruttando gli scarti naturali della produzione aziendale; il secondo è dedicato alle imprese agricole che effettuano investimenti nel campo della tutela ambientale, quali ad esempio lo smaltimento dei tetti in eternit o la costruzione di impianti di irrigazione che ottimizzano la gestione delle acque.

Interventi a sostegno e rilancio del comparto Lattiero-Caseario

Il Banco Popolare ha aderito al "Protocollo di Intesa per il rilancio del Comparto Lattiero Caseario" promosso da ABI e dal Ministero dell'Agroalimentare in favore delle imprese agricole produttrici di latte bovino, per supportarle nel superare la fase di difficoltà del settore. Il Protocollo prevede la possibilità di richiedere la sospensione fino a 30 mesi del pagamento dei finanziamenti a medio-lungo termine in essere, ed è correlato al Decreto Ministeriale "Decreto Latte", che include ulteriori misure relative al consolidamento di passività a breve e al sostegno di nuovi investimenti.

PRODOTTI E SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

YouPayMobile

YouPay Mobile è l'app per i pagamenti in mobilità di Banco Popolare, rivolta a tutti i titolari di carte Visa o MasterCard abilitate ai pagamenti internet. Grazie a *YouPay Mobile* è possibile acquistare, presso tutti gli esercenti convenzionati, prodotti e servizi utili come biglietti per i trasporti pubblici, ticket per il parcheggio e biglietti per mostre ed eventi. Durante l'esercizio sono state attivate e avviate ulteriori collaborazioni con l'Associazione Italiana Studio Osteosarcoma, l'Onlus centro culturale San Paolo, l'Associazione Dravet Italia, la Fondazione Antoniana Rogazionista, la Fondazione Ant Italia e l'Associazione Amici dei Bambini.

Youinvoice

E' proseguita l'attività di proposizione della piattaforma "YouInvoice" a coloro che hanno esigenza di fatturare, anche nel rispetto di obblighi normativi, in modalità elettronica. Nel corso dell'anno è stata introdotta la possibilità di gestire gli ordini e i documenti di trasporto in modalità completamente elettronica grazie all'accreditamento presso il network europeo *OpenPeppol*. Altrettanto importante è stato l'*upgrade* della funzione "Conto Terzi", che ha permesso agli intermediari (es. commercialisti, associazioni, ecc.) di gestire in autonomia gli accessi alla piattaforma da parte dei propri associati e/o clienti. Inoltre è stato migliorato il processo "Full Service", che consente alle imprese medio/piccole di accedere ai benefici della dematerializzazione senza investire ingenti somme in aggiornamenti *software e hardware*, ma demandando l'attività di scansione ed indicizzazione dei documenti fiscali a service esterni selezionati dal Banco Popolare.

E-billing

L'E-Billing, il servizio tramite il quale il Banco offre ai soggetti (cosiddetti "Biller") la possibilità di incassare attraverso i propri canali (sportello, *home banking*, *web*) bollettini postali e/o avvisi di pagamento o pagare il bollo auto, si conferma

tra i più utilizzati e apprezzati dalla clientela (circa 2.600.000 pezzi gestiti per un controvalore di 500 mln di euro). E' stato sottoscritto con l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), l'accordo di adesione alla piattaforma "Nodo dei Pagamenti", che consentirà a tutta la clientela di effettuare i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione su tutto il territorio nazionale.

ALTRE INIZIATIVE PER LE IMPRESE

Il sostegno all'internazionalizzazione delle imprese

Il supporto all'internazionalizzazione offerto dal Gruppo è rivolto in particolare alla fascia delle piccole e medie imprese (Pmi). E' stata rinnovata per il 2017-2018 la collaborazione con Ice (Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane), che ha come oggetto l'erogazione di servizi informativi e consulenza specifica a tariffe di favore, favorendone il contatto con oltre 1000 clienti. Con il medesimo intento, il Banco Popolare ha concluso accordi di collaborazione con le Camere di Commercio Italo-Cinese e Italo-Lituana, organizzando incontri *business to business* tra clienti del Banco e operatori esteri. È proseguita, inoltre, la collaborazione con DE International, società della Camera di Commercio Italo-Germanica specializzata nell'offrire servizi di internazionalizzazione relativi al mercato tedesco. Sono stati rinnovati gli accordi con SACE (Istituto per i Servizi Assicurativi del Commercio Estero) che hanno consentito di facilitare le aziende nell'accesso al credito grazie alla garanzia prestata da SACE stessa. Tra i prodotti realizzati in collaborazione con SACE, si ricordano in particolare *IT.EX*, dedicato al finanziamento del capitale circolante e lo sconto con voltura di polizza Sace, per lo sconto *pro soluto* di effetti garantiti da Polizza Credito Fornitore emessa da SACE.

Rating di legalità

Le richieste di attribuzione del Rating di legalità alle imprese sono state 2.118 rispetto alle 1.427 del 2015, con un incremento del 48%. In que-

sto contesto il Banco Popolare ha continuato ad adottare un'apposita procedura interna per disciplinare l'utilizzo del rating di legalità eventualmente assegnato alla propria clientela, tenendone debito conto nella valutazione di accesso al credito dell'impresa, così come nella determinazione delle condizioni economiche di erogazione.

MULTICANALITA'

In Banco Popolare si registra un progressivo affiancamento dei servizi multicanale al tradizionale ruolo delle filiali nella gestione della relazione con il cliente.

SERVIZI YOU

YouWeb/YouApp

YouWeb e YouApp permettono ai clienti di gestire online i propri rapporti in modo facile e veloce. Oltre ad aver aumentato il numero di funzioni a disposizione, i servizi hanno beneficiato di un'analisi che ha migliorato la chiarezza nell'esposizione dei contenuti informativi ai clienti. Inoltre, grazie alla tecnologia *responsive*, tutte le piattaforme garantiscono ora una maggiore accessibilità. Nel 2016 YouApp ha ricevuto il prestigioso premio Internazionale Le Fonti come "Mobile Bank dell'anno", per "l'offerta ricca di vantaggi e condizioni tra le più convenienti del mercato".

YouEcobox Logo

YouEcobox

You Ecobox è il progetto di Banco Popolare che non investe in denaro ma in sostenibilità ambientale. L'idea è quella di mettere a disposizione della clientela, presso le filiali, un contenitore dove raccogliere tutti quegli oggetti che la banca fornisce ai propri clienti, ma che, una volta dismessi o non più funzionanti, necessitano di uno specifico processo di smaltimento. Il progetto ha permesso di creare un processo che ha realizzato una vera e propria "corsia green". Nel corso del 2016 sono

stati raccolti più di 120.000 *token* (oltre ai 190.000 pezzi già raccolti) cui si sono aggiunte altre tipologie di rifiuti come i badge non più funzionanti e le carte.

Contact center

Il Contact Center del Gruppo si occupa del supporto alla clientela, principalmente tramite telefono, Iv (risponditore automatico), e-mail e nuove tecnologie, con particolare riferimento ai *social media*. Le principali attività del 2016 hanno riguardato:

- la gestione delle conversazioni *chat*, nuovo canale informativo disponibile da novembre 2016 per gli utenti *YouApp*;
- il supporto alla clientela in fase di pre e post vendita dei prodotti *YouBanking* (compresa la finalizzazione delle pratiche aperte online) ed il postvendita delle carte prepagate;
- il governo di alcuni *social media*;
- l'assistenza ai clienti a supporto dell'attivazione di nuove iniziative varate nel corso dell'anno;
- l'effettuazione della telefonata di "Benvenuti" relativa ai principali pacchetti offerti alla nuova clientela privata nell'ambito di un percorso di *Customer Experience*.

PRIVACY E SECURITY

La tutela della riservatezza e della sicurezza dei dati e delle informazioni sono considerate dal Gruppo elementi fondanti il rapporto fiduciario tra banca e cliente. L'impegno del Gruppo per la sensibilizzazione sul tema della corretta gestione del trattamento dei dati personali, nell'accezione prevista dal Garante, in tutte le attività, si mantiene alto con:

- l'adozione di specifiche normative interne e l'attuazione di adeguate iniziative formative, con l'impiego di procedure operative aggiornate anche in relazione ai rischi derivanti dal trattamento dei dati;
- il continuo recepimento delle prescrizioni normative e l'analisi degli impatti tecnici ed organizzativi da essi derivanti sul contesto operativo;

- la realizzazione di misure tecniche, organizzative e procedurali volte a mitigare i rischi del cyberspace, sia in ambito sicurezza logica sia in ambito sicurezza fisica;
- la disponibilità di un articolato Piano di Continuità Operativa in grado di contrastare efficacemente situazioni di possibili criticità, derivanti sia da incidenti di portata settoriale sia da catastrofi estese che potrebbero colpire l'azienda o alcune sue controparti (altre società del Gruppo, principali fornitori, clientela primaria, specifici mercati finanziari, istituzioni di regolamento e compensazione).

Il Gruppo, inoltre, segue l'evoluzione normativa in merito all'attuazione del nuovo Regolamento Europeo sul trattamento dei dati, che sostituisce la Direttiva 95/46/CE. Tale Regolamento si orienta maggiormente alla protezione delle risorse, a garanzia di un mercato digitale globale in cui detta normativa a livello UE sia univocamente applicata senza interpretazioni aggiuntive da parte degli Stati Membri.

BUSINESS CONTINUITY

Le iniziative progettuali in materia di *business continuity* si sono sviluppate secondo una doppia direttrice: da una parte l'interazione con i fornitori critici, dall'altra un'attenzione sempre più intensa a sviluppare la *cyber resilience* del contesto operativo. La resilienza, dunque, è intesa non solo in termini di adattamento a particolari condizioni d'uso dei sistemi informativi, ma anche in termini evolutivi di modifica delle proprie condizioni di funzionamento, a fronte di eventi non previsti, in modo da garantire la disponibilità dei servizi erogati. Lo sviluppo su questi scenari d'azione richiede una forte coesione con i referenti, le strutture critiche, gli enti governativi, i fornitori più importanti e la rete informativa con i competitor del contesto operativo, per la predisposizione di test di simulazione di operatività in condizioni di disastro sia tecnologico sia organizzativo, sempre più articolati e di differente durata.

SICUREZZA INFORMATICA

In ambito *digital transformation*, le iniziative progettuali si sono concentrate sulla tematica del *cybercrime* e, in particolare, sui nuovi tipi rischio emergenti, a tutela dei contesti d'operatività. A tale scopo sono state applicate misure di sicurezza sia tramite progetti specifici sia tramite nuove regole d'uso su tecnologia già in essere. In questo contesto ci si è pertanto focalizzati sul raf-

forzamento delle misure tecniche-organizzative-procedurali afferenti l'identità digitale, sulle correlazioni di informazioni caratterizzanti gli incidenti informatici e, non ultimo, sugli impatti nei confronti della clientela di tecnologie rilevanti, quali i dispositivi mobile e la rete dei social network. In questo scenario vi sono iniziative sia in ambito prevenzione frodi, tramite l'impiego sempre più articolato di ragionamenti automatici, che consentono di comprendere

la correttezza delle azioni effettuate (*c.d. analytics*), sia in ambito *identity management* ed architetture di sicurezza, per la creazione di filtri/scudi protettivi sempre più articolati a difesa dei patrimoni gestiti. L'impiego di strumenti di correlazione automatica di eventi consente il presidio efficace, tramite logiche di *Security Operations Center (SOC)*, a fronte di un dinamico e difficile contesto operativo anche in ambito web.

RISORSE UMANE

Il complesso contesto economico e sociale in cui operiamo non ha impedito al Gruppo di implementare politiche di investimento nei confronti del personale, soprattutto in ambito *Welfare* e gestione del personale. La professionalità e la crescita in generale di tutte le persone continuano infatti a rappresentare variabili decisive per affrontare il mercato, a vantaggio della clientela e in generale degli *stakeholder*. Le politiche di gestione, formazione, sviluppo, nonché quelle retributive dedicate alle risorse, sono attuate con modalità sempre più innovative che agevolano il miglioramento della qualità del servizio e le competenze risorse stesse, nel rispetto delle normative vigenti.

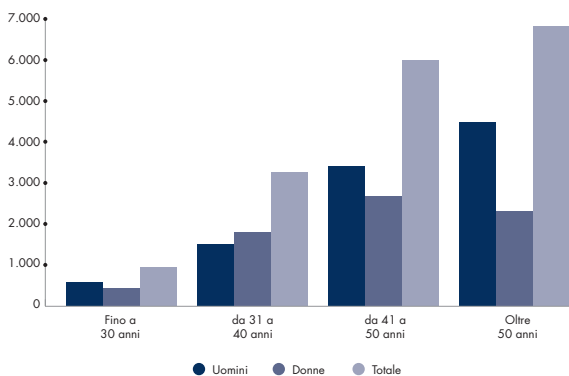
COMPOSIZIONE ED EVOLUZIONE DEGLI ORGANICI

La composizione del personale per categoria e genere al 31 dicembre 2016 relativa al Gruppo Banco Popolare è descritta nelle tabelle.

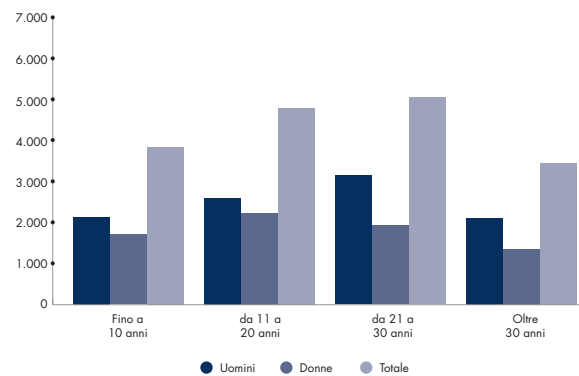
Gli obiettivi del Piano Industriale per il 2016 sono stati perseguiti, oltre che in relazione al saldo dovuto al normale *turnover*, anche attraverso l'adesione al Fondo di Solidarietà da parte di 300 risorse aventi i requisiti imposti dalla riforma previdenziale e l'incentivazione all'esodo di 89 risorse. Il notevole sforzo gestionale ha portato alla stabilizzazione in servizio di 93 risorse nel Gruppo a cui si aggiungono 112 inserimenti nel rispetto degli importanti accordi sindacali sottoscritti.

Proseguono gli obiettivi di efficientamento per il 2017, in coerenza con l'andamento previsto dal Piano, attraverso l'esodo volontario per le risorse che hanno già maturato i requisiti pensionistici, la quota residuale del fondo di solidarietà e il normale *turnover*. E' previsto inoltre un contestuale inserimento di giovani leve, utili al ricambio generazionale. Il 2016 ha visto l'impegno nel presidio dei costi variabili del personale che ha reso possibile ottenere risultati di contenimento e ottimizzazione degli accantonamenti per ferie e banca ore, permettendo altresì lo smaltimento delle giacenze residue. Per fornire un raccordo con il presidio della dinamica organici in FTE IAS (*Full Time Equivalent - International Accounting Standards*) si evidenzia che gli organici nel corso del 2016 sono passati dai 16.731,1 di fine 2015 ai 16.381,9 di fine 2016.

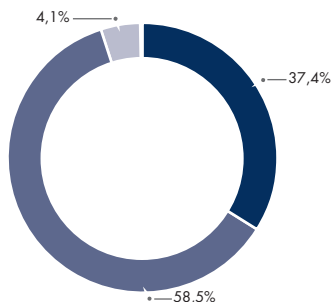
Composizione per fasce di età 2016 (media 46,8 anni)



Composizione per anzianità 2016 (media 20,3 anni)



Titolo di studio 2016



- Laurea
- Diploma
- Licenza media

| Composizione del Personale al 31.12.2016 | Uomini | | | Donne | | | Totale |
|--|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | Full time | Part time | Totale | Full time | Part time | Totale | |
| Dirigenti | 237 | 0 | 237 | 16 | 0 | 16 | 253 |
| Quadri Direttivi | 4.856 | 35 | 4.891 | 1.615 | 272 | 1.887 | 6.778 |
| Impiegati | 4.608 | 85 | 4.693 | 3.513 | 1.702 | 5.215 | 9.908 |
| Altro personale | 41 | 3 | 44 | 3 | 0 | 3 | 47 |
| Società Estere | 14 | | 14 | 7 | | 7 | 21 |
| Totale Personale dipendente | 9.756 | 123 | 9.879 | 5.154 | 1.974 | 7.128 | 17.007 |
| Contratti di Somministrazione | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale organico forza lavoro | 9.756 | 123 | 9.879 | 5.154 | 1.974 | 7.128 | 17.007 |
| Di cui | | | | | | | 0 |
| Apprendisti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contratti formazione lavoro o di inserimento | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Contratti a tempo indeterminato | 9.745 | 123 | 9.868 | 5.148 | 1.974 | 7.122 | 16.990 |
| Contratti a tempo determinato | 9 | 0 | 9 | 6 | 0 | 6 | 15 |
| Contratti di Somministrazione | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Composizione del Personale Differenza 2016-2015 | Uomini | | | Donne | | | Totale |
|--|-------------|-----------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|
| | Full time | Part time | Totale | Full time | Part time | Totale | |
| Dirigenti | -12 | 0 | -12 | 0 | 0 | 0 | -12 |
| Quadri Direttivi | -220 | 21 | -199 | -53 | 17 | -36 | -235 |
| Impiegati | -36 | 1 | -35 | -32 | 5 | -27 | -62 |
| Altro personale | -4 | 0 | -4 | 1 | 0 | 1 | -3 |
| Società Estere | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Totale | -271 | 22 | -249 | -83 | 22 | -61 | -310 |
| Contratti di Somministrazione | -19 | 0 | -19 | -1 | 0 | -1 | -20 |
| Totale organico forza lavoro | -290 | 22 | -268 | -84 | 22 | -62 | -330 |
| Di cui | | | | | | | |
| Apprendisti | 0 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 | -3 |
| Contratti formazione lavoro o di inserimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contratti a tempo indeterminato | -272 | 22 | -250 | -77 | 22 | -55 | -305 |
| Contratti a tempo determinato | 1 | 0 | 1 | -3 | 0 | -3 | -2 |
| Contratti di Somministrazione | -19 | 0 | -19 | -1 | 0 | -1 | -20 |

| Composizione per fasce d'età e grado | Dirigenti | Quadri direttivi | Aree professionali | Totale |
|---|------------|---------------------|-----------------------|---------------|
| Fino a 30 anni | 0 | 8 | 944 | 952 |
| da 31 a 40 anni | 1 | 640 | 2.628 | 3.269 |
| da 41 a 50 anni | 62 | 2.846 | 3.091 | 5.999 |
| oltre 50 anni | 193 | 3.294 | 3.300 | 6.787 |
| Totale | 256 | 6.788 | 9.963 | 17.007 |

| Categorie protette (a perimetro omogeneo*) | 2016 | 2015 |
|---|--------------|--------------|
| Disabili (art.1 legge 68/99) | 884 | 859 |
| Orfani, vedove, profughi (art.18 legge 68/99) | 329 | 351 |
| Totale | 1.213 | 1.210 |

* Escluse le società estere

| Collaboratori esterni | 2016 | | | 2015 | | |
|-----------------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Contratti di collaborazione | 4 | 0 | 4 | 5 | 0 | 5 |
| Stage | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |

| Distribuzione regionale del personale * | Al 31.12.2016 | | Al 31.12.2015 | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Unità | % | Unità | % |
| Emilia Romagna | 1.988 | 11,7% | 2.045 | 11,8% |
| Lombardia | 5.054 | 29,7% | 5.136 | 29,6% |
| Piemonte | 2.040 | 12,0% | 2.066 | 11,9% |
| Toscana | 1.781 | 10,5% | 1.807 | 10,4% |
| Veneto | 2.991 | 17,6% | 3.021 | 17,4% |
| Altre Regioni | 3.124 | 18,4% | 3.221 | 18,6% |
| Estero | 29 | 0,2% | 41 | 0,2% |
| Totale | 17.007 | 100,0% | 17.337 | 100,0% |

* Compresi i contratti di somministrazione

| Cessazioni - turnover Italia* | Totali | 2016 | 2015 |
|------------------------------------|------------|--------------|--------------|
| Generale | 500 | 2,89% | 3,89% |
| Per inquadramento | | | |
| Dirigenti | 26 | 9,81% | 5,36% |
| Quadri direttivi | 242 | 3,45% | 4,35% |
| Aree professionali | 232 | 2,32% | 3,52% |
| Per genere | | | |
| Uomini | 383 | 3,79% | 4,72% |
| Donne | 117 | 1,63% | 2,70% |
| Per ripartizione geografica | | | |
| Nord | 385 | 2,90% | 3,72% |
| Centro | 64 | 2,38% | 4,23% |
| Sud | 51 | 3,96% | 5,04% |
| Per età | | | |
| Fino a 30 anni | 27 | 2,73% | 1,90% |
| da 31 a 40 | 30 | 0,84% | 1,36% |
| Da 41 a 50 | 25 | 0,40% | 0,64% |
| Oltre 50 anni | 418 | 6,44% | 9,10% |

* Rapporto tra il numero totale del personale dipendente cessato e l'organico al 31/12 anno precedente.

| Giornate di assenza nel corso del 2016* | Totali | Per dipendente 2016 | Per dipendente 2015 |
|---|----------------|---------------------|---------------------|
| Malattie, infortuni e visite mediche | 155.681 | 9,13 | 8,96 |
| Puerperio e post partum | 5.239 | 0,31 | 0,39 |
| Motivi familiari | 697 | 0,04 | 0,03 |
| Permessi sindacali | 29.462 | 1,73 | 1,75 |
| Donazione sangue | 1.902 | 0,11 | 0,11 |
| Scioperi | 17 | 0,00 | 0,66 |
| Permessi per assemblee | 180 | 0,01 | 0,13 |
| Altri motivi | 22.954 | 1,35 | 1,33 |
| Totale | 216.131 | 12,67 | 13,36 |

* Escluse le società estere.

| Tasso di assenteismo per genere e ripartizione geografica - 2016* | Nord | Centro | Sud |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Uomini | 4,99% | 6,54% | 8,02% |
| Donne | 5,73% | 7,29% | 8,56% |
| Totale | 5,29% | 6,93% | 8,17% |

* Escluse le società estere.

| Congedo parentale * | 2016 | | 2015 | |
|--|--------|-------|--------|-------|
| | Uomini | Donne | Uomini | Donne |
| Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante l'anno | 5 | 454 | 8 | 523 |
| di cui: | | | | |
| ancora in congedo a fine anno | 0 | 149 | 1 | 190 |
| rientrati dal congedo durante l'anno | 5 | 305 | 7 | 333 |
| dimessi al termine del congedo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasso di rientro al termine del congedo parentale | 100% | 100% | 100% | 100% |
| In servizio a 12 mesi dal rientro | 7 | 331 | n.d. | n.d. |
| Tasso di retention | 100% | 99,4% | n.d. | n.d. |

* Escluse le società estere.

POLITICA DELLE ASSUNZIONI E GESTIONE DELLA MOBILITÀ PROFESSIONALE

Nel corso del 2016 si è continuato a operare con interventi ordinari di riposizionamento delle risorse, coerentemente con i previsti obiettivi di riduzione degli organici, ma con costante attenzione al livello di servizio da assicurare alla clientela; in quest'ottica le assunzioni perfezionate nell'anno hanno riguardato principalmente giovani al primo impiego e sono state finalizzate a garantire il ricambio generazionale e il potenziamento della Rete commerciale.

COMUNICAZIONE INTERNA RISORSE UMANE

Tutti i progetti relativi alle Risorse Umane, dalla progettazione alla gestione e infine al monitoraggio dei risultati, sono stati accompagnati da un'attività di comunicazione. Sono state curate centralmente tutte le comunicazioni verso i dipendenti sulle tematiche Risorse Umane (articoli, news, informative, circolari, accordi), a garanzia di una adeguata omogeneità, coerenza e tempestività di tutti i messaggi, nel rispetto delle linee strategiche stabilite dalla Direzione Risorse Umane. Il mezzo principale attraverso cui le informazioni arrivano al dipendente resta il

portale intranet aziendale, all'interno della quale sono confluite informazioni organizzate in specifiche sezioni, fruibili in tempo reale da tutto il personale. E' stata implementata la pagina "Lavora con Noi" resa graficamente più accattivante ed è stata inserita la possibilità di allegare il curriculum vitae in formato elettronico in modo da velocizzare e semplificare sensibilmente l'invio delle candidature. Prosegue, in collaborazione con le strutture di Comunicazione e Selezione e Assessment, l'attività di comunicazione tramite LinkedIn. Per incentivare l'employer branding è stata studiata una linea di comunicazione (brochure, vele, gadget) al fine di presentare l'azien-

| Assunzioni - Turnover Italia* | Totali | 2016 | 2015 |
|------------------------------------|------------|--------------|--------------|
| Generale | 201 | 1,16% | 1,62% |
| Per inquadramento | | | |
| Dirigenti | 2 | 0,75% | 0,00% |
| Quadri direttivi | 18 | 0,26% | 0,30% |
| Aree professionali | 181 | 1,81% | 2,59% |
| Per genere | | | |
| Uomini | 141 | 1,39% | 1,86% |
| Donne | 60 | 0,84% | 1,26% |
| Per ripartizione geografica | | | |
| Nord | 182 | 1,37% | 1,78% |
| Centro | 15 | 0,56% | 1,37% |
| Sud | 4 | 0,31% | 0,52% |
| Per età | | | |
| Fino a 30 anni | 164 | 16,58% | 23,62% |
| da 31 a 40 | 17 | 0,48% | 0,65% |
| Da 41 a 50 | 15 | 0,24% | 0,26% |
| Oltre 50 anni | 5 | 0,08% | 0,13% |

* Rapporto tra il numero totale del personale dipendente assunto e l'organico al 31/12 anno precedente.

da a studenti, neolaureati e candidati ad alto potenziale: nel corso nel 2016, il Banco Popolare ha partecipato a 26 *career day* universitari in 16 città italiane, pubblicando di volta in volta l'appuntamento su *LinkedIn*. Sempre allo scopo di incentivare le candidature e valorizzare le risorse interne, è nato il progetto "Nice to Meet You": sono stati individuati 12 giovani alti potenziali che partecipano a progetti di sviluppo manageriale ai quali è stata fatta un'intervista in video sul loro percorso professionale all'interno del Banco e le aspirazioni future; i video sono stati diffusi durante i *career day* universitari, tramite *LinkedIn* e pubblicati sulla intranet aziendale. Durante l'anno, in collaborazione con la Sicurezza di Gruppo, sono stati realizzati filmati da proiettare in tutte le aule di formazione e negli auditorium prima di ogni evento o corso; l'obiettivo è quello di illustrare ai partecipanti le procedure di evacuazione e allinearsi in tal modo ai maggiori standard di sicurezza internazionali. E' stata rinnovata anche la pubblicazione redazionale sulla guida "Career Directory" edita da *Job Advisor*. Gli stage si sono confermati uno strumento utile per i giovani neo-laureati e laureandi che hanno potuto effettuare un'esperienza di formazione e orientamento nelle diverse realtà del Gruppo.

SVILUPPO DELLE RISORSE

Nel 2016 il Banco Popolare ha investito in numerose iniziative volte ad accrescere lo sviluppo di tutte le risorse del Gruppo, mediante anche la sperimentazione e la realizzazione di strumenti innovativi e di metodologie interattive.

- l'avvio del nuovo progetto Talent denominato "Study Tour Experience", in cui 65 risorse di alto potenziale seguiranno un percorso intensivo di formazione sui temi del *banking* e dell'*innovation management*, oltre a realizzare *company visit* presso aziende leader nei mercati nazionali ed internazionali;
- la prosecuzione del progetto *Job Exploration Days*, iniziativa dedicata a risorse *Top Performer* ai quali vengono dedicate "pillole"

di orientamento professionale, attraverso la conoscenza "sul campo" di realtà lavorative della banca, dei "mestieri" che le caratterizzano e delle competenze possedute dai colleghi che agiscono nel ruolo;

- la conclusione del *Complementary Stage*, programma di affiancamenti professionali che ha consentito a numerose risorse di avere una visione più ampia del funzionamento della banca;
- la sperimentazione, che si concluderà nel primo semestre del 2017, di un *format* denominato "Tutti a bordo", che consente alle persone di realizzare iniziative utili per rafforzare la conoscenza e l'ingaggio all'interno della propria realtà lavorativa. Lo strumento utilizzato per la raccolta delle idee e la condivisione di contenuti multimediali è rappresentato da una *Web App community*.

POLITICHE GESTIONALI

Nel corso del 2016 sono stati predisposti i piani di successione non solo per le posizioni di vertice dell'esecutivo, ma anche per i diversi livelli del management; in linea con i principi guida e le *best practice* di riferimento, i piani perseguono gli obiettivi di valorizzazione dei talenti interni e una maggiore trasparenza nel percorso di crescita professionale. A conclusione del processo sono stati individuati i bacini delle risorse considerate più idonee per la successione delle principali posizioni manageriali del Gruppo. Nel corso dell'anno è stato messo a disposizione di tutte le risorse il portale *You&Us* dedicato alla diffusione delle informazioni circa le iniziative dedicate al personale in tema di selezione, *assessment*, formazione, politiche di sviluppo e politiche retributive.

PARI OPPORTUNITA' E WORK LIFE BALANCE

Nel corso del 2016 è proseguita la sperimentazione dello *Smart Working*, una modalità di lavoro flessibile che concilia le esigenze famiglia-lavoro, sulle sedi di Bergamo, Lodi, Milano, Novara e Verona.

Nell'ambito delle iniziative di *Diversity Management*, è stata affinata una nuova *Policy* per la gestione efficace della maternità/paternità con l'obiettivo di supportare le persone al rientro dall'aspettativa sia a livello operativo che motivazionale e garantire, anche durante il congedo (su base volontaria), la continuità del rapporto con la realtà lavorativa.

E' proseguito il Progetto Persona: un'iniziativa per il mantenimento e la promozione del benessere nel posto di lavoro di tutti i dipendenti realizzato in collaborazione con il Centro Polifunzionale Don Calabria di Verona: il progetto offre un servizio di aiuto alle persone che liberamente lo richiedano per situazioni di difficoltà con l'obiettivo di definire un percorso di miglioramento sia dal punto di vista personale che lavorativo.

Durante l'anno sono continuate le iniziative formative per supportare e guidare il processo di cambiamento culturale aziendale necessario per realizzare un ambiente lavorativo orientato all'inclusione, alla conciliazione vita privata-vita lavorativa, alla valorizzazione dei talenti femminili e al *well-being*: in particolare sono stati introdotti nuovi corsi a catalogo sull'*empowerment* femminile e sull'alimentazione e sono proseguiti corsi a progetto sulla *leadership* femminile ed inclusiva. Sono proseguite anche le attività di *networking*, costituite da Reti di aziende private ed enti pubblici volte a condividere e generare progetti e politiche di conciliazione. In particolare - oltre all'adesione a Valore D e alla partecipazione all'Alleanza *Smart Working-Smart Companies* di Bergamo - il Banco Popolare ha aderito all'Alleanza Locale istituita dal Comune di Lodi, con l'obiettivo di supportare le famiglie del territorio lodigiano attraverso la realizzazione di servizi ricreativi dedicati ai minori anche durante le vacanze scolastiche.

FORMAZIONE

Nell'anno trascorso l'attività formativa del Gruppo è stata realizzata con il prevalente contributo del nucleo di docenti interni impegnati all'interno della Scuola di Formazione e con il diretto coinvolgimento in aula di esponenti delle varie Direzioni interessate.

| Ore medie pro capite di formazione per il 2016* | | |
|---|-----------|-----------|
| Grado | Uomini | Donne |
| Dirigenti | 31 | 34 |
| Quadri direttivi | 49 | 51 |
| Aree professionali | 47 | 46 |
| Totale | 48 | 47 |

* I dati non includono la formazione dei dipendenti delle società estere.

Le ore di formazione erogate nel 2016 sono state complessivamente 775.520.

Le iniziative formative sono state focalizzate anche ad assicurare un pieno supporto alle linee strategiche aziendali, attraverso la realizzazione di specifici progetti finalizzati ad affrontare un mercato sempre più competitivo che richiede il rispetto di regole di professionalità ed eticità, incrementando nel contempo la qualità del servizio reso alla clientela.

Le priorità formative così individuate hanno puntato a:

- sviluppare le capacità manageriali delle principali figure di responsabilità di sede e di rete del Gruppo;
- potenziare le capacità di analisi del merito creditizio e di monitoraggio andamentale;
- potenziare e sviluppare le competenze di tutte le risorse appartenenti ai vari ruoli delle strutture centrali;
- potenziare le capacità di relazione con la clientela privati, in particolare appartenente ai segmenti Private e Affluent.

La Scuola di Formazione ha consolidato la collaborazione con Università, con Enti e Associazioni di Categoria e Istituti Scolastici. In seguito all'attivazione obbligatoria del percorso di Alternanza-Scuola Lavoro per le scuole superiori, il Banco

Popolare ha strutturato un percorso formativo di 80 ore. Questo progetto prevede in aula lo svolgimento di laboratori esperienziali e applicazioni pratiche. Dopo la realizzazione di una prima esperienza "pilota", sono stati avviati altri contatti con le scuole per l'anno scolastico 2016/2017. Anche nel 2016 è stata superata con successo la verifica annuale della certificazione di Qualità IQNET per le attività formative, rilasciata dalla società *Certiquality*, per l'implementazione del sistema di qualità già adottato nei precedenti esercizi, conforme agli standard previsti dalla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. E' proseguita l'attività di formazione riguardo le procedure anticorruzione, previste dal Modello 231/01 con un corso d'aula dedicato alle nuove nomine in posizione di Responsabilità di servizi, Funzioni o ufficio delle Strutture Centrali e il completamento della fruizione del corso *on line* realizzato per tutte le Risorse del Gruppo.

SELEZIONE E ASSESSMENT

Nel corso del 2016 l'attività ha coinvolto circa 1500 Gestori *Affluent* in un progetto di mappatura delle capacità manageriali e di analisi delle conoscenze tecniche con l'obiettivo di programmare interventi di formazione e sviluppo mirati sulle necessità emerse. Alle risorse inserite nei piani di successione sono stati dedi-

cati Assessment manageriali finalizzati a individuare e valorizzare le potenzialità delle figure strategiche per il futuro del Gruppo. Particolare attenzione è stata dedicata alla *talent pipeline* grazie all'attività di selezione di un gruppo di giovani che stanno partecipando al Progetto *Study Tour Experience*.

Per alcune persone "over 55" è proseguito il "Progetto Skill Coaching", avviato nell'anno precedente, che ha permesso ad alcuni manager di seguire risorse *junior* in un percorso di *coaching* personalizzato. Inoltre, in collaborazione con la Scuola di Formazione, è stata progettata una verifica tecnica delle professionalità per le risorse di Banca Aletti.

L'attività di selezione è stata regolata da un processo standardizzato per tutte le Società del Gruppo che permette di rispondere, in maniera propositiva, alle varie esigenze provenienti dalle diverse strutture aziendali: tutte le candidature devono preliminarmente rispettare i requisiti di idoneità predefiniti; inoltre il processo di *recruiting* è stato dedicato a giovani al primo impiego con l'obiettivo di individuare risorse di potenziale da inserire nella rete commerciale.

Va infine segnalata la conferma della Certificazione di Qualità per l'attività di Selezione ed Assessment, in conformità con gli standard previsti dalla norma UNI EN ISO 9001/2015.

POLITICHE RETRIBUTIVE DEL GRUPPO

Le linee-guida e gli obiettivi che il Banco Popolare persegue con le proprie politiche di remunerazione, formulate nel rispetto delle regole stabilite dai contratti collettivi nazionale ed aziendali, nonché dei principi contenuti nelle disposizioni di vigilanza nazionali e sovranazionali, sono finalizzate a:

| Anticorruzione - risorse formate nel 2016 | Nord | Centro | Sud | Totale |
|---|------------|-----------|----------|------------|
| Dirigenti | 1 | | | 1 |
| Quadri direttivi | 15 | 1 | | 16 |
| Aree professionali | 187 | 25 | 8 | 220 |
| Totale | 203 | 26 | 8 | 237 |

- attirare e mantenere risorse umane dotate delle professionalità necessarie ad assicurare lo sviluppo del Banco e la sua capacità competitiva;
- supportare gli obiettivi strategici aziendali, riconoscendo il merito di chi, nel rispetto delle regole, dei valori e dei livelli di rischio, raggiunga i risultati attesi;
- conciliare le esigenze di contenimento dei costi del personale;
- assicurare un adeguato collegamento delle retribuzioni con la qualità professionale e manageriale espressa.

L'applicazione di tali criteri tiene conto della valutazione delle posizioni organizzative, delle prestazioni espresse dai nostri collaboratori e del loro potenziale. I sistemi di incentivazione prevedono modalità premianti diversificate per ambito di attività e per famiglia professionale (rete commerciale, sede centrale, specialisti, manager) ed intendono riconoscere il merito individuale e premiare il gioco di squadra; valorizzano il raggiungimento di obiettivi quantitativi e qualitativi e di salvaguardia dell'interesse della clientela (ad es.: la qualità del servizio e l'indicatore di disinvestimento dei prodotti inadeguati) e sono collegati ai risultati aziendali. Il raggiungimento degli obiettivi è valutato non disgiuntamente dalla misurazione dei rischi e in coerenza con i livelli di capitale e di liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese, nonché nel rispetto delle regole di *compliance*. Fanno parte della retribuzione complessiva anche i benefici di varia natura, di cui possono disporre i dipendenti del Banco; fra essi ricordiamo i prestiti finalizzati all'acquisto della casa e alle esigenze familiari, l'assicurazione sanitaria e la previdenza complementare. L'informativa dettagliata sui temi retributivi e sui sistemi di incentivazione del Gruppo è contenuta nella

“Relazione in ordine alle Politiche di Remunerazione e Incentivazione del Gruppo” riportata nel Bilancio Consolidato.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Anche nel corso del 2016 le attività di confronto sindacale hanno permesso il raggiungimento di intese coerenti con un governo economico aziendale particolarmente attento alla struttura costi/ricavi; tali intese, oltre a consentire la difesa dei livelli occupazionali attraverso una gestione esclusivamente volontaria degli esuberi strutturali, hanno permesso di estendere e di stabilizzare la rete delle iniziative di *People Care*, dando vita ad uno sviluppo sempre più integrato del Welfare aziendale di Gruppo. E' stato attuato un piano di giornate di sospensione lavorativa, definito ad inizio anno in relazione alle uscite volontarie per pensionamento e all'accesso del Fondo di Solidarietà: la fruibilità volontaria delle giornate, parzialmente retribuite e contribuite nonché pari a complessive 120.000 giornate, è stata regolata con modalità idonee a contenere le esigenze di vita-lavoro dei dipendenti in particolare quelle rivenienti da peculiari situazioni soggettive e familiari.

Nel corso dell'anno, l'attività di negoziazione sindacale è stata inoltre dedicata a ulteriori tematiche ad elevato carattere sociale, in relazione alle quali si segnalano il riordino della normativa delle condizioni finanziarie riservate al personale dipendente attraverso la condivisione di un testo unico armonizzato a livello di Gruppo; l'intesa in materia di Sviluppo Sostenibile e Politiche Commerciali, con la quale sono stati riaffermati i principi e gli strumenti volti a garantire un perseguimento degli obiettivi commerciali orientato all'acquisizione di rapporti stabili e fiduciari con

la clientela, non disgiuntamente all'esigenza di garantire un clima aziendale positivo fondato sullo sviluppo e sulla valorizzazione della professionalità, nel rispetto e nella tutela dei singoli lavoratori; le intese rivolte ai lavoratori, finalizzate all'attivazione dei finanziamenti da parte del Fondo Banche ed Assicurazione.

Le Commissioni Paritetiche azienda/sindacati

Nel corso dell'anno sono state particolarmente attive le specifiche Commissioni Paritetiche sulla Formazione, sullo Sviluppo Sostenibile e Politiche Commerciali, nonché in materia di Welfare. Le commissioni hanno inoltre competenza in materia di salute e sicurezza. Coerentemente con la loro natura non negoziale, i suddetti organismi hanno svolto un'attività di analisi tecnica preventiva, agevolando le fasi di trattativa e consentendo alle Parti negoziali di pervenire in tempi rapidi alla stipula delle intese nelle materie di competenza, già sopra menzionate.

Contenzioso del lavoro e attività disciplinare

Nel 2016 il numero complessivo delle controversie giudiziarie a livello di Gruppo si è ridotto rispetto all'anno precedente (da n. 189 al 31.12.2015 a n. 165 al 31.12.2016). Il tasso di vertenzialità è risultato pertanto del tutto fisiologico e al di sotto delle medie di settore. Il contenzioso giudiziale è stato gestito privilegiando, ove possibile ed in coerenza con le politiche aziendali, l'approccio conciliativo (sono state transatte 7 cause nel corso dell'esercizio); nei casi in cui, non risultando possibile perseguire una definizione transattiva del contenzioso, si è pervenuti all'emanazione di provvedimenti da parte dell'Autorità Giudiziaria, gli stessi sono risultati in larga parte favorevole alle posizioni aziendali. L'attività disciplinare,

| Retribuzione media lorda donne/retribuzione media lorda uomini (%)** | 2016* | 2015* | Var. 2016/2015 |
|--|--------|--------|----------------|
| Dirigenti e Quadri direttivi | 85,4% | 84,9% | 0,5% |
| Aree professionali | 101,8% | 100,4% | 1,5% |

* Al netto di premio aziendale e sistema incentivante/premiante - escluse le società estere.

** Media rapportata in FTE.

| Tabella degli iscritti alle OO.SS | Iscritti anno 2016 | % | Iscritti anno 2015 | % |
|---|--------------------|---------------|--------------------|---------------|
| FABI | 4.889 | 33,90% | 4.830 | 33,29% |
| FIRST - CISL (fusione Dircredito - Fiba - Cisl) | 4.381 | 30,38% | 4.656 | 32,09% |
| UNISIN (fusione Falcri-Silcea) | 598 | 4,15% | 363 | 2,50% |
| FISAC-CGIL | 2.182 | 15,13% | 2.203 | 15,18% |
| SINFUB | 150 | 1,04% | 185 | 1,27% |
| UGL | 96 | 0,67% | 278 | 1,92% |
| UIL CA | 2.126 | 14,74% | 1.995 | 13,75% |
| Lavoratori iscritti al sindacato | 14.422 | 85,33% | 14.510 | 84,35% |
| Lavoratori non iscritti al sindacato | 2.479 | 14,67% | 2.692 | 15,65% |

N.B: I dati si riferiscono alla Società del Gruppo in Italia che applicano il Ccnl del credito al 31.12.2016.

espletata dagli uffici competenti, è stata improntata a criteri di rigore, equità ed omogeneità, nel rispetto delle prerogative e dei diritti dei dipendenti ed in coerenza con le previsioni del "codice di disciplina".

WELFARE

L'attività di razionalizzazione dell'offerta aziendale in materia di previdenza integrativa rispetto a quella pubblica obbligatoria, ha consentito di concordare in via definitiva il Fondo Pensione Unico di Gruppo concentrando le Forme Previdenziali, già esistenti ed attive a livello aziendale, nel Fondo Pensione del Gruppo BP, appositamente individuato come idoneo "contenitore". Il Fondo Unico di Gruppo, che diverrà operativo nel corso del 2017, consentirà un più efficiente governo degli investimenti previdenziali dei dipendenti, anche garantendo a questi ultimi un'estensione delle facoltà e delle opportunità di scelta loro riservate, ed assicurerà una razionalizzazione dei costi per effetto delle possibili economie di scala, oltre ad un maggiore grado di *compliance* con gli indirizzi legislativi in materia.

Contestualmente le Parti Sociali hanno, altresì, condiviso alcuni importanti interventi di sviluppo del Welfare di Gruppo, pervenendo a specifiche intese, con le quali, in relazione ai vantaggi fiscali e contributivi previsti dalla Legge di Stabilità 2016, si è reso possibile potenziare il valore delle intese in materia di premio aziendale e di Welfare integrativo stipulate nel corso del 2015, prevedendo in particolare, sia l'am-

pliamento dei servizi Welfare usufruibili attraverso l'utilizzo degli importi economici "figurativi" già definiti per tutti i dipendenti, sia la facoltà individuale dei lavoratori con reddito inferiore a 50.000 di convertire quote monetarie di premio aziendale in importi economici "figurativi" incrementando quelli già destinati all'utilizzo dei servizi medesimi.

A seguito di risultati positivi, lo sviluppo del Welfare di gruppo ha successivamente ricevuto ulteriore impulso attraverso la definizione di specifici interventi di *People Care* concretizzati: nella conferma, anche per l'anno 2017, della copertura assicurativa della polizza premorienza, con un incremento del contributo economico aziendale per il miglioramento delle prestazioni per malattia, nell'ampliamento delle facoltà di utilizzo dell'Assistenza Sanitaria Aggiuntiva, nel consolidamento di un "budget figurativo" annuale destinato al Conto Welfare di ciascun dipendente, congiuntamente ad un'ulteriore ampliamento dell'offerta dei Servizi Welfare volto a potenziare il grado di risposta alle molteplici esigenze dei dipendenti e delle loro famiglie.

Tali iniziative, che hanno pertanto arricchito il "Piano Welfare" aziendale, si sono anche accompagnate al coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso un'attività aziendale di comunicazione di informativa, nonché di approfondimento dei bisogni verso cui indirizzare le risorse disponibili. Anche la materia del part-time è stata oggetto di particolare attenzione delle Parti Sociali attraverso la conferma dei criteri di utilizzo dell'istituto già azienalmente defini-

ti, nonché attraverso l'accoglimento di un significativo numero di ulteriori richieste di tempo lavorativo parziale, successivamente stabilito in sede di definizione delle intese relative al processo di fusione con il Gruppo BPM, in relazione all'esigenza di contenere l'esubero strutturale di personale.

INIZIATIVE CULTURALI E RICREATIVE A FAVORE DEI DIPENDENTI

Il *family day* Banco Natale è la festa dedicata ai figli dei dipendenti, giunta quest'anno alla sesta edizione con tema l'ecologia. Il 15 dicembre nelle varie sedi, aree affari e filiali del Gruppo sono stati ospitati circa 4.000 bambini fino ai 10 anni di età, i quali hanno potuto visitare il luogo di lavoro dei genitori e festeggiare insieme il Natale. Tutto il materiale utilizzato durante la festa, compresi i doni per i bambini, erano di cartone ondulato non colorato e riciclabile per veicolare il messaggio di basso impatto ambientale. I volontari della Fondazione ABIO Italia Onlus hanno partecipato all'evento per sensibilizzare ed intrattenere i piccoli ospiti con le loro attività. Il Banco Popolare ha donato ad ABIO 30.000 Euro a sostegno dei vari progetti che ha in corso.

A marzo si è svolto a Bressanone la quarta edizione dello ski meeting, manifestazione rivolta a tutti i dipendenti, familiari e pensionati del Banco e che ha sostenuto l'Associazione Ail (Associazione Italiana lotta contro le leucemie-linfomi e mieloma) sezione Trentino attraverso la donazione delle quote d'iscrizione e

l'acquisto delle uova di Pasqua per tutti i bambini presenti.

E' proseguita l'opera di consolidamento del Cral di Gruppo: è stato inaugurato il nuovo sito internet che raccoglie tutte le iniziative e le convenzioni siano esse nazionali o curate dalle sezioni locali. A maggio, sui campi di calcio di Misano Adriatico, si è svolta la terza edizione del Torneo delle Divisioni rivelandosi un'occasione di scambio e conoscenza tra colleghi che arrivano da tutto il territorio nazionale. Inoltre è stata organizzata la quarta edizione di 'Banco Run', manifestazione podistica svolta a Donoratico (Livorno) che ha visto la partecipazione di oltre 600 persone. Il Circolo Villa Guerina ha promosso diversi momenti ricreativi e di aggregazione: feste musicali con cena, gite di uno o più giorni e viaggi con soggiorni sia in Italia che all'Estero, per un totale di quasi 20 appuntamenti, che hanno interessato complessivamente oltre un migliaio di soci; ha ospitato negli spazi di Villa Guerina, l'iniziativa *Summer Camp*, nelle quali i figli dei soci hanno partecipato ai corsi di inglese organizzati con insegnanti madrelingua e bilingua per la durata di quattro settimane, e "Chievo Camp", la scuola di calcio del Chievo dedicata ai figli dei soci. Il Circolo Territoriale Lucca ha organizzato circa 15 gite nelle principali città italiane, oltre a due settimane bianche. Tra le iniziative ricordiamo la festa della Befana e un contributo per le principali partecipazioni agli eventi locali come il Carnevale di Viareggio, il Festival Pucciniano, il

| Rapine e furti: Confronto anni 2016-2015 | 2016 | 2015 | Variazione 16-15 |
|--|------|------|---------------------|
| Numero di rapine | 24 | 46 | -48% |
| Numero di furti | 36 | 50 | -28% |
| <i>I dati presentati risultano in linea con le evidenze del sistema.</i> | | | |

| Infortunati: Confronto anni 2016-2015 | 2016 | 2015 | Variazione 16-15 |
|---|------------|------------|---------------------|
| Infortunati occorsi in sede | 49 | 46 | +6,5% |
| Infortunati occorsi in itinere e missione | 151 | 123 | +22,8% |
| Totale generale | 200 | 169 | +18,3% |

Summer Festival e il Lucca Comics and Games, evento quest'ultimo a livello mondiale. Il Circolo Territoriale Novara ha organizzato viaggi programmati, sia a livello nazionale che internazionale. Le adesioni alle manifestazioni sportive sono state molteplici e hanno visto la presenza di 300 atleti suddivisi tra calcio, tennis/golf, atletica, pesca, nuoto e ciclismo.

Iniziativa importante è stata la manifestazione relativa alla consegna dei premi scolastici con la consegna di 173 premi ai figli di dipendenti. Il Circolo Territoriale Modena è stato molto attivo nella partecipazione ai Campionati Europei e Nazionali Bancari di sci, nelle gare nazionali su strada e MBK di ciclismo e nelle gare nazionali di pesca. Da segnalare la partecipazione alla gara nazionale bancari di nuoto "Miglio Marino". Anche il Circolo Territoriale Lodi ha proseguito durante l'anno con l'attività di promozione ricreativa a favore dei dipendenti/soci. Il Circolo Territoriale di Bergamo ha

organizzato diverse attività tra le quali spicca il Torneo delle Divisioni. Grazie all'apporto dei suoi atleti, si segnala il primo posto nel Campionato Italiano Bancari/Assicurativi di maratona. Nel 2016 è stata attivata la sezione Pesca creando una squadra vincente nei diversi Tornei Nazionali. La Sezione Tiro si è classificata seconda a livello nazionale.

SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Sicurezza del Banco Popolare opera a tutela della clientela e del business a fronte delle minacce e dei rischi di uno scenario complesso. Le azioni si focalizzano sul contrasto alle minacce di tipo accidentale e intenzionale a protezione delle strutture tecno-organizzative-procedurali del Gruppo.

Sicurezza fisica

Il processo di securizzazione, riguardo le tecnologie esposte al pubblico per la fruizione di servizi di prelievo,

| Indicatori | Tasso di frequenza degli infortunati (x1.000.000) | Tasso di gravità degli infortunati (x1.000) |
|------------------------------|--|--|
| Gruppo Banco Popolare | 8,16 | 0,22 |
| Gruppo Banco Popolare-Uomini | 7,44 | 0,22 |
| Gruppo Banco Popolare-Donne | 9,30 | 0,22 |
| Nord | 7,76 | 0,18 |
| Nord-Uomini | 7,04 | 0,18 |
| Nord-Donne | 8,92 | 0,18 |
| Centro | 9,33 | 0,38 |
| Centro-Uomini | 8,80 | 0,44 |
| Centro-Donne | 9,89 | 0,32 |
| Sud | 9,93 | 0,26 |
| Sud-Uomini | 8,90 | 0,24 |
| Sud-Donne | 12,90 | 0,31 |

di pagamento ed informativi (ATM), è stato sviluppato e potenziato, mentre è proseguito il dispiegamento di meccanismi di protezione negli ambiti dell'ingresso delle filiali, della custodia dei valori, dell'erogazione temporizzata del denaro e dei sistemi di allarme centralizzati sulle reti dati aziendali. Nello specifico, nel corso dell'anno, si sono aggiunte ulteriori iniziative finalizzate alla protezione dei *caveau* e del patrimonio artistico.

Il riscontro dell'azione svolta è costituito per esempio dal numero delle rapine, sensibilmente in calo, come indicato nella tabella:

Salute e sicurezza

Gli infortuni sul lavoro occorsi nel 2016 sono aumentati rispetto all'anno precedente.

L'attività formativa specifica messa in atto nel corso del 2016 ha visto l'erogazione di n. 47.000 ore di formazione. In tema di promozione della salute ai sensi del D.Lgs 81/08, nel corso del 2016 è stato sviluppato, in collaborazione con i Medici competenti, il primo corso in aula sul tema della corretta alimentazione. In relazione alla valutazione dei rischi, redatta ai sensi dello stesso decreto legge, sono presenti lavoratori addebi al videoterminale e lavoratori notturni; a questo proposito sono state completate dai Medici Competenti n. 1.178 visite per esposti a videoterminale e n. 9 visite per lavoratori notturni.

TERRITORIO

L'impegno nei confronti del Territorio, inteso come l'insieme delle attività economiche, sociali e culturali della società civile e delle istituzioni insediate nelle aree in cui operano le banche del Gruppo, è parte integrante della missione aziendale e trova attuazione in più forme.

L'attenzione nei confronti del Territorio si traduce in molteplici iniziative di sostegno al tessuto civile e sociale in diversi ambiti di intervento, tra cui il supporto all'istruzione, le iniziative di solidarietà sociale, la tutela del patrimonio artistico e architettonico nonché la promozione della cultura, della vegetativa, dell'editoria e dello sport.

Il Gruppo, coerentemente con i valori che hanno ispirato la nascita e lo sviluppo degli istituti bancari che lo costituiscono, riconosce come importanti stakeholder le economie e le comunità locali e, di conseguenza, si impegna a soddisfarne le istanze. Inoltre promuove e sostiene, con i mezzi previsti dalla Statuto, istituzioni e iniziative di comune e sociale interesse nei territori dove il Gruppo ha le sue radici o intende radicarsi.

BENEFICENZA E INTERVENTI A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE LOCALI

Le attività di assistenza, beneficenza e pubblico interesse costituiscono uno degli scopi istituzionali del Banco Popolare e una modalità di perseguimento delle proprie finalità mutualistiche. A tale riguardo lo Statuto Sociale del Banco, all'art. 5, stabilisce che *"l'Assemblea ordinaria annuale del Banco Popolare può destinare a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse una quota dell'utile netto risultante dal bilancio approvato"*, ripartito secondo la seguente suddivisione istituzionale e territoriale: 8/30 al territorio lodigiano e a quello di riferimento della Divisione le cui strutture di vertice sono ubicate a Lodi; 8/30 al territorio novarese e a quello di riferimento della Divisione le cui strutture di vertice sono ubicate a Novara; 9/30 al territorio veronese e a quello di riferimento della Divisione le cui strutture di vertice sono ubicate a Verona; 1/30 ad iniziative di

sostegno della Fondazione di Culto Banco S. Geminiano e S. Prospero; 4/30 a iniziative di sostegno della Fondazione Credito Bergamasco.

Il Consiglio di Amministrazione del Banco Popolare formula indirizzi in ordine alle politiche di spesa e responsabilità sociale del Gruppo. Al medesimo articolo si precisa altresì che *"le decisioni relative alle suddette iniziative, ove non affidate alla Fondazione Bipielle, alla Fondazione Banca Popolare di Novara per il Territorio, alla Fondazione Credito Bergamasco e alle altre Fondazioni la cui costituzione è stata o verrà promossa dalla Società, le quali disporranno direttamente di quanto loro assegnato con riferimento alle proprie finalità statutarie, saranno assunte con il parere o su proposta del rispettivo Comitato Territoriale di consultazione e credito"*.

L'attività di beneficenza del Gruppo trova realizzazione, quindi, sia in forma diretta, attraverso l'azione del Banco Popolare, sia per il tramite delle Fondazioni istituite dal Gruppo stesso. Le Fondazioni, nate in momenti storici diversi e caratterizzate da tratti distintivi peculiari, possiedono un comune denominatore: perseguire finalità benefiche nei confronti delle comunità locali. Gli ambiti specifici di intervento riguardano il supporto all'istruzione, le iniziative di solidarietà sociale, la tutela del patrimonio artistico e architettonico, insieme alla promozione della cultura, dell'editoria e dello sport.

In seguito alla fusione con la Banca Popolare di Milano, il nuovo Statuto del Gruppo Banco BPM contempla la possibilità del Consiglio di Amministrazione, previa deliberazione dell'Assemblea ordinaria, di poter destinare una quota dell'utile netto d'esercizio risultante dal bilancio approvato non superiore al 2,5% dell'utile stesso a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse, da impiegare per sostenere iniziative connesse agli specifici territori di riferimento secondo proporzioni statutariamente definite.

Destinazione a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse

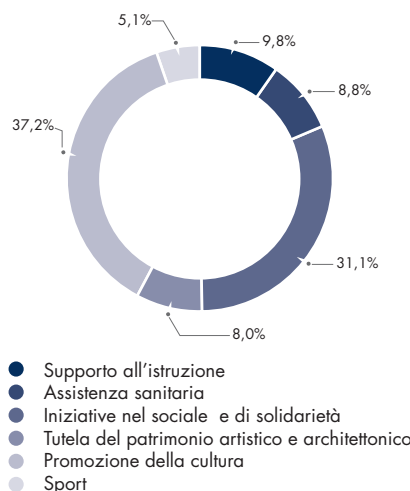
A differenza degli anni precedenti, la presenza di utili nell'esercizio 2015, ha consentito all'Assemblea dei Soci di applicare il dettato dell'art. 5 del-

lo Statuto Sociale; in aggiunta alla quota dell'utile, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di attingere una somma aggiuntiva dalle risorse stanziare nel budget della Direzione Comunicazione. L'importo complessivo così stanziato ammonta a euro 6.765.000, di cui 2.000.000 destinati alla Fondazione Credito Bergamasco in conseguenza degli accordi assunti in sede di fusione per incorporazione del Credito Bergamasco. La volontà di destinare a iniziative di mutualità un tale importo pur in una fase di perdurante difficoltà congiunturale e a fronte di risultati economici del Gruppo ancora condizionati dagli strascichi della crisi finanziaria, testimonia la determinazione del Gruppo a svolgere un ruolo di sostegno ai fabbisogni del contesto socio-economico di radicamento.

Di seguito si riporta una ripartizione indicativa, di massima, delle somme erogate a fini di assistenza, beneficenza e pubblica utilità nel corso dell'esercizio 2016 dalle Banche del Gruppo o dalle Fondazioni³ ad esse collegate, in base all'ambito di intervento⁴.

Nelle pagine seguenti si fornisce un resoconto degli interventi svolti nei diversi ambiti dal Gruppo Banco Popolare e dalle Fondazioni a esso collegate, specificando che per ogni realtà sono state evidenziate alcune delle iniziative realizzate, tra quelle più significative.

Ripartizione indicativa delle somme erogate a fini di beneficenza



DIVISIONE BANCA POPOLARE DI VERONA

L'attività della Divisione Banca Popolare di Verona si integra con quella sviluppata dalle Fondazioni presenti sui rispettivi territori. Alla Divisione BPV, oltre all'area di storico riferimento della Banca Popolare di Verona, fanno capo le aree Banco San Marco e Banca Popolare del Trentino nonché la Direzione Territoriale San Geminiano e San Prospero, cui fa capo l'area Cassa di Risparmio di Imola.

BANCA POPOLARE DI VERONA

Supporto all'istruzione e alla ricerca

La collaborazione con l'Università degli Studi di Verona, oltre al rinnovato sostegno di tre dottorati di ricerca triennali, ha permesso la prosecuzione del Progetto "Reti Impresa e Banco Popolare" per lo studio delle potenzialità di sviluppo delle imprese che aderiscono a un contratto di rete. È proseguito il sostegno a favore della ricerca medica tramite l'istituzione di borse di studio annuali e il sostegno all'organizzazione di un Corso Superiore di Geriatria. È stato confermato il supporto al "Comitato Provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale Verona - COSP Verona" per l'orientamento delle scelte formative e professionali dei giovani (Progetto Itinera) e al Centro Pastorale Universitario (VR) per le attività di formazione degli studenti. Tra gli interventi si segnalano quelli alla Diocesi di Verona a favore di un progetto di formazione giornalistica per gli alunni della scuola

superiore promosso dal settimanale "Verona Fedele" e all'Università Cà Foscari (VE).

Assistenza sanitaria

Le erogazioni a favore di enti sanitari locali e di associazioni hanno consentito l'acquisto di apparecchiature e attrezzature sanitarie, ambulanze, pulmini per il trasporto di anziani e disabili, e attività di formazione e ricerca in ambito sanitario. Tra le erogazioni si segnalano il contributo al Comitato Locale Croce Rossa Italiana Bardolino Baldo Garda (VR), quello alla Cooperativa Sociale di Solidarietà Monteverde Onlus di Badia Calavena (VR), il sostegno al Servizio Operativo Sanitario Onlus di Sona (VR), all'Associazione Orsa Maggiore Onlus (TN) e all'Associazione Italiana Soccorritori - Sezione di Verona; per l'attività di aggiornamento sul tema dell'autismo è stata sostenuta l'Associazione M. Arte promotrice dell'evento "Euritimie: Talenti Speciali accedono alle Arti". Sono stati elargiti fondi: all'Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar per un progetto sulla funzionalità respiratoria degli studenti degli istituti superiori di Verona e all'Associazione Amici del Mondo Onlus (VI) per la gestione di un corso per diventare "Sonographer", figura specializzata nell'esecuzione di ecografie.

Iniziativa nel sociale e di solidarietà

Tra i sostegni alle associazioni e enti benefici che operano in campo sociale, si segnalano quelli alla Ronda della Carità Amici di Bernardo Onlus (VR) per la realizzazione della "Cittadella della Ronda" e al Progetto Serena Onlus per l'organizzazione di un corso di formazione per preparatori di cani salvavita. È stata confermata, inoltre, la collaborazione con la Cooperativa Sociale "Il Samaritano" per il progetto di "Casa Solidale"; con il Centro Sportivo Italiano per il progetto Handicap & Sport "La Grande Sfida 2016"; con il Centro Studi Opera Don Calabria, a sostegno del progetto "Colle per la Famiglia". Sono stati erogati fondi a sostegno della costituzione dell'Emporio della Solidarietà, distribuzione gratuita di generi di prima necessità per famiglie in difficoltà ed alla Congregazione dell'Oratorio di San Filippo Neri per la gestione della men-

3 Per quanto riguarda le Fondazioni, in questa analisi della composizione delle erogazioni per ambito di intervento, a motivo delle peculiarità delle regole di spesa stabilite nei loro statuti, sono presi in considerazione anche gli impegni di spesa assunti nel corso dell'anno.

4 In aggiunta agli importi destinati a beneficenza dall'Assemblea dei Soci del Banco Popolare a valere sugli utili risultanti dal Bilancio dell'esercizio 2015, in questa edizione del Bilancio Sociale si dà conto sia degli importi destinati a finalità di beneficenza dal CDA prelevandoli dal budget comunicazione, ovvero delle somme disponibili alla beneficenza nel 2016 per competenza, sia dei principali interventi del Gruppo secondo un criterio di cassa, ovvero delle somme impegnate e/o effettivamente erogate nel 2016.

VALE UN SOGNO

Nel corso del 2016, nella Divisione Bpv, è stato realizzato un progetto sperimentale in collaborazione con la Fondazione "Più di un Sogno" e della Cooperativa Sociale "Vale un Sogno" ad essa collegata, che rivolge le proprie attività e i propri servizi a persone con disabilità intellettiva e Sindrome di Down di ogni fascia d'età e alle loro famiglie. In base all'età e ai bisogni, la Fondazione prevede interventi diversificati con l'obiettivo di sviluppare le abilità individuali e il raggiungimento di una piena inclusione e partecipazione alla vita sociale in modo da poter essere indipendente, sia dal punto di vista pratico, che economico; il percorso verso l'autonomia si completa con la comprensione e l'opportunità di essere inseriti in una realtà lavorativa e produttiva. A tal fine è stato avviato un percorso di avviamento al lavoro con la collaborazione di un'educatrice della Cooperativa, attivando un tirocinio formativo presso la Filiale del Banco Popolare di San Giovanni Lupatoto (VR), volto a capire la fattibilità di un inserimento futuro e continuativo di un assistito dalla Cooperativa nella nostra realtà aziendale. Nella fase iniziale del progetto sono state individuate, grazie alla collaborazione tra la psicologa della Cooperativa e il Responsabile della filiale, le attività di filiale da poter delegare alla persona, per poi identificare il profilo maggiormente idoneo da inserire in azienda con la formula dello stage, coadiuvato dall'educatrice. Il risultato ha permesso di identificare nuove possibilità di integrazione verso l'autonomia ed indipendenza delle persone con disabilità intellettiva e di ottenere una maggiore sensibilizzazione di colleghi e clienti sulle tematiche in oggetto.

sa dei poveri. Tra gli altri contributi si evidenziano quelli alla Diocesi di Verona per il progetto "Un cuore grande una casa"; all'Associazione Volontarie del Telefono Rosa Onlus per una campagna di comunicazione sulla violenza e la discriminazione di genere; all'Associazione Medici per la Pace Onlus per il progetto "Il Diritto al Sorriso Terza Età"; alle Associazioni ABC Onlus e Familiari Malati di Alzheimer Verona per lo sviluppo di programmi di supporto all'assistenza quotidiana del malato di Alzheimer.

Tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico

Riguardo alla conservazione dei beni storico-architettonici la Banca ha sostenuto il Fondo per l'Ambiente Italiano con il progetto "I 200 del FAI", il Gruppo Capitei TNT per il restauro dei capitelli storici, la Croce Rossa Italiana - Comitato Locale di Castiglione Delle Stiviere (MN) per la ristrutturazione della Sala Mine e l'organizzazione del Museo Internazionale della Croce Rossa. Sono stati erogati vari contributi ad alcune Parrocchie per la tutela degli edifici religiosi.

Promozione della cultura

Tra i numerosi eventi culturali sostenuti, si segnalano i contributi: al Comitato per le Celebrazioni in Onore di San Zeno per il volume "San Zeno Maggiore a Verona"; alla Parrocchia di Santa Maria in Organo (VR)

per la mostra fotografica sulle Tarsie; alla Fondazione Studium Generale Marcianum (VE). È stato confermato il sostegno a varie associazioni culturali tra le quali l'Associazione Giochi Antichi (VR) - Festival dei Giochi in strada "Tocati". Anche nel 2016 è stata sostenuta Intercultura Onlus, per il finanziamento di una borsa di studio all'estero destinata a studenti meritevoli del veronese.

Organizzazione di eventi, spettacoli e attività editoriali

Anche nel 2016 la Banca ha rinnovato i contributi: al Comune di Verona per l'Estate Teatrale Veronese, per la mostra "Arte e Vino" e per le manifestazioni per il 750° anniversario della nascita di Dante; all'Università degli Studi di Verona per il X Simposio Internazionale "Grapevine Physiology and Biotechnology" e per il convegno economico *Wolpertinger Conference*. Si segnalano i contributi a favore dell'Associazione IDEM per il "Festival della Bellezza - I Maestri dello Spirito", dell'Associazione Le Pietre Scartate Onlus per il convegno sulla disabilità "Le pietre scartate: vite inutili o pietre angolari?", dell'Associazione Enologi Enotecnici Italiani per il Congresso Assoenologi e del Consorzio Tutela Vini Soave e Recioto (VR) per la manifestazione "Soave Versus". Sono stati anche sostenuti: il Gruppo Culturale "Uomo-città-Territorio" (TN) e l'Associazione Nuovo Ensemble di Desenzano (BS).

Sport e tempo libero

La Banca ha manifestato vicinanza al mondo dello sport dilettantistico, con particolare riguardo ai giovani e agli atleti disabili. Tra le principali iniziative sostenute: Comitato Sportivo Trofeo Marco Rizzotti (VE) per il "XXX Trofeo Velico", la Polisportiva Libertas Martignacco A.S.D. (UD) ed è stato rinnovato il contributo all'A.S.D. Venicemarathon Club (VE).

FONDAZIONE GIORGIO ZANOTTO

La Fondazione Giorgio Zanotto, nata nel 2001, mantiene vivo il ricordo e gli ideali di Giorgio Zanotto, che con il suo esempio di servizio alla città, nella vita politica e amministrativa e come presidente della Banca Popolare di Verona, ha contribuito alla crescita culturale, sociale ed economica di Verona.

Nel campo della solidarietà la Fondazione ha sostenuto alcuni spettacoli musicali e teatrali a favore, tra gli altri, dell'Ass. Genitori Bambini Down di Verona e di importanti realtà del settore medico-ospedaliero. Ha contribuito al progetto per le scuole promosso dalla Diocesi di Verona dedicato a "Nuovi stili di vita". Ha finanziato la tappa veronese del festival su cinema e autismo promosso dalla Onlus veronese "I Fantastici 15". Ha erogato tre borse di studio, intitolate a Giorgio Zanotto, per sostenere gli studi di giovani iscritti a corsi di laurea a indirizzo economi-

co e giuridico presso l'Università di Verona. La Fondazione ha promosso numerose iniziative nell'ambito delle celebrazioni di due importanti ricorrenze di carattere storico: il 150° anniversario dell'annessione del Veneto all'Italia e il centenario della Prima Guerra Mondiale. È proseguito il sostegno al ciclo annuale di conferenze sulla Grande Guerra organizzato dall'Università di Verona, ha supportato la realizzazione della mostra "Album dal Fronte" a cura dell'Associazione Culturale Gino Franzi. La Fondazione ha promosso l'edizione e la presentazione del volume di Luciano Rognini "Governanti di Verona" ed ha contribuito alla pubblicazione di uno studio su "Credito e notai" della studiosa veronese Marcella Lorenzini. Ha sostenuto l'organizzazione di un doppio evento per le scuole e la cittadinanza sul tema "Tre specchi per Pirandello. Realtà e rappresentazione nelle Novelle per un anno". Ha sostenuto la prima edizione del "Verona Mountain Film Festival" e ha contribuito alla realizzazione del ciclo di conferenze, organizzato dal Collegio Universitario Femminile Don Nicola Mazza, "Il mondo contemporaneo: conoscere i problemi per un impegno responsabile". Ha favorito la realizzazione di eventi dedicati a Maria Callas e alle iniziative del Fondo Peter Maag.

BANCO S. GEMINIANO E S. PROSPERO

Supporto all'istruzione e alla ricerca
Il Banco ha promosso e finanziato la II edizione dell'iniziativa "Con Merito" che ha premiato con 79 borse di studio gli studenti più meritevoli di diversi Istituti Superiori modenesi.

Iniziativa nel sociale, di solidarietà e di assistenza sanitaria

Nel 2016 sono stati concessi contributi al Comitato Provinciale per l'Unicef di Modena, alla Fondazione CEIS Onlus, all'Associazione Porta Aperta Onlus e all'Associazione Volontari del Soccorso Modena Onlus. Tra le erogazioni si ricordano quelle a favore dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena per l'acquisto di un sistema di EEG da installare presso il reparto di pediatria del Policlinico, dell'Associazione per il Sostegno della Ematologia ed

Oncologia Pediatrica per il progetto di accoglienza "La Casa di Fausta", e di CuraRE - Associazione per l'Ospedale della Donna e del Bambino Onlus di Reggio Emilia a sostegno del progetto MIRE per la cura e assistenza di maternità e infanzia.

Promozione della cultura e valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico

Sono stati elargiti fondi al Consorzio Creativo Associazione Culturale a sostegno dell'organizzazione della mostra di opere del Maestro Gianni Valbonesi e al Comune di Reggio Emilia per la realizzazione delle iniziative in onore di Elio Monducci. Sono stati rinnovati i contributi destinati alla Società Dante Alighieri di Reggio Emilia, per la promozione del concorso "Il Tema più Bello". Tra i contributi erogati indirizzati alla tutela del patrimonio artistico, si segnalano quelli a favore della Basilica di San Petronio (BO) e all'Accademia Militare di Modena per la ristrutturazione della "Galleria dei Bronzi".

Organizzazione di eventi, spettacoli e attività editoriali

La Banca ha sostenuto la Fondazione Teatro Comunale di Modena, la Fondazione i Teatri di Reggio Emilia e l'Associazione Gioacchino Rossini di Modena. Tra gli altri interventi si segnalano quelli a favore della Società di Promozione del Centro Storico "Modenamoremio" per l'organizzazione di eventi concertistici, alla Fondazione Casa di Enzo Ferrari Museo e all'Associazione culturale Fabricanda di Vignola (O) per la rassegna "Lo schermo dietro il sipario". Alla Basilica di San Prospero di Reggio Emilia sono stati erogati fondi per le celebrazioni del Santo Patrono.

FONDAZIONE DI CULTO S. GEMINIANO E S. PROSPERO

Nell'anno 2016, la Fondazione di culto Banco S. Geminiano e S. Prospero ha sostenuto le attività delle Diocesi di Modena-Nonantola, Reggio Emilia-Guastalla, Carpi. Tra gli interventi più significativi nell'Arcidiocesi di Modena-Nonantola si segnalano: le opere di consolidamento della chiesa parrocchiale di Bompor-

to e del Santuario di S. Clemente e il restauro artistico del mosaico nella chiesa di S. Giuseppe di Felice sul Panaro, la sistemazione delle chiese parrocchiali di Cognento (MO), S. Teresa (MO) e Montecuccolo e all'Oratorio di S. Anna di Polinago e antica Pieve di Rubbiano; la formazione musicale e liturgica dei ragazzi della Cappella Musicale del Duomo attraverso la Fondazione "Vivere il Sapere"; la ricerca e pubblicazioni sui segni religiosi nei quartieri della Città (Centro Studi Majestas - MO). Nella Diocesi di Reggio Emilia-Guastalla sono stati effettuati interventi di restauro della canonica della Parrocchia di Poviglio e di sistemazione della chiesa parrocchiale di Montecavolo. Nella Diocesi di Carpi sono stati erogati fondi per il restauro di strutture danneggiate dal terremoto.

DIVISIONE BANCA POPOLARE DI LODI

L'attività della Divisione BPL, oltre alle aree storiche, insiste sulle aree di Crema, Cremona, Genova e Chiavari, nonché su quelle della Cassa di Risparmio di Lucca Pisa e Livorno. Nell'ambito delle erogazioni liberali la Divisione BPL agisce sia direttamente sia tramite le Fondazione Bpl, Associazione Popolare Crema per il Territorio e Fondazione Banca Popolare di Cremona.

BANCA POPOLARE DI LODI

Iniziativa nel settore sanitario, sociale e solidale

Tra gli interventi effettuati si segnalano i contributi offerti: all'Associazione Il Volo degli Angeli Onlus di Castelnuovo Bocca d'Adda (LO) per l'acquisto di un "emogasanalizzatore" da donare all'Azienda Ospedaliera di Lodi - presidio di Codogno; all'Associazione CAF Onlus di Milano per una serata benefica a favore del centro di aiuto ai minori e alle famiglie in difficoltà; al Comune di Cremona, per alimentare il "Fondo di solidarietà per le fragilità sociali"; all'Associazione Giacche Verdi Lombardia di Cortelona (PV) per il sostegno della particolare attività svolta nella protezione civile e ambientale. Si evidenzia anche il contributo erogato a favore della Onlus "Un Nuovo Dono di Pavia", desti-

nato alla realizzazione di un centro residenziale per persone con gravissime disabilità.

Supporto all'istruzione e l'educazione

Gli interventi della Banca Popolare di Lodi hanno sostenuto numerosi progetti realizzati da diverse realtà; tra questi si cita l'apporto erogato a favore di Confartigianato Imprese di Cremona per la pubblicazione di un volume sull'educazione alimentare degli adolescenti. Si evidenzia altresì l'erogazione all'Istituto Tecnico Economico e Tecnologico Agostino Bassi (LO) diretto a finanziare la realizzazione del "Corso di Laurea Triennale in Costruzioni e Gestione del Territorio" per Geometri, il quale si distingue per essere l'unico offerto in Italia che soddisfa i requisiti richiesti dalla direttiva europea per le nuove iscrizioni agli albi professionali a partire dal 2020.

Promozione della cultura e tutela del patrimonio artistico

Sono stati confermati i contributi destinati alla Fondazione Teatro Amilcare Ponchielli di Cremona e alla Fondazione Museo del Violino Antonio Stradivari di Cremona per favorire iniziative rivolte ai soci/clienti della Banca. Numerosi sono stati gli interventi a beneficio delle parrocchie locali tra le quali si evidenzia il contributo elargito alla Parrocchia San Donato di Sesto Calende (VA), per sostenere il restauro dell'Abbazia di San Donato.

Sport e tempo libero

Sono stati confermati i contributi a sostegno delle società sportive dilettantistiche come il Gruppo Lodigiano Pionieri e Veterani dello Sport di Lodi e il C.S.I. Centro Sportivo Italiano di Lodi, che ha contribuito alla realizzazione della IV edizione della manifestazione sportiva per famiglie "Play all Day". Tra le associazioni supportatevi sono l'U.S. Livraga Ciclismo e l'A.S.D. Old Socks di San Martino in Strada (LO) per il sostegno del basket giovanile.

FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI LODI

Nel 2016 è proseguito il progetto avviato nel 2015 con l'Università degli Studi di Milano, avente come ogget-

to l'analisi e il riutilizzo delle eccedenze alimentari della GDO. Anche quest'anno, con la Banca Popolare di Lodi, è stato portato avanti il progetto "Con Merito", che ha coinvolto le classi quinte delle scuole della provincia di Lodi con l'obiettivo di premiare con borse di studio gli studenti meritevoli che hanno sostenuto l'esame di maturità nel 2016. Con il Dipartimento di Neuropsichiatria Infantile di Lodi è proseguito il progetto di supporto informatico per ragazzi affetti da sindromi dell'apprendimento aiutando 235 nuovi bambini. È stata inoltre avviata con la ASST di Lodi un programma per aumentare nel 2017 la rete dei defibrillatori del lodigiano, realizzando una *app* che ne indichi la localizzazione e l'utilizzo. Inoltre è proseguita l'iniziativa, finanziata in collaborazione con Fondazione Cariplo, denominata "Ri-generare Valore Sociale". Questo progetto, che riguarda gli ambiti del Cibo Lavoro e Casa, è risultato vincitore di un bando della Fondazione Cariplo, che ha assegnato contributi per 1,6 milioni di euro per il triennio 2015-2017. Nel corso del 2016 è stato supportato un importante progetto di ristrutturazione realizzato in collaborazione con la Fondazione Opere Pie di Codogno, insieme a iniziative in cooperazione con la Caritas Lodigiana per l'apertura di un nuovo dormitorio cittadino. Per quanto riguarda il patrimonio artistico, ha pubblicato, per i tipi di Bolis Edizioni, un volume sulle dimore Storiche del Lodigiano. Il ricavato della vendita dei libri è stato devoluto al FAI per il restauro dei codici miniati del tempio dell'Incoronata a Lodi. Come ogni anno, la Fondazione si è resa promotrice d'iniziativa artistiche ospitate nello spazio Bipielle Arte organizzando, in collaborazione con associazioni e artisti locali e non, nove mostre. Infine si è tenuta un'esposizione di capolavori fiamminghi di proprietà del Banco Popolare, legati al tema della misericordia. Presso la Fondazione si è mantenuta l'organizzazione della rassegna artistica "Mattonelle d'Artista".

FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI CREMONA

La Fondazione Banca Popolare di Cremona ha assegnato fondi sia a realtà operanti nel settore medico sia a realtà attive nel soccorso ver-

so le forme di fragilità sociale e di disagio individuale. In questo settore, ricordiamo tra gli altri l'intervento destinato all'arredamento della struttura "Dopo di noi" - inialloggi per disabili - realizzata dalla Fondazione Casa Robbiani Onlus. Sono stati concessi contributi per: la realizzazione di una casa protetta per donne vittime di violenza domestica, a cura dell'Associazione Incontro Donne Antiviolenza; l'acquisto d'un mezzo di trasporto per disabili da parte della Comunità San Daniele Po; e l'acquisto d'una carrozzina motorizzata per disabili da parte della Croce Rossa di Cremona. Nel settore dell'educazione e della cultura, tra i vari interventi, si segnala il contributo erogato per la mostra su Janello Torriani, realizzata dal Comune di Cremona.

ASSOCIAZIONE POPOLARE DI CREMA PER IL TERRITORIO

L'Associazione Popolare Crema ha sostenuto la "Festa del volontario" promossa dal Centro di Servizio per il Volontariato. Nell'ambito dell'assistenza sanitaria, l'Associazione ha supportato l'operato della Croce Rossa Italiana, mentre all'Ospedale Maggiore di Crema è stato donato un dispositivo automatico per il massaggio cardiaco. Nell'ambito culturale, l'Associazione, socio fondatore del Teatro S. Domenico, ha contribuito alla realizzazione di una mostra sull'arte cremasca nella prima metà del '900 prestando alcune opere del proprio patrimonio artistico. Anche nel 2016 non è mancato il supporto alla pubblicazione del volume de l'"*Insula Fulcheria*", repertorio annuale curato dal Museo Civico di Crema e del Cremasco e all'Associazione culturale "Imondicarta", per il festival eno-gastronomico. Tra le iniziative si segnalano le borse di studio assegnate nell'ambito della quinta giornata formativa sul risparmio. Per le attività sportive è stato sostenuto l'evento "Crema città europea dello sport 2016" e il Centro di riabilitazione equestre per l'attività ideata per i portatori di handicap. Molteplici gli interventi per sostenere opere di ristrutturazione di monumenti e beni artistici tra cui si distingue per importanza l'intervento a favore del Duomo della città.

BANCO DI CHIAVARI E DELLA RIVIERA LIGURE

Il Banco di Chiavari e della Riviera Ligure ha effettuato interventi a sostegno di numerose realtà del territorio. Nel campo del sociale, ricordiamo il rinnovo del contributo all'Opera Diocesana Madonna del Bambino-Villaggio del Ragazzo di San Salvatore di Cogorno, istituzione che cura la formazione e l'inserimento nel mondo del lavoro di ragazzi disabili e in difficoltà. Il Banco ha partecipato al progetto "La spiaggia per tutti" promosso dal Comune di Chiavari per la realizzazione di un arenile riservato ai disabili. Confermato anche l'appoggio alla Comunità di Sant'Egidio di Genova per il sostegno del Centro nutrizionale in Malawi. Inoltre è stata sostenuta la "Scuola di Recitazione Mariangela Melato" del Teatro Stabile di Genova per la formazione di giovani talenti. Sono state assegnate borse di studio ai giovani che hanno partecipato alla stagione concertistica promossa dall'Associazione Amici del Carlo Felice e del Conservatorio Niccolò Paganini di Genova.

CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA PISA E LIVORNO

Iniziativa nel sociale e di solidarietà

Nell'ambito sociale sono stati erogati contributi all'Associazione La Calamita Onlus per la realizzazione di un oratorio progettato per accogliere anche portatori di disabilità e all'Associazione ARCI 690 "Progetto Chernobyl" che ogni anno accoglie, per brevi periodi di vacanza, i bambini della Bielorussia. Il contributo elargito all'Associazione in Musica AICS ha consentito di raccogliere fondi destinati al progetto "Una casa per Matteo", un bimbo affetto da una rara patologia congenita neurodegenerativa. Confermato il contributo a favore dell'Associazione Lucchese Arte e Psicologia per la diffusione della musica classica nei luoghi di degenza sanitaria e sociale, e la realizzazione del cortometraggio "Giorni di Puccini" girato da persone disabili. La liberalità riconosciuta all'Associazione Il Mondo che Vorrei ha contribuito alla realizzazione di un cortometraggio sul disastro ferroviario di Viareggio. Il contributo alla Provincia Toscana di San Francesco

Stigmatizzato ha consentito la realizzazione di una serata benefica per il progetto che supporta una casa per anziani a Betlemme.

Promozione della cultura

Sono stati erogati fondi al Circolo Focine Garfagnana per la mostra fotografica "I Fantasi di Auschwitz". Il contributo alla Fraternalità di Misericordia di Maria ha consentito la pubblicazione di un libro di storia locale dal titolo "Lucca XX - La storia del Novecento in provincia. Gli avvenimenti, la cronaca, l'economia e i protagonisti". Con il supporto della Cassa, il Laboratorio Brumier ha organizzato una serie di incontri dal titolo "All'opera ragazzi" che ha coinvolto gli alunni dei Licei musicali di Lucca e Modica. Il sostegno all'Associazione Maestro D'Olio ha consentito la realizzazione della manifestazione enogastronomica "ExtraLucca Summer Edition". Infine la Cassa ha sostenuto l'operato delle Arcidiocesi di Pisa, Firenze, Lucca e Livorno.

Organizzazione eventi, spettacoli e attività editoriali

Sono stati erogati contributi all'Ascom Confcommercio di Lucca per l'organizzazione della Notte Bianca e al Comitato Primo Maggio per l'organizzazione della manifestazione Primo Maggio a Fornaci. Contributi sono stati concessi anche a: l'Associazione Albergatori di Viareggio per l'attività di convegnistica e all'Istituto Italiano per la Sicurezza per "Pisa loves sicurezza 2016. Altri contributi sono stati elargiti all'Associazione Nazionale Alpini, nel 73° anniversario della battaglia di Nikolajewka, e all'Associazione Culturale Artarchia per gli eventi artistico-culturali nel comune di Buti.

Sport e Tempo libero

Il sostegno della Cassa è andato a: l'Istituto San Francesco di Sales per organizzare una giornata di sport dedicata agli studenti; al Punto Handy, Associazione non lucrativa di utilità sociale che collabora attivamente con le scuole per aiutare i bambini con disabilità e coinvolgere i bambini normodotati sul tema dell'integrazione; l'Associazione A.S.D. Diversamente marinai nell'ambito del campionato Off Shore di vela e

all'Unione Nazionale Veterani dello Sport per l'anniversario della sua fondazione.

FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI NOVARA

La Fondazione Banca Popolare di Novara rivolge il suo interesse a iniziative finalizzate allo sviluppo economico, sociale e culturale a favore del territorio di riferimento. Ad essa si è affiancata la Divisione Banca Popolare di Novara con erogazioni rivolte, in specie, al settore sportivo dilettantistico.

Supporto all'istruzione e alla ricerca

L'istruzione è stata sostenuta con interventi a favore dell'Università, ai giovani delle scuole secondarie (progetto "Ragazzi delle scuole novaresi verso la nuova Economia") e primarie (Fondazione Mirafiore di Alba e progetto "Laboratorio Robotica didattica" della Fondazione Lucrezia Tangorra di Novara), oltre che per completare le dotazioni informatiche scolastiche. Alla ricerca scientifica è stato dedicato un impegno particolare, a favore della I3P - Incubatore Imprese Innovative del Politecnico di Torino, per l'organizzazione di Start Cup 2016, competizione tra imprese innovative a componente giovanile di Piemonte e Valle d'Aosta, e delle ricerche in campo oncologico (Fondazione Humanitas, AIL e LILT).

Assistenza sanitaria

L'Azienda Ospedaliera "Maggiore della Carità" di Novara, l'Ospedale di Borgomanero e l'Ospedale di Alesandria hanno ricevuto il sostegno per l'acquisto di macchinari sanitari, mentre quello di Alba-Bra per migliorare il comfort dei pazienti. A questi interventi si aggiungono i vari contributi per l'acquisto di automezzi per il trasporto disabili o per l'attuazione di programmi di assistenza sanitaria.

Iniziativa nel sociale e di solidarietà

La Fondazione e la Divisione BPN hanno sostenuto molti enti dedicati all'assistenza delle fasce deboli della popolazione: ai comuni di Borgosesia, Novara e Varallo per progetti a favore delle famiglie e per l'impiego di disoccupati; all'acquisto di generi di prima necessità di Caritas e Diocesi di Novara; ai progetti

della Onlus Il Focolare di Vigevano dell'Associazione Certosa 1515 di Torino. Sostenuite, anche l'Associazione Genitori Soggetti Autistici di Novara-Vercelli e l'Associazione Liberazione e Speranza Onlus di Novara, attiva nell'aiuto alle donne vittime di violenza, tratta e sfruttamento.

Tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico

La Fondazione è intervenuta a supporto di interventi relativi a edifici e beni nell'ambito della Diocesi di Novara; tra questi, il restauro conservativo della parrocchiale della Vergine Assunta di Grignasco. Un significativo contributo è stato destinato alla Comunità Ebraica di Vercelli per il restauro del Sacro Rotolo della Sinagoga di Biella. Fondi per il recupero e la valorizzazione di opere d'arte sono stati assegnati al Museo Borgogna di Vercelli e al Museo Calderini di Varallo.

Sport e tempo libero

La Divisione BPN ha sostenuto sport come la ginnastica, la corsa (Atletica Trinacria) e l'hockey su pista (Azzurra Novara) e associazioni sportive di medio-piccole dimensioni. Confermato il contributo per l'evento sportivo le "Ofantiadi" di Pescopagano (PZ).

Promozione della cultura

In campo culturale, la Fondazione ha rinnovato l'assegnazione al Teatro Regio di Torino per il programma "La scuola all'Opera". Oltre alle numerose piccole elargizioni per associazioni attive nel settore culturale, sono stati confermati i contributi il Novara Jazz Festival e per l'organizzazione della stagione teatrale della Fondazione Teatro Coccia Onlus di Novara. Si segnalano le erogazioni a favore della Fondazione Ducci di Roma, per la cerimonia di consegna del Premio per la Pace 2016, all'Associazione Pro Loco di Stresa per il Premio Stresa di Narrativa, all'associazione Eventi Sonori di Alessandria per "Monferrato in musica".

FONDAZIONE CREDITO BERGAMASCO

La Fondazione Credito Bergamasco opera per promuovere il progresso culturale, scientifico e sociale dei territori di riferimento.

Iniziativa nel sociale e di solidarietà

Tra gli interventi si segnala il supporto a un progetto di rieducazione alla legalità della Casa Circondariale di Bergamo, tramite la pubblicazione sulla rivista "Spazio" di testi scritti dai detenuti su temi pedagogicamente sensibili. Si segnalano anche i contributi devoluti all'Associazione Paolo Belli per la lotta alle leucemie, all'Associazione Cure Palliative di Bergamo, ai Padri Cappuccini di Bergamo per la gestione della mensa dei poveri e all'Accademia dello Sport per la Solidarietà. La Fondazione Credito Bergamasco, nell'ambito del progetto "Ti farò battere forte il cuore...con il defibrillatore", ha donato un dispositivo a ciascun istituto scolastico superiore di Bergamo che ne era ancora sprovvisto, organizzando anche un corso per gli studenti.

Sostegno alla ricerca

Nel 2016 la Fondazione ha sostenuto il progetto "IORT - Acceleratore lineare per radioterapia intraoperatoria" dell'Ospedale Papa Giovanni XXIII di Bergamo oltre al sostegno che da anni assicura al nosocomio. Importante il contributo devoluto alla Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, a sostegno del progetto di ricerca "Clicca il neo" per la diagnosi precoce dei tumori cutanei.

Promozione della cultura

Nel corso dell'anno, la Fondazione ha organizzato numerose iniziative espositive, tra le quali la mostra itinerante in occasione del Giubileo della Misericordia 2016, con l'esposizione di opere di proprietà del Banco Popolare, legate al tema della misericordia, a Lodi, Bergamo e Romano di Lombardia. A maggio la Fondazione ha celebrato il decennale della propria attività espositiva organizzando presso la sede del Credito Bergamasco una rassegna dedicata al pittore bergamasco Evaristo Baschenis. Inoltre è stata organizzata un'esposizione dedicata al Settecento con opere di Giambattista Tiepolo e altri grandi artisti del tempo, promuovendo anche iniziative collaterali a Palazzo Creberg e sul territorio. La Fondazione ha sostenuto l'Associazione Intercultura Onlus, contribuendo al finanziamento di borse di studio per

programmi di studio all'estero destinate a studenti meritevoli.

Tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico

La Fondazione, nell'ambito dell'iniziativa "Grandi Restauri", ha sostenuto e curato gli interventi su un'opera di Paris Bordon, su tre dipinti di Giovan Paolo Cavagna e su due capolavori di Giovan Battista Moroni. Significativo anche l'intervento di ripristino condotto sulla pala e sulla lunetta di Enea Salmeggia della Chiesa della Natività di Maria a Desenzano al Serio (BG). Ha, inoltre, sostenuto il restauro di un ciclo di affreschi riscoperto nella Cappella dell'Addolorata della Chiesa del Paradiso di Clusone (BG), nonché quello degli arredi lignei della chiesa parrocchiale di Zandobbio (BG).

Sport e tempo libero

Anche nel 2016 sono stati erogati contributi a sostegno delle iniziative sportive e sociali promosse da numerose società dilettantistiche: tra queste si ricordano i Runners Bergamo, l'Atletica Valle Brembana-Zogno (BG), l'Atletica Paratico (BS), il Club Alpino Italiano-Sezione di Bergamo.

SPONSORIZZAZIONI, PARTNERSHIP E INTERVENTI DI PROMOZIONE SUL TERRITORIO

Divisione Banca Popolare di Verona

Il territorio della Banca Popolare di Verona è stato sostenuto attraverso numerose iniziative dedicate allo sport, alla cultura, e ai cd "Progetti di Comunità" con raccolta fondi a sostegno di iniziative locali. Alcuni di questi progetti hanno permesso di ripristinare gli spazi giochi di Corte Molon e San Vito di Legnago, costruire uno spazio di lettura e cinema a Cerea per i ragazzi disabili, donare un defibrillatore alla Scuola Primaria di Cologna Veneta.

In ambito sportivo grande attenzione è stata dedicata ai settori giovanili delle squadre Hellas Verona, Chievo Verona, Scaligera Basket e Blu Volley, con iniziative denominate "Open Days" dove i veri protagonisti sono stati i giovani sportivi. La Direzione Banco S. Geminiano S. Prospero ha sostenuto l'asd Gallesi che propone Camp estivi multi

sportivi rivolti ai giovani dai 7 ai 17 anni offrendo ospitalità a ragazzi con disabilità o che vivono in case famiglia. In ambito culturale ha collaborato con l'Arci di Reggio Emilia con un incontro formativo sul tema del risparmio e proseguita con il sostegno del Festival Eleva, evento cittadino dedicato ai ragazzi ed alla sperimentazione musicale ed artistica. Si segnala il sostegno alla Start Cup Emilia Romagna 2016, competizione per progetti di innovazione con alto potenziale imprenditoriale e in ambito formativo ha sostenuto l'edizione 2016/2017 del *Master International Management* promosso dal CIS Scuola per la gestione di impresa di Unindustria Reggio Emilia. Infine si segnala la collaborazione con *Ewmd* Reggio Emilia Modena, associazione che persegue l'obiettivo di favorire una presenza equilibrata di uomini e donne nei ruoli professionali di responsabilità basata sul merito.

Divisione Banca Popolare di Lodi

La Divisione Banca Popolare di Lodi ha sostenuto il progetto "Coltiviamo la vita" promosso dall'Associazione Genitori AGAMICA che, grazie alla raccolta fondi sostenuta dalla Banca e dalla comunità locale, ha donato due Lavagne Interattive Multimediali alla scuola primaria Cesare Battisti di Gallarate. Ha mantenuto il sostegno all'iniziativa della Confartigianato Lodi "Indovinare la vita", progetto di orientamento scolastico rivolto agli studenti del secondo anno della Scuola Media.

La Direzione Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno ha sostenuto varie iniziative culturali tra le quali le "Conversazioni in San Francesco" a Lucca, e la diciannovesima edizione del Lucca Summer Festival. Per quanto attiene le società sportive, oltre alla prosecuzione dello storico rapporto con la società Virtus CRLucca, ha sostenuto le iniziative destinate al settore giovanile: I Medicei Rugby di Firenze, Tau Calcio di Altopascio e la gara ciclistica Gran Fondo Mario Cipollini. Da evidenziare infine la collaborazione con Ascom Confcommercio Lucca e Ascom Confcommercio Pisa.

Le sponsorizzazioni della Direzione Banco di Chiavari e della Riviera

Ligure hanno sostenuto le associazioni sportive Virtus Entella Calcio, l'ASD Real Fieschi di Cogorno, il Volley Golfo Paradiso di Camogli, l'ASD Chiavari Tigullio Outdoor e la Serteco Volley di Genova. Inoltre, la Banca ha sostenuto le famiglie dell'Istituto Comprensivo Chiavari II per la piattaforma didattica di svolgimento dei compiti mediante *tablet* e ha collaborato con il Consorzio Ospitalità Diffusa "Una Montagna di Accoglienza nel Parco" per il progetto degli istituti tecnici di Chiavari per la valorizzazione del territorio del Parco dell'Aveto. Per quanto riguarda i "Progetti di Comunità", segnaliamo la raccolta fondi a favore della Pallacanestro Busalla per la ricostruzione del campo da basket di Villa Borzino, dei Volontari del Soccorso di Rapallo per l'installazione di un defibrillatore sulla spiaggia di San Michele di Pagana e della Lega Navale di Chiavari per dotare il reparto pediatria.

Divisione Banca Popolare di Novara

La Divisione Banca Popolare di Novara è stata *main sponsor* del Mondiale di Pattinaggio a Novara. Ha collaborato con le Associazioni locali per la realizzazione delle campagne Commercianti a Vigevano e Novara e i Progetti di Comunità con la Fondazione Uspidalet di Alessandria ed il centro Residenziale disabili di Pavia e la collaborazione con le scuole per il trofeo Sestante Azzurro. La Direzione CentroSud ha contribuito alla realizzazione de "La Notte Bianca della legalità" a Roma, organizzata dall'Associazione Magistrati, che ha gli studenti delle scuole superiori impegnati sui temi dell'abuso di stupefacenti, del bullismo, del doping. Ha sostenuto la "Fondazione Manlio Masi Osservatorio" e, nell'area di Napoli, ha erogato dei contributi su temi sociali quali la salute con l'Associazione Volontari Ematologia e la Clinica Mediterranea e il Centro Servizi per il Volontariato. Di particolare importanza è stata la realizzazione del primo Progetto Comunità attuato nella capitale con il quale la Direzione ha sostenuto l'ASSOCOMM Lanciani nella ripiantumazione di venti alberi andati distrutti dal degrado e dall'incuria. Nelle aree della Sicilia si sono privilegiati interventi in favore delle

associazioni sportive ed è stato erogato un contributo in favore del Consorzio SOL.CO sul tema del welfare.

Divisione Credito Bergamasco

Nel corso del 2016 il Credito Bergamasco ha sponsorizzato "Carlolandia", il cui tema è stato "Il linguaggio e comunicazione" ed ha coinvolto più di 70 scuole in tutta la provincia di Bergamo. Al Teatro Grande di Brescia è stato sponsorizzato il Concerto della *Chamber Orchestra of Europe*, nell'ambito del 53° Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo. Inoltre è proseguita con successo la sponsorizzazione del "Creberg Teatro Bergamo" la cui stagione ha registrato oltre 50.000 spettatori. La Banca ha inoltre supportato l'Assemblea Generale dell'Associazione Industriale Bresciana. Sul fronte dello sport, oltre a supportare molteplici realtà dilettantistiche radicate nei territori di riferimento, la banca è stata partner di alcune importanti squadre come l'Atalanta Bergamasca Calcio, la Volley Bergamo Foppapedretti, l'Atletica Bergamo 59, supportando particolarmente le iniziative dirette ai settori giovanili e alle loro famiglie.

COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE

Nel corso del 2016, il Banco Popolare ha proseguito l'integrazione tra il presidio dei canali di comunicazione tradizionali e la presenza attiva nei *social network*, condividendo quotidianamente notizie e argomenti riferiti ad avvenimenti, programmi e manifestazioni realizzati sia a livello istituzionale sia territoriale con particolare attenzione ai progetti di rilevanza sociale.

Sono stati redatti e diffusi oltre 200 comunicati stampa *price sensitive*, commerciali, istituzionali o riguardanti le iniziative socio-culturali attuate dal Banco Popolare, sia direttamente sia tramite i marchi storici delle banche del territorio. Numero sono state le conferenze stampa organizzate per promuovere eventi, progetti e iniziative realizzati direttamente dal Banco o in collaborazione con istituzioni, aziende, enti e associazioni operanti nelle diverse

realtà locali. La collaborazione con emittenti radiotelevisive nazionali e locali è proseguita consolidando l'informazione su temi e progetti di carattere sociale. Allo stesso tempo, sono aumentati il numero delle iniziative tese a offrire spazi di visibilità a clienti, soci e alle loro attività imprenditoriali attraverso la realizzazione e trasmissione di servizi giornalistici dedicati a esperienze professionali di successo in particolare di quelle di piccole e medie aziende del Paese (circa 130 storie imprenditoriali), grazie anche al consolidamento della pubblicazione de "La Notizia Popolare" il *free press* del Banco, cartaceo e online (www.lanotiziapopolare.it), consultabile anche da apposita App.

Nel corso dell'anno, la rinnovata intranet aziendale più *user-friendly*, ha consentito di trasmettere i temi istituzionali, commerciali e normativi verso le differenti popolazioni aziendali, offrendo al contempo nuovi strumenti per la ricerca documentale e la consultazione rapida dei contenuti. Il quotidiano di informazione *on line* per i dipendenti del gruppo, BANCO&NOI Flash, riporta vari temi fra cui le iniziative commerciali, gli eventi territoriali, le iniziative in ambito sociale, registrando una crescita di accessi medi giornalieri. È proseguita la pubblicazione di Noi Popolari, quadrimestrale cartaceo, indirizzato ai pensionati del Banco Popolare, che privilegia temi vicini alla quotidianità del target a cui si rivolge con maggiore partecipazione da parte dei lettori che hanno inviato contributi testuali e fotografici. In primavera è nato il sito www.noi-popolari.it, dove ogni associazione di pensionati sul territorio dispone di uno spazio per promuovere le iniziative per gli associati e raccontare quanto realizzato insieme. Coerentemente con l'obiettivo di favorire la partecipazione di tutti i colleghi alla realtà del Gruppo e condividere i momenti istituzionali più significativi, si è fatto ricorso in più occasioni a "Diretta Banco", la modalità di comunicazione che consente a tutti i colleghi di assistere in remoto, in audiovideo-conferenza, agli incontri dell'Alta Dirigenza e della Presidenza. È proseguita con successo la rassegna "Incontri Popolari", 20 appuntamenti, in 15 città che hanno

visto la partecipazione di oltre 8mila persone. Sono stati ospitati circa 600 convegni con una particolare attenzione al mondo dell'associazionismo, del no profit e del volontariato: diverse iniziative di "piazza" hanno visto il Banco Popolare e le Fondazioni dei Territori di riferimento affiancarsi nell'organizzazione di eventi a scopo benefico: ricordiamo in particolare le Feste del Volontariato che si sono svolte a Verona, Lodi, Novara e Lucca e le iniziative "La Pasta in piazza" in collaborazione con alcune onlus locali che si dedicano all'accoglienza di disagiati ed emarginati.

L'omaggiata è stata studiata al fine di offrire ai clienti oggetti promozionali secondo le diverse stagioni: il secondo volume de "La Biblioteca Popolare" realizzato in primavera è stato dedicato allo scrittore Luigi Pirandello con una delle sue produzioni più famose, la celebre "Novelle per un Anno". Confermato il successo ottenuto lo scorso anno con il seguito della campagna "Voglia di Mare Diventa Popolare" legata al telo mare da consegnare a tutti coloro che aprivano un rapporto con la nostra banca. Non è mancato poi il sostegno alle famiglie con il Diario scolastico 2016-17 dedicato gli animali. Infine il volume strenna è stato dedicato alla "Pasta in tavola" e le sue ricette.

CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ARTISTICO

Il 2016 il Banco ha "prestato" a enti pubblici e privati oltre 40 opere del Gruppo esposte in 13 mostre. Di particolare importanza l'esposizione del celebre dipinto *Maternità* di Gaetano Previati e di un suo studio preparatorio su carta, nella mostra "*Umberto Boccioni. Genio e Memoria*", tenutasi a Milano in Palazzo Reale.

Il ciclo delle Opere di Misericordia di *Cornelis del Wael* - una delle figure di punta con *Van Dyck* dell'affiatato gruppo di artisti fiamminghi che soggiornarono a Genova all'inizio del Seicento - sono state protagoniste della mostra "*Misericordiae Vultus*" prodotta dalla Fondazione Credito Bergamasco e realizzata,

come già detto, su più sedi. Torino, Bergamo, Rovereto, Lodi, Mantova, Crema, Verona, Loreto sono città che hanno ospitato molte opere, tra cui dipinti, disegni e sculture provenienti dall'intera collezione d'arte del Banco nell'intendimento di rendere sempre più conosciuto e fruibile dalle singole comunità il nostro patrimonio. In aggiunta alla mostra su opere fiamminghe a Bergamo e Lodi, si segnala che quest'anno nella sede di Verona è stato presentato il volume "*Carlo Scarpa per la sede della Banca Popolare di Verona*", affiancato dalla mostra di alcuni disegni del Maestro donati da Clotilde Venturi Scarrazai e Valter Rossetto all'Archivio Carlo Scarpa del Museo di Castelvecchio. Grazie alla collaborazione con la Fondazione LAO - promotrice di artisti *outsider* - è stata data nuova vita alla Domus romana di Piazza Nogara, visitabile in tutta la sua superficie, mostrandone la particolare vocazione espositiva. La curatrice ha creato una vera e propria installazione *site-specific* intitolata "*Pharmakon. I serpenti di Dario Righetti*", in dialogo stretto con i mosaici dell'antica villa patrizia precursori dei più moderni tappeti. Da qui l'idea di ricrearli in chiave moderna con i coloratissimi disegni dell'artista posizionati nelle porzioni di pavimentazione non decorate. Sono stati recuperati e restaurati alcuni disegni dell'Ottocento, alcuni dipinti del Novecento e una monumentale scultura in vetroresina dell'artista Vittorio Tavernari, tra i protagonisti della Biennale di Venezia del 1964. Si è conclusa la catalogazione scientifica di 154 disegni, che ha permesso diverse attribuzioni di opere, altrimenti anonime e l'individuazione di fogli inediti. L'intera collezione del Gruppo è consultabile sul sito www.patrimonioartistico.bancopopolare.it.

CHIESA CATTOLICA E ALTRE ISTITUZIONI RELIGIOSE

Il Banco Popolare da diversi anni promuove lo sviluppo delle relazioni con gli Enti Religiosi presenti sul territorio.

Nel corso del 2016, il nostro Istituto ha rinnovato la collaborazione con le Diocesi italiane. Da oltre un decennio è tra le banche tesoriere della Conferenza Episcopale Italiana e nel corso del 2016 si è consolidata la relazione con l'Istituto Centrale per il Sostentamento del Clero per il quale si effettua il pagamento degli stipendi ai 35.000 sacerdoti italiani. La nostra Banca ha ricevuto l'incarico di emettere gli assegni da consegnare alle parrocchie per elargire l'elemosina di Papa Francesco ai più bisognosi e dal 2016 raccoglie anche i versamenti dei Fedeli per l'Obolo di San Pietro.

Nel corso del 2016 è stato rinnovato l'impegno con ReteSicomoro, il portale gratuito che supporta le attività degli Enti Religiosi, Parrocchie, Congregazioni Religiose, Associazioni di volontariato, scuole e Istituti Religiosi.

La banca sostiene il Festival Biblico e le attività didattiche della Facoltà Teologica del Triveneto per la formazione di Sacerdoti e Laici. Inoltre è stato sottoscritto l'accordo per l'anticipazione dei contributi alle circa 2.000 scuole paritarie cattoliche aderenti alla Federazione Italiana Scuole Materne.

Con i Salesiani è stato avviato e perfezionato il *cash pooling* per gli enti religiosi che consente di ottimizzare la gestione della tesoreria con il duplice vantaggio di remunerare i conti virtuosi e diminuire i costi finanziari dei conti indebitati.

AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E ALTRI INTERLOCUTORI

Il Gruppo Banco Popolare intrattiene relazioni con la Pubblica amministrazione, gli Enti territoriali e le Aziende locali, sia nella veste di società residente e di contribuente, sia in quella di fornitore di servizi finanziari.

STATO

Il Gruppo Banco Popolare, nonostante la perdita conseguita nell'esercizio 2016, ha rilevato esborsi allo Stato principalmente per le imposte indirette a debito, pari a 268,7 milioni, corrispondenti al 44% del valore aggiunto generato dalla propria attività. Il risultato positivo dell'esercizio precedente non aveva invece comportato esborsi netti in quanto le imposte dirette risultavano a credito principalmente per effetto della trasformazione, ai sensi della normativa fiscale vigente, delle imposte differite attive in crediti di imposta.

RAPPORTI CON LA MAGISTRATURA E ATTIVITA' ANTIRICICLAGGIO

Le strutture del Gruppo collaborano attivamente con l'Autorità Giudiziarica e le Autorità Amministrative e tributarie nelle attività di indagine e di accertamento, nonché negli adempimenti connessi alla normativa antiriciclaggio. Per quanto attiene all'evasione di richieste da parte dell'Autorità Giudiziarica, l'Ufficio Indagini Autorità Giudiziarica del Banco, nel corso del 2016, ha ricevuto ed evaso la notifica di n. 14.026 provvedimenti che hanno interessato n. 24.112 nominativi. Inoltre il medesimo Ufficio ha gestito n. 6.909 richieste di intestazioni al Fondo Unico di Giustizia, pervenute da Equitalia Giustizia. Per quanto attiene, invece, alle richieste di accertamenti fiscali da parte degli Uffici dell'Agenzia delle Entrate o dei Reparti della Guardia di Finanza, l'Ufficio Accertamenti Fiscali ha evaso 1.811 pratiche.

| Imposte e tasse | 31/12/2016 | 31/12/2015(*) |
|---------------------------|-----------------|----------------|
| Imposte sul reddito | -28.443 | 750.595 |
| Imposte indirette e tasse | -240.273 | -251.798 |
| Totale | -268.716 | 498.797 |

(*) I dati 2015 sono stati riesposti in conformità a quanto previsto dell'IFRS 5 e per omogeneità di confronto.

FORNITORI

Nel corso del 2016 il Banco Popolare ha veicolato circa il 60% del proprio volume complessivo d'acquisto nelle zone storiche delle Banche del territorio, sia confermando i fornitori storici, sia offrendo opportunità di sviluppo anche a nuovi fornitori presenti sul territorio che operano con elevati standard qualitativi e nel pieno rispetto delle normative di sicurezza e tutela della salute dei propri dipendenti e dell'ambiente.

Il principio della tutela e della salvaguardia dell'ambiente attuato dal Gruppo trova ulteriore riscontro nel trend di crescita dell'utilizzo di fornitori in possesso di certificazioni di qualità, ambientali, relativi alla sicurezza ecc. Oltre alle problematiche

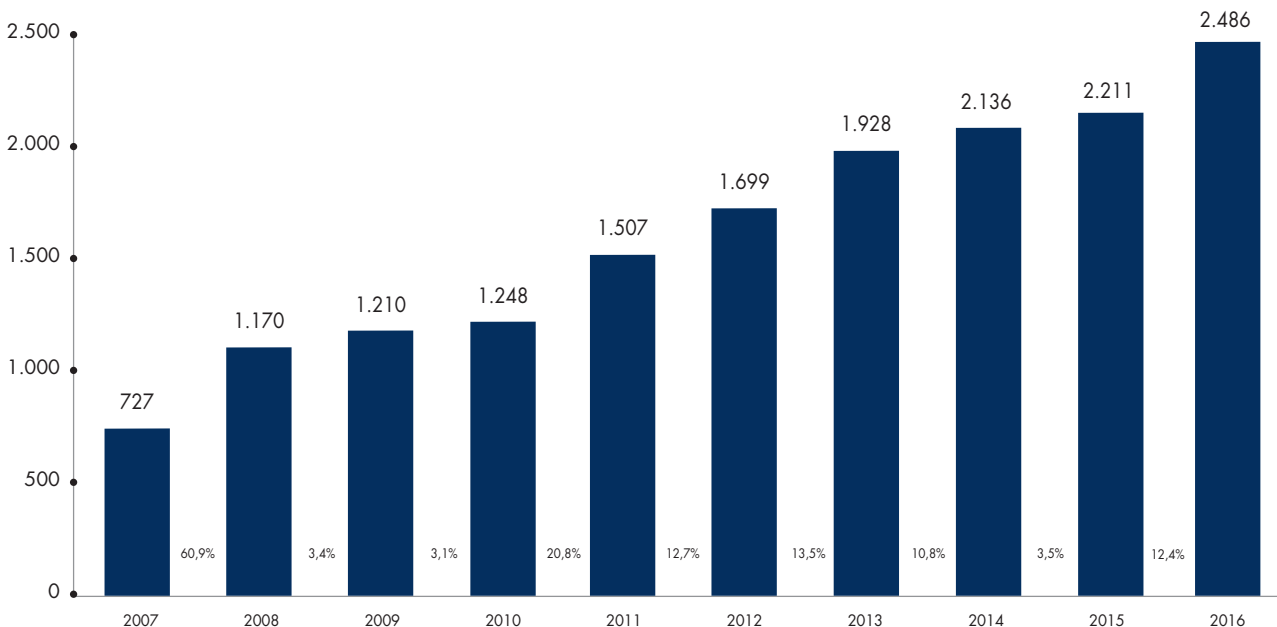
ambientali e sociali sopra indicate, il nostro Gruppo, in applicazione degli obblighi di legge e in maniera maggiormente prudentiale al fine di tutelare i dipendenti delle ditte fornitrici, richiede sistematicamente in fase di sottoscrizione dei contratti e di pagamento delle fatture la presentazione da parte delle ditte del DURC (documento unico regolarità contributiva) in corso di validità, a garanzia del versamento dei contributi e della corretta gestione del personale dipendente.

L'anno scorso, il Servizio Acquisti ha gestito tutto il flusso operativo con i fornitori, in solo formato elettronico avendo dematerializzato l'intero processo che ha permesso di evitare il consumo di quasi 600 risme pari a 300.000 fogli A4 ai quali vanno aggiunti i costi di stoccaggio e movimentazione di tali volumi, il consumo

di toner con conseguente produzione di residui e di scarti, lo stoccaggio dei documenti prodotti in appositi archivi e molti altri aspetti che rendevano il vecchio processo poco "green". Da non tralasciare, infine, il fatto che tutti gli acquisti gestiti dal Servizio Acquisti trovano puntuale e preventiva verifica di eventuali situazioni di:

- conflitto d'interesse;
- applicazione della normativa Antiriciclaggio;
- operazioni effettuate con soggetti legati alla pubblica amministrazione;
- rispetto delle norme e dei principi stabiliti dal sopra citato D.Lgs. n. 231/2001;
- controlli rivenienti dalla normativa 81/08 (ex 626).

Numero fornitori certificati e crescita % anno su anno





L'AMBIENTE

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il Banco Popolare promuove la salvaguardia dell'ambiente, svolgendo un'azione finalizzata a contrastare i maggiori pericoli che potrebbero derivare all'ecosistema dalla propria operatività. Le azioni poste in essere sono di tipo diretto (come per esempio l'utilizzo di toner rigenerati o l'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili) e altre di tipo indiretto (come i prodotti creati *ad hoc* per il finanziamento fotovoltaico o l'attenzione prestata ai progetti di *project finance* legati a temi ecosostenibili). Nel 2016 non sono state applicate al Gruppo Banco Popolare multe e sanzioni significative per il mancato rispetto della legislazione ambientale.

RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI

La raccolta e lo smistamento dei rifiuti sono effettuate secondo le consuete e consolidate modalità, con particolare attenzione alla gestione dei "rifiuti speciali" (cartucce toner esaurite e/o difettose e prodotti assimilabili, nastri inchiostriati, cartucce ink-jet, medicinali scaduti ecc.), i quali sono periodicamente ritirati dalle ditte incaricate e conferiti secondo le normative vigenti; in totale sono stati raccolti e trattati 1.221.922 Kg di "rifiuti speciali", compreso un rifiuto pericoloso. I rifiuti prodotti giornalmente dalle

unità operative (cestino) sono gestiti dal personale addetto alle pulizie che li conferisce direttamente nei cassonetti predisposti dai singoli comuni. La carta viene raccolta in sacchi trasparenti che periodicamente sono ritirati dalle ditte incaricate, iscritte al SISTRI (sistema di controllo della tracciabilità), e riciclata; la carta è poi conferita in cartiera per il macero. Il principale prodotto utilizzato, proveniente da operazioni di riciclaggio di materiale di scarto, è il toner. L'80% delle cartucce toner utilizzate nel Gruppo è del tipo "rigenerato" per ridurre l'impatto ambientale di questa tipologia di consumi; la gestione automatica dei rifornimenti di toner è attiva per i tre principali modelli di stampante, con l'obiettivo di ottimizzare i consumi. Il recupero completo di materiali vari (macchine da ufficio, toner esausti, batterie, neon, parti di attrezzature, modultistica superata e medicinali scaduti), provenienti da ristrutturazioni e interventi di manutenzione, viene regolarmente eseguito in base alle segnalazioni da parte degli uffici e delle filiali; dopo la selezione eseguita secondo le attuali disposizioni in materia, i materiali vengono conferiti agli smaltitori autorizzati.

EFFICIENZA ENERGETICA

La gestione delle fonti energetiche
Nell'intraprendere una strategia e un percorso fondati su principi di so-

stenibilità ambientale, il Gruppo ha individuato nell'acquisto di energia elettrica cosiddetta "pulita" e nelle iniziative di efficientamento energetico gli strumenti più idonei. Ai fini della sostenibilità ambientale, il ricorso a fonti energetiche rinnovabili rappresenta un elemento qualificante, in grado di assicurare i maggiori benefici. Per tale ragione, il Banco Popolare ha consolidato negli anni il rapporto con CVA Trading e Agsm Energia, fornitori di energia elettrica del mercato libero, individuati quali soggetti in grado di garantire, oltre alle condizioni di maggior favore a livello economico, la qualità del proprio portafoglio energetico in termini di sostenibilità ambientale. Entrambe certificano l'energia elettrica venduta al Gruppo tramite certificazione "Garanzia di origine" da fonte rinnovabile. Per quanto sopra, la quota di energia elettrica acquistata nel 2016 da CVA Trading e AGSM, pari a 108.784 MWh, ha consentito al Gruppo Banco Popolare di evitare l'emissione in ambiente di circa 35.423 tonnellate di CO₂ equivalenti:

Nello stesso anno, il Gruppo Banco Popolare ha complessivamente immesso in ambiente un quantitativo pari a 12.514 tonnellate di CO₂ equivalenti, derivante da: energia diretta: forma di energia che rientra nel perimetro operativo dell'organizzazione, in termini di energia primaria; energia indiretta: forma di

Tabella consumi toner e cartucce, carta: confronti anni 2016-2015

| Tipologia | 2016 | | 2015 | | Var.2016/2015 | |
|-------------------------|----------|-----------|----------|-----------|---------------|-------|
| | Quantità | Kg. | Quantità | Kg. | Quantità | Kg. |
| Toner (cartucce) | 37.445 | n.d. | 36.657 | n.d. | 2,1% | n.d. |
| Carta A4 (2,4 kg/risma) | 776.245 | 1.862.988 | 835.590 | 2.005.416 | -7,1% | -7,1% |
| Carta A3 (5,8 kg/risma) | 2.377 | 13.787 | 1.568 | 9.094 | 51,6% | 51,6% |

Smaltimento per tipo materiale (kg)

| | Carta e cartone | Imballaggi misti | Cartucce toner esauste | Apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi | Apparecchiature off-line fuori uso (*) | Componenti rimossi da apparecchiature |
|------|-----------------|------------------|------------------------|--|--|---------------------------------------|
| 2016 | 1.143.570 | 29.740 | 10.160 | - | 14.960 | 23.942 |
| 2015 | 1.135.940 | 30.860 | 5.320 | 2.200 | 30.643 | 19.235 |

(*) Sono apparecchiature off-line: calcolatrici, macchine per scrivere, conta banconote, fax, fotocopiatrici
Tutti i materiali sono stati soggetti a trattamento di recupero eccetto gli imballaggi misti soggetti a smaltimento

| Consumi di gas, gasolio, energia elettrica, teleriscaldamento e acqua: confronto anni 2016-2015 | | | | | | | |
|---|-------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Utilities | | U.M. | 2016 | 2015 | Variazione 2016/2015 | Dati pro-capite 2016 | Dati pro-capite 2015 |
| Scope 1 | Gas | mc | 4.080.529 | 4.215.215 | -3,2% | 236,9 | 240,2 |
| | Gasolio - autotrazione | l | 1.189.153 | 1.369.305 | -13,2% | 69,0 | 78,0 |
| | Gasolio - riscaldamento | l | 173.403 | 211.149 | -17,9% | 10,1 | 12,0 |
| Scope 2 | Energia elettrica (*) | kWh _e | 109.133.523 | 114.695.265 | -4,9% | 6.335,4 | 6.536,8 |
| | Teleriscaldamento (**) | kWh _t | 2.114.477 | 3.023.491 | -30,1% | 122,7 | 172,3 |
| Totale consumi all'interno dell'organizzazione | | GJ | 589.392 | 625.171 | -5,7% | 34,2 | 35,6 |
| Scope 3 | Gasolio - autotrazione | l | 55.400 | 59.528 | -6,9% | 3,2 | 3,4 |
| | Energia elettrica-rail | kWh _e | 572.364 | 555.382 | 3,1% | 33,2 | 31,7 |
| | Kerosene - air | l | 95 | 134 | -29,3% | 0,01 | 0,01 |
| Totale consumi al di fuori dell'organizzazione | | GJ | 8.170 | 9.969 | -18,1% | 0,47 | 0,57 |
| Totale energia | | GJ | 597.562 | 635.140 | -5,9% | 34,6 | 36,2 |
| | | TEP | 25.550 | 26.648 | -4,1% | 1,48 | 1,52 |
| | Acqua (***) | mc | 756.697 | 587.823 | 28,7% | 43,9 | 33,5 |

In azzurro i consumi diretti, in verde i consumi indiretti, in grigio gli altri consumi indiretti

(*) del consumo totale, MWh 349,957 (0,32% consumi totali) è la quota di energia elettrica tuttora collocata, per policy aziendale, su mercato vincolato (trattasi di utenze a servizio di immobili ad uso "foresteria"). Tale collocazione non consente di fatto di annoverare detta quota tra l'energia certificata rinnovabile.

(**) il teleriscaldamento utilizza il calore prodotto da centrali termoelettriche a cogenerazione, conseguentemente le emissioni sono già state considerate nella produzione di energia elettrica.

(***) il consumo di acqua è derivante da acquedotto; si segnala altresì che gli scarichi sono equivalenti ai prelievi e sono rilasciati in fognatura.

energia prodotta all'esterno del perimetro operativo dell'organizzazione e utilizzata per far fronte al fabbisogno di energia intermedia (forma di energia che è stata prodotta convertendo l'energia primaria in altre forme); altra energia indiretta: forma di energia al di fuori del perimetro operativo dell'organizzazione, in termini di energia primaria, riconducibile a viaggi di lavoro a mezzo autonoleggio con conducente, treno o aereo.

Nell'ambito delle attività mirate a conseguire obiettivi di efficienza energetica, il 2016 ha visto rafforzata la politica ambientale messa in atto da Banco Popolare, impegnato a una progressiva riduzione di energia diretta in termini di energia

primaria. Il piano di efficientamento energetico ha previsto la sostituzione di caldaie tradizionali con più moderne caldaie a condensazione, le quali, oltre a sfruttare il calore generato dalla combustione, recuperano la quantità di calore contenuta nei fumi di scarico mediante raffreddamento degli stessi. Il rendimento termico complessivo è tale da ridurre, in misura di circa il 15% (dato medio riscontrato sul campo), il consumo di gas metano e, conseguentemente, di emissioni nocive in atmosfera.

Il piano di intervento che il Gruppo ha sostenuto in questa direzione nel corso del 2016, consente una riduzione dei consumi di gas metano stimato in 18.294 mc, per un totale stimato di 35,9 tonnellate di

CO2 equivalenti non immesse in ambiente; inoltre il medesimo piano ha previsto l'installazione di gruppi frigo e pompe di calore ad alta efficienza, consentendo una riduzione dei consumi di energia elettrica pari a 365.297 kWh, per un totale di 118,3 tonnellate di CO2 equivalenti non immesse in ambiente.

I risparmi energetici e le relative mancate emissioni sono stati stimati sulla base dell'effettivo beneficio conseguito nell'anno, in base alla fascia climatica ove l'impianto stesso è stato messo in esercizio. Non vi sono altre emissioni significative nell'aria, né ulteriori emissioni di gas a effetto serra. Un ultimo elemento degno di nota sul fronte della gestione efficiente dell'energia è la figura dell'Energy

| | Tonnellate CO ₂ equivalenti (*) | | | | Var. 2016/2015 |
|-------------------------------------|--|-----------------|---------------|-----------------|----------------|
| | 2016 | 2016/Pro-capite | 2015 | 2015/Pro-capite | |
| Emissioni dirette - scope 1 | 11.660 | 0,68 | 12.509 | 0,71 | -6,79% |
| Emissioni indirette - scope 2 | 114 | 0,01 | 117 | 0,01 | -2,79% |
| Altre emissioni indirette - scope 3 | 740 | 0,04 | 708 | 0,04 | 4,49% |
| Emissioni totali | 12.514 | 0,73 | 13.334 | 0,76 | -6,15% |

(*) Parametro di sostenibilità ambientale utilizzato per equiparare le emissioni dei gas a effetto serra considerati, specificatamente CO₂, NH₄ e N₂O, sulla base del loro potenziale di riscaldamento globale.

| Interventi riduzione emissioni* | Num. | Risparmio energetico | Risparmio energetico | Tonnellate CO ₂ e |
|---------------------------------|------|----------------------|----------------------|------------------------------|
| Caldaie a condensazione | 42 | 18.294 (mc) | 618 | 35,9 |
| Gruppi frigo e pompe di calore | 92 | 365.297 (kWh) | 1.324 | 118,3 |

* I risparmi energetici e le relative mancate emissioni sono stati stimati sulla base delle ore e dei giorni di funzionamento degli impianti considerando come riferimento temporale un anno a partire dall'installazione dell'impianto stesso e sulla base delle diverse fasce climatiche in cui è avvenuto l'intervento

Manager. Per i consumatori appartenenti al settore civile, terziario e dei trasporti, il cui consumo annuo supera la soglia delle 1.000 tep, la legge 10/91 prevede che sia nominato un Energy Manager, al quale rimettere la responsabilità sulle iniziative di conservazione ed uso razionale dell'energia. Il Gruppo Banco Popolare ha scelto di conferire l'incarico di Energy Manager a un solo soggetto per tutte le società del Gruppo, il cui consumo superi la soglia sopra indicata. L'Energy Manager è stato identificato all'interno della BP Property Management, società di servizi immobiliari del Gruppo. A esso spetta in prima persona lo studio di soluzioni volte all'efficientamento energetico, quali l'installazione di caldaie a condensazione e di pompe di calore ad alto rendimento; l'adozione di sistemi d'illuminazione ad alta efficienza; la gestione remotizzata degli impianti termici; il rifasamento degli impianti elettrici; gli studi di fattibilità di impianti da fonte rinnovabile (ad es. fotovoltaico).

Auto aziendali

Nel 2016 la flotta aziendale è composta da veicoli con cilindrata ridotte e modelli a basso consumo, andando a ridurre ulteriormente i costi di esercizio. Sono stati selezionati modelli alimentati a gasolio con consumi contenuti, con dispositivi Start & Stop che rispettano le normative antinquinamento Euro 6 e con emissioni di CO₂ ridotte (la media

non supera i 120mg/km) per una flotta sempre più "green". In linea con l'indicazione della Commissione Europea, i modelli della nostra flotta sono dotati di specifici dispositivi per la sicurezza passiva.

È stata ulteriormente perfezionata la procedura di prenotazione auto a uso pool nell'intranet aziendale la quale permette, in fase di prenotazione di un viaggio, la possibilità di effettuare il car sharing, indirizzando così tutti gli utilizzatori alla condivisione dei viaggi. Da settembre, per molte vetture ad uso pool il lavaggio dell'auto viene eseguito senza l'utilizzo dell'acqua con un residuo chimico pari a zero ed un risparmio di 50.000 litri. E' sempre attivo il collegamento a mezzo autobus che collega le strutture di Modena e Bergamo in direzione di Verona, ad uso dei colleghi che operano in queste sedi e che necessitano di trasferimenti programmati.

Forme indirette di tutela dell'ambiente

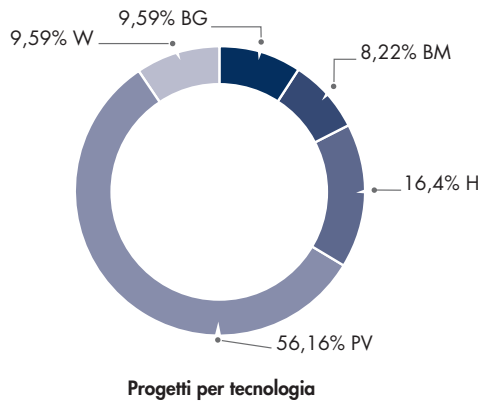
Il Gruppo Banco Popolare, attraverso la struttura Finanza d'Impresa, dedica particolare attenzione ai temi ambientali, supportando la realizzazione di progetti nel settore delle energie rinnovabili attraverso strumenti di finanza dedicata. Il 2016 ha confermato il trend di contrazione delle attività di finanziamento di nuovi impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile. In tale contesto il Banco è intervenuto a sostegno di alcuni interventi di pic-

cola dimensione, in particolare nel settore idroelettrico, proseguendo nell'attività di manutenzione del portafoglio in essere avviata negli anni precedenti. Si stima che gli impianti finanziati dal Gruppo, nel 2016, abbiano generato 288,2 GWh, con un effetto di minori emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera stimate nell'ordine di 153,0 mila tonnellate. Il grafico seguente mostra il totale delle minori emissioni (ripartite per tecnologia finanziata) ottenute grazie agli impianti finanziati dal Banco. Nei grafici si evidenzia la segmentazione del portafoglio Banco Popolare al 31/12/2016 (al netto dunque di progetti cessati e le cui operazioni di finanziamento sono state completamente rimborsate) per tecnologia finanziata, suddivisa per numerosità di impianti e potenza installata.

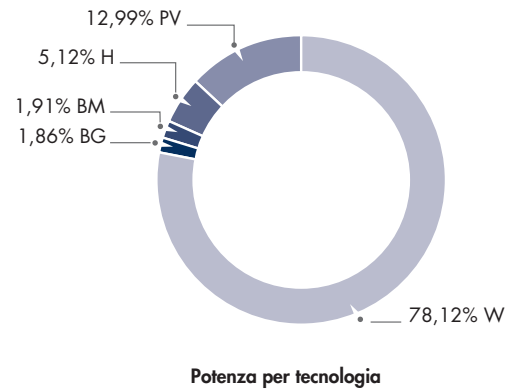
| Auto aziendali del Gruppo Banco Popolare | 2016 | 2015 |
|---|-----------|-----------|
| Autovetture a disposizione | 765 | 738 |
| di cui uso promiscuo | 305 | 323* |
| di cui: pool | 460 | 415 |
| Carburante erogato in litri | 1.509.865 | 1.586.646 |
| Percorrenza media annua per autovettura in km | 24.866 | 26.874 |

* Sono escluse 6 auto assegnate a collaboratori esterni
I dati espressi sono riferibili alle sole società italiane

Ripartizione in %
del numero progetti per tecnologia
31 dicembre 2016



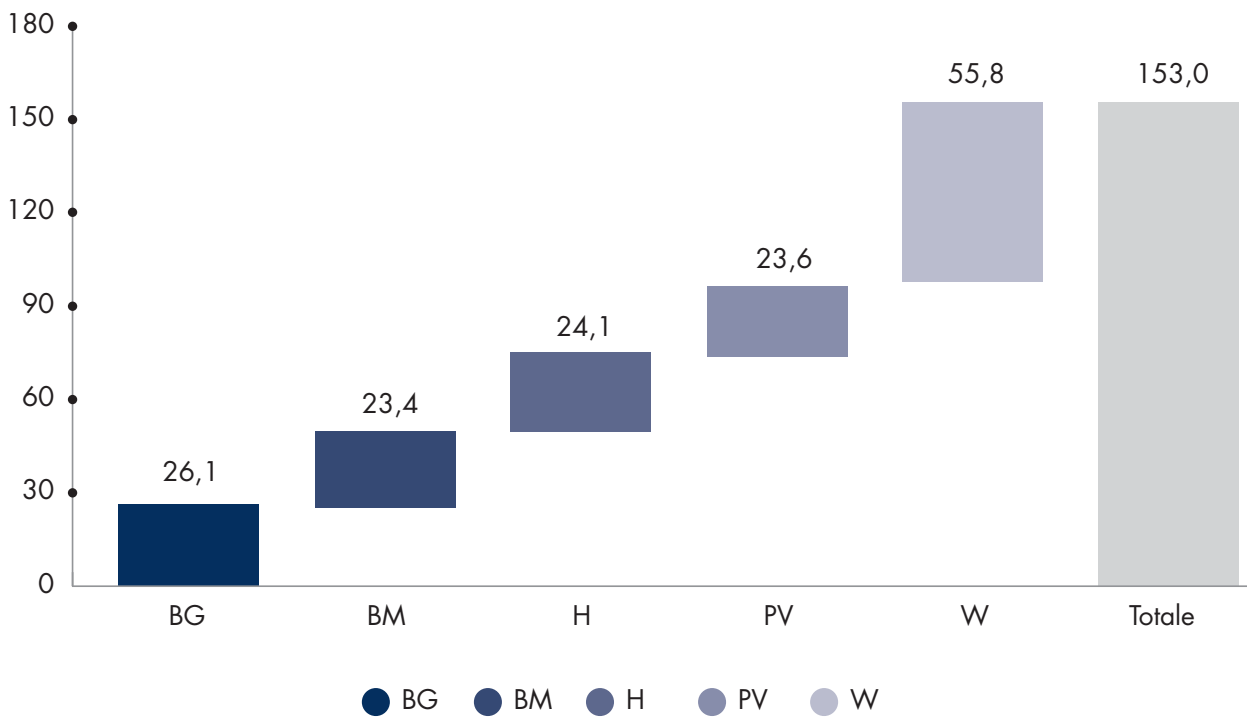
Ripartizione della potenza
installata per tecnologia in MW
al 31 dicembre 2016



- BG - Biogas
- BM - Biomassa
- H - Idroelettrico
- PV - Fotovoltaico
- W - Eolico

Emissioni CO₂ evitate nel 2016 - impianti finanziati

Dati espressi in migliaia di T.





LA RELAZIONE ECONOMICA

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il perimetro di rendicontazione del bilancio sociale è riferito all'intera area di consolidamento che com-

prende la Capogruppo Banco Popolare Soc. Cop. e tutte le società controllate e collegate italiane ed estere. La composizione dell'area di consolidamento, i principi generali di redazione, le precisazioni metodologiche e i riferimenti normativi sulle modalità di redazione del Bilancio Consolidato sono diffusamente illustrati nella parte A della

Nota Integrativa consolidata cui si fa rinvio per maggiori dettagli. I dati esposti sono estratti dai vari sistemi informativi aziendali. Il bilancio sociale riflette su base consolidata le situazioni economiche e patrimoniali della Capogruppo Banco Popolare e delle società controllate.

| Indici economico finanziari | 31/12/2016 (*) | 31/12/2015 (*) |
|--|----------------|----------------|
| Indicatori alternativi di performance | | |
| Indici di redditività (%) | | |
| Margine finanziario / Proventi operativi | 47,14% | 46,05% |
| Commissioni nette / Proventi operativi | 43,08% | 38,91% |
| Oneri operativi / Proventi operativi | 81,29% | 65,65% |
| Dati sulla produttività operativa (€/1000) | | |
| Crediti a clientela (lordi) per dipendente (**) | 5.003,10 | 5.028,10 |
| Proventi operativi per dipendente (**) | 184,1 | 215,8 |
| Oneri operativi per dipendente (**) | 149,6 | 141,7 |
| Indici di rischiosità del credito (%) | | |
| Sofferenze nette / Crediti verso clientela (netti) | 8,23% | 8,24% |
| Inadempienze probabili / Crediti verso clientela (netti) | 8,22% | 9,42% |
| Sofferenze nette / Patrimonio netto | 82,36% | 76,04% |
| Altri indici | | |
| Attività finanziarie e derivati di copertura / Totale attivo | 21,85% | 22,85% |
| Derivati attivi / Totale attivo | 1,72% | 2,30% |
| - derivati di negoziazione attivi / totale attivo | 1,34% | 1,89% |
| - derivati di copertura attivi / totale attivo | 0,38% | 0,41% |
| Derivati di negoziazione netti (***) / Totale attivo | 1,33% | 1,03% |
| Impieghi lordi / Raccolta diretta | 103,40% | 103,89% |
| Indici regolamentari di patrimonializzazione e di liquidità | | |
| Common equity tier 1 ratio (CET1 capital ratio) | 12,97% | 13,15% |
| Tier 1 capital ratio | 13,08% | 13,15% |
| Total capital ratio | 16,17% | 15,91% |
| Tier 1 Capital / Attivo tangibile | 4,39% | 4,98% |
| Liquidity Coverage Ratio (LCR) | 219,88% | 180,95% |
| Indice di leva finanziaria | 4,23% | 4,98% |
| Titolo azionario Banco Popolare | | |
| Numero di azioni in essere | 827.760.910 | 362.179.606 |
| Prezzi di chiusura ufficiali dell'azione | | |
| - Massimo | 9,15 (****) | 16,33 |
| - Minimo | 1,79 (****) | 8,91 |
| - Media | 3,54 (****) | 13,89 |
| EPS base | -2,774 | 1,173 |
| EPS diluito | -2,774 | 1,173 |
| (*) Gli indici sono stati calcolati escludendo gli effetti economici della FVO. I dati relativi al periodo precedente sono stati riesposti per garantire un confronto omogeneo. | | |
| (**) Media aritmetica calcolata su base mensile che non comprende gli Amministratori e Sindaci delle Società del Gruppo, il cui valore è esposto nella precedente tabella. | | |
| (***) L'aggregato dei derivati di negoziazione netti corrisponde allo sbilancio, in valore assoluto, tra i derivati compresi nella voce di bilancio 20 dell'attivo "Attività finanziarie detenute per la negoziazione" e 40 del passivo "Passività finanziarie di negoziazione". | | |
| (****) Nel corso dell'esercizio è stata perfezionata un'operazione di aumento di capitale a titolo oneroso; le quotazioni del titolo Banco Popolare precedenti il giorno 6 giugno 2016 (data di inizio dell'aumento di capitale e di stacco dei relativi diritti) sono state modificate applicando il fattore di rettifica fornito da Borsa Italiana (0,741939). | | |

IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE

Il valore aggiunto rappresenta la ricchezza complessiva generata dall'impresa grazie alla sua capacità organizzativa, produttiva e commerciale. E' determinato come differenza tra l'ammontare globale dei ricavi e il totale dei costi per beni e servizi (c.d. consumi). Come per lo scorso esercizio, il Gruppo ha adottato quale schema di riferimento per il calcolo del Valore Aggiunto Globale – V.A.G. – quello riportato nel modello ABI di redazione del bilancio sociale per il settore del credito, che tiene conto delle specificità del mondo bancario. Tale schema prevede la determinazione del valore aggiunto inteso come raccordo contabile tra il bilancio consolidato e il bilancio sociale. In particolare, il calcolo avviene attraverso una riclassificazione delle voci di conto economico consolidato, finalizzata a evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione, esprimendo in quantità monetarie i rapporti tra l'impresa ed il sistema socio-economico con cui essa interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali stakeholder considerati in questo bilancio sociale: Fornitori, Risorse Umane, Azionisti, Amministrazione centrale e periferica, Collettività e ambiente e Sistema impresa. Tutto ciò premesso, l'esercizio 2016 si

chiude con una perdita di 1.681,7 milioni (nel 2015 il Gruppo aveva conseguito un risultato positivo di 430,1 milioni), principalmente per effetto delle maggiori rettifiche legate al rafforzamento delle coperture sui crediti deteriorati, previste dal piano di integrazione con BPM. Per i dettagli dei risultati economico-finanziari e della composizione delle più salienti poste di bilancio si rinvia alla sezione Risultati della Relazione sulla Gestione al bilancio consolidato, contenuta nella Relazione finanziaria annuale dell'esercizio 2016 del Gruppo Banco Popolare.

CALCOLO E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il Valore Aggiunto Globale Consolidato dell'esercizio 2016 risulta positivo e pari a 607 milioni di euro e si confronta con il dato positivo di 2.915 milioni dello scorso esercizio. Il prospetto di distribuzione del valore aggiunto indica quanta parte della ricchezza prodotta è distribuita alle diverse controparti piuttosto che trattenuta dall'impresa per il reintegro dei fattori produttivi (ammortamenti) e il mantenimento di un adeguato livello patrimoniale (riserve). L'analisi della distribuzione del valore aggiunto globale al 31 dicembre 2016 registra come per il precedente esercizio una netta preponderanza della componente riferita alle risorse

umane, sostanzialmente stabile rispetto al 2015, nonostante l'incidenza delle componenti straordinarie e non ricorrenti sopra descritte che hanno impattato significativamente l'entità del valore aggiunto distribuibile. La quota di valore aggiunto assegnata ai fornitori nel corso del 2016 è pari a 824 milioni rispetto ai 772 dell'esercizio precedente a seguito dei maggiori oneri non ricorrenti rilevati tra le altre spese amministrative. La quota distribuita agli azionisti nel 2016 è negativa e pari a 22,8 milioni, principalmente per effetto della quota dei risultati conseguiti dalle controllate non totalitarie, riferibile agli azionisti di minoranza. Il dato del valore aggiunto distribuito agli azionisti nel 2015 era positivo pari a 36 milioni, in considerazione della distribuzione del dividendo per complessivi 55 milioni. La quota di valore aggiunto attribuibile all'amministrazione centrale e periferica del 2016 è positiva ed ammonta a 268 milioni principalmente per effetto delle imposte indirette. La quota di valore aggiunto in assegnazione alla collettività sulla base dei risultati del 2016 è pari a 3,2 milioni. Per effetto del risultato negativo conseguito dal Gruppo, la quota di valore aggiunto trattenuta dal sistema impresa dell'esercizio 2016 è negativa e risulta pari a 1.931 milioni di euro.

| Prospetto di sintesi valore aggiunto globale | 31/12/2016 | 31/12/2015 |
|--|------------|--------------|
| Fornitori | 824 | 772 |
| Risorse umane | 1.466 | 1.425 |
| Azionisti | -23 | 36 |
| Amministrazione centrale e periferica | 268 | -500 |
| Collettività e ambiente | 3 | 12 |
| Sistema impresa | -1.931 | 1.169 |
| Valore aggiunto globale "consolidato" | 607 | 2.915 |

| Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore aggiunto globale "consolidato" (importi in milioni di euro) | 31/12/2016 | 31/12/2015 |
|--|---------------|---------------|
| Interessi attivi e proventi assimilati | 2.325 | 2.779 |
| Interessi passivi e oneri assimilati | -1.006 | -1.208 |
| Commissioni attive | 1.403 | 1.498 |
| Commissioni passive (al netto spese per reti esterne) | -83 | -71 |
| Dividendi e proventi simili | 24 | 31 |
| Risultato netto dell'attività di negoziazione | 60 | 75 |
| Risultato netto dell'attività di copertura | 1 | 1 |
| Utile (perdite) da cessione o riacquisto | 36 | 379 |
| Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value | -10 | -3 |
| Rettifiche (riprese) nette per deterioramento | -2.488 | -921 |
| Altri proventi/oneri di gestione | 325 | 365 |
| Utili (perdite) da cessione di investimenti | 17 | -4 |
| Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte | 3 | -7 |
| Totale valore economico generato | 607 | 2.915 |
| Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, tasse ed elargizioni/liberalità) | -824 | -772 |
| Valore economico distribuito ai fornitori | -824 | -772 |
| Spese del personale (incluse le spese per reti esterne) | -1.466 | -1.425 |
| Valore economico distribuito alle risorse umane | -1.466 | -1.425 |
| Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi | 23 | 19 |
| Utile distribuito agli azionisti | - | -55 |
| Valore economico distribuito ad azionisti | 23 | -36 |
| Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse | -240 | -252 |
| Imposte sul reddito d'esercizio dell'operatività corrente | -28 | 751 |
| Valore economico distrib. Ammistraz. Centr. E periferica | -268 | 499 |
| Altre spese amministrative: elargizioni/liberalità | -3 | -7 |
| Utile assegnato a finalità di assistenza, beneficenza e finalità di pubblico interesse | - | -6 |
| Valore economico distribuito a collettività' e ambiente | -3 | -12 |
| Totale valore economico distribuito | -2.538 | -1.746 |
| Accantonamenti per rischi ed oneri | -33 | -77 |
| Rettifiche/riprese di valore su attività materiali | -103 | -116 |
| Rettifiche/riprese di valore su attività immateriali | -77 | -65 |
| Utili (perdite) di partecipazioni per la quota componente valutativa | 124 | 141 |
| Rettifiche di valore dell'avviamento | -279 | - |
| Imposte sul reddito dell'esercizio | 617 | -682 |
| Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti | 1.682 | -370 |
| Totale valore economico trattenuto - sistema impresa | 1.931 | -1.168 |
| Totale valore aggiunto globale | -607 | -2.915 |

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO SOCIALE

Agli Azionisti di Banco BPM S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio Sociale del Gruppo Banco Popolare (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio Sociale

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio Sociale in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" e al "Financial Services Sector Disclosures" entrambi definiti dal GRI - Global Reporting Initiative, indicati nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio Sociale, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio sociale che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio Sociale non contenga errori significativi.

Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio Sociale, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio Sociale hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio Sociale, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "La Relazione Economica" del Bilancio Sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione (ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39), in data 15 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile, inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio Sociale, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio Sociale. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione del Gruppo Banco BPM, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio Sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio Sociale;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio Sociale" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Banco BPM S.p.A., sulla conformità del Bilancio Sociale alle linee guida indicate nel paragrafo della presente relazione "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio Sociale", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione del lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio Sociale del Gruppo Banco Popolare al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" e al "*Financial Services Sector Disclosures*" entrambi definiti nel 2013 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio Sociale.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Enrico Gazzaniga
Socio

Milano, 29 marzo 2017

TABELLA DEGLI INDICATORI

La tabella che segue ha la finalità di agevolare il lettore riportando un indice dei principali contenuti del

Bilancio Sociale 2016 rispetto ai requisiti delle Linee Guida GRI G4.

| General Standard Disclosures | | Pag. | Note |
|---|--|---|--|
| Strategia e Analisi | | | |
| G4-1 | Dichiarazione dell'Amministratore Delegato | 3 | |
| G4-2 | Principali impatti, rischi ed opportunità | 12, 13, 21, 23, 27, 28, 29 | |
| Profilo dell'organizzazione | | | |
| G4-3 | Nome dell'organizzazione | 6, 18 | |
| G4-4 | Marchi, prodotti e servizi | 6, 18, 19, 31, 39-44 | |
| G4-5 | Sede principale | 10, 18, 19 | |
| G4-6 | Numero di paesi in cui l'organizzazione opera | 19 | |
| G4-7 | Assetto proprietario e forma legale | 7, 9, 18, Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 2 | |
| G4-8 | Mercati serviti | 19, 34-36 | |
| G4-9 | Dimensione dell'organizzazione | 10, 18, 30, 36, 46-47 | |
| G4-10 | Caratteristiche della forza lavoro | 47,48 | |
| G4-11 | Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro | 53 | Tutti i dipendenti delle società italiane del Gruppo aderiscono al Contratto Collettivo Nazionale del Credito ad eccezione di Tecmarket Servizi S.p.a. che aderisce al Contratto Collettivo Nazionale del Commercio e Arena Broker S.r.l. che aderisce ai contratti nazionali del settore assicurativo |
| G4-12 | Descrizione della catena di fornitura | 65 | |
| G4-13 | Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione | 6-13, 18, 19, 21-22 | |
| G4-14 | Approccio prudenziale | 21, 23, 27 | |
| G4-15 | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale | 17, 29 | |
| G4-16 | Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni | 29 | |
| Materialità e perimetro del report | | | |
| G4-17 | Entità incluse nel Bilancio consolidato | 17, 19, Relazione finanziaria annuale esercizio 2016 | |
| G4-18 | Processo per la definizione dei contenuti | 27-28 | |
| G4-19 | Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti | 27; 83-89 | |
| G4-20 | Aspetti materiali interni all'organizzazione | 28 | |
| G4-21 | Aspetti materiali esterni all'organizzazione | 28 | |
| G4-22 | Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e relative motivazioni | 18, 38, 75 | |
| G4-23 | Cambiamenti significativi di obiettivo o perimetro rispetto al precedente bilancio | 17,18,22 | |

| General Standard Disclosures | | Pag. | Note |
|-------------------------------|---|---|------|
| Stakeholder engagement | | | |
| G4-24 | Gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione | 28 | |
| G4-25 | Identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere | 27, 28 | |
| G4-26 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | 27, 28 | |
| G4-27 | Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder | 12, 27, 28 | |
| Profilo del report | | | |
| G4-28 | Periodo di rendicontazione | 17 | |
| G4-29 | Data di pubblicazione del precedente report | 17 | |
| G4-30 | Periodicità di rendicontazione | 17 | |
| G4-31 | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio | 17 | |
| G4-32 | Indice dei contenuti GRI e indicazione dell'opzione "In accordance" | 17, 83-89 | |
| G4-33 | Attestazione esterna | 17, 80-81 | |
| Governance | | | |
| G4-34 | Struttura di governo | 9, 19-20 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 6 | |
| G4-35 | Processo di delega per le tematiche economiche, ambientali e sociali | 17, 19-20, 27, 69-70 | |
| G4-36 | Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche, ambientali e sociali | 17, 27, 69-70 | |
| G4-37 | Consultazione tra gli stakeholder e i più alti organi di governo su tematiche economiche, ambientali e sociali | 27 | |
| G4-38 | Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati | 19-20 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 6.5 | |
| G4-39 | Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo. | 20 | |
| G4-40 | Processo di nomina e selezione del più alto Organo di governo | 19-20 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 6.5 | |
| G4-41 | Processi volti ad impedire conflitti di interesse | 19-20, 23, 28 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 6.3 | |
| G4-42 | Ruolo del più alto organo di governo e dei dirigenti nello sviluppo, nell'approvazione e nell'aggiornamento delle Mission, delle Strategie, delle Politiche e degli obiettivi connessi agli impatti economici, ambientali e sociali | 3, 17, 19-20, 27 | |
| G4-43 | Misure adottate per sviluppare e migliorare la conoscenza da parte dell'organo di governo più elevato sulle tematiche economiche, ambientali e sociali | 19-20 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 6.5 | |
| G4-44 | Valutazione delle performance del CdA | 19-20 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafo 6.5 | |
| G4-45 | Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione degli impatti dei rischi e delle opportunità legate ad aspetti economici, ambientali e sociali | 3, 17, 19-21, 21-23, 27 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 8.2, 8.5 | |
| G4-46 | Ruolo del più alto organo di governo nella revisione dell'efficacia dei processi di gestione dei rischi dell'organizzazione in ambito economico, ambientale e sociale | 3, 17, 19-21, 21-23, 27 Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 8.2, 8.5 | |

| General Standard Disclosures | | Pag. | Note |
|------------------------------|--|-----------------------|--|
| G4-47 | Frequenza della revisione da parte dei più alti organi di governo degli impatti dei rischi e delle opportunità legate ad aspetti economici, ambientali e sociali | 3,17,19-21, 21-23, 27 | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 8.2, 8.5 |
| G4-48 | Comitato o posizione di grado più elevato che rivede e approva formalmente il Bilancio di Sostenibilità dell'organizzazione | 21 | |
| G4-49 | Comunicazione delle criticità ai più alti organi di governo | 19-20,23,27, 28 | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 8.2, 8.5 |
| G4-50 | Criticità comunicate ai più alti organi di governo e meccanismi per risolverle | 23, 27, 28 | |
| G4-51 | Politiche per la remunerazione dei più alti organi di governo e dei dirigenti senior | 20, 51-52, | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 6.6, 7.3 |
| G4-52 | Principi per determinare la remunerazione | 20, 51-52, | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 6.6, 7.3 |
| G4-53 | Valutazione del parere degli stakeholder in materia di remunerazione | 51-52, | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, paragrafi 6.6, 7.3 |
| G4-54 | Rapporto delle retribuzioni tra individui all'interno dell'organizzazione | n/a | Informazione non rendicontata per questioni di riservatezza |
| G4-55 | Rapporto aumenti percentuali delle retribuzioni tra individui all'interno dell'organizzazione | n/a | Informazione non rendicontata per questioni di riservatezza |
| Etica ed integrità | | | |
| G4-56 | Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione | 3, 17, 27, 28 | |
| G4-57 | Meccanismi interni ed esterni per richiedere consigli in materia di comportamento etico e conforme alle leggi e su temi connessi all'integrità dell'organizzazione | 21, 23, 27, 28 | |
| G4-58 | Meccanismi interni ed esterni per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica, alle leggi e all'integrità dell'organizzazione | 21, 23, 27, 28 | |

| Specific Standard Disclosures | | |
|---|-------------------------|--|
| Aspetti | Pag. | Note |
| Categoria: Economica | | |
| Aspetto materiale: Performance economiche | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | 21-22, 56, 75-76 | |
| G4-EC1 Valore economico direttamente generato e distribuito | 56, 75-77 | |
| G4-EC2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità connesse con i cambiamenti climatici | 68-69, 70-71 | |
| G4-EC3 Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione | 53 | |
| G4-EC4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione | 20 | |
| Aspetto materiale: Presenza di mercato | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | 19, 49, 52-53 | |
| G4-EC5 Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e il salario minimo locale | 52 | |
| G4-EC6 Percentuale di senior manager assunti tra la comunità locale | n/a | Il sistema di raccolta dati interno sarà sviluppato al fine di fornire questa informazione per l'esercizio 2018 |
| Aspetto materiale: Impatti economici indiretti | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | 40-43, 55-62 | |
| G4-EC7 Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi | 55-62 | |
| G4-EC8 Principali impatti economici indiretti | 39-40; 40-43, 55-62, 65 | |
| Categoria: Ambiente | | |
| Aspetto: Materiali | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | 90 | |
| G4-EN1 Materiali utilizzati | 90 | |
| Aspetto: Energia | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | 68-70 | |
| G4-EN3 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione | 69 | I coefficienti di conversione utilizzati fanno riferimento alle seguenti fonti: ABI Energia (Versione G4), SINAnet (ISPRA) |
| G4-EN4 Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione | 69, 70 | I coefficienti di conversione utilizzati fanno riferimento alle seguenti fonti: ABI Energia (Versione G4), Bilancio Energetico Nazionale 2015, SINAnet (ISPRA) |
| G4-EN5 Intensità energetica | 69 | |
| G4-EN6 Riduzione del consumo di energia | 69-70 | |
| Aspetto: Acqua | | |
| G4-EN8 Prelievi di acqua per fonte | 69 | |
| G4-EN9 Fonti significativamente affette da prelievi di acqua | 69 | |
| Aspetto: Emissioni | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | 68-70 | |
| G4-EN15 Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 1) | 69 | I coefficienti di conversione e i fattori di emissione utilizzati fanno riferimento alle seguenti fonti: ABI Energia (Versione G4), SINAnet (ISPRA) |
| G4-EN16 Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 2) | 69 | I coefficienti di conversione e i fattori di emissione utilizzati fanno riferimento alle seguenti fonti: ABI Energia (Versione G4), SINAnet (ISPRA) |

| Specific Standard Disclosures | | | |
|--|---|-----------|---|
| Aspetti | | Pag. | Note |
| G4-EN17 | Altre emissioni di gas serra indirette (scopo 3) | 69 | I coefficienti di conversione e i fattori di emissione utilizzati fanno riferimento alle seguenti fonti: ABI Energia (Versione G4), Bilancio Energetico Nazionale 2013, SINAnet (ISPRA) |
| G4-EN18 | Intensità delle emissioni di gas effetto serra | 69 | |
| G4-EN19 | Riduzione delle emissioni di gas serra | 70 | |
| Aspetto: Scarichi e rifiuti | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 68 | |
| G4-EN22 | Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione | 69 | |
| G4-EN23 | Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento | 68 | |
| G4-EN25 | Rifiuti pericolosi | 68 | |
| Aspetto materiale: Compliance | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 23, 68 | |
| G4-EN29 | Valore monetario di multe significative e numero totale di sanzioni non monetario per non-compliance a leggi e regolamenti ambientali | 68 | |
| Aspetto: Trasporti | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 70 | |
| G4-EN30 | Impatti ambientali significativi per il trasporto di prodotti e altri materiali e del personale | 70 | |
| Categoria: Pratiche di lavoro | | | |
| Aspetto materiale: Occupazione | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 47-51 | |
| G4-LA1 | Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale | 48, 49 | |
| G4-LA2 | Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine | 51, 52 | |
| G4-LA3 | Tassi di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere | 49 | Il sistema di raccolta dati interno sarà sviluppato per fornire il tasso di retention a partire dal prossimo anno di rendicontazione |
| Aspetto materiale: Lavoro e relazioni industriali | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 52 | |
| G4-LA4 | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative | 52 | Il periodo minimo di preavviso per modifiche operative corrisponde a quanto dettato dai Contratti Collettivi Nazionali applicati dalle società del Gruppo |
| Aspetto materiale: Salute e sicurezza sul lavoro | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 53- 55 | |
| G4-LA5 | Percentuale lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e sicurezza | 52 | |
| G4-LA6 | Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi | 48, 54 | |
| G4-LA7 | Lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali | 54-55 | |
| G4-LA8 | Accordi con sindacati in tema di salute e sicurezza | 52 | |
| Aspetto materiale: Formazione e istruzione | | | |
| | Informativa sulle modalità di gestione | 50-51, 55 | |
| G4-LA9 | Formazione del personale | 51 | |

| Specific Standard Disclosures | | |
|---|--|---|
| Aspetti | | Pag. Note |
| G4-LA10 | Programmi per lo sviluppo delle competenze e gestione del fine carriera | 51 |
| G4-LA11 | Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera | 51-52 |
| Aspetto materiale: Diversità e pari opportunità | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 46-50 |
| G4-LA12 | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione del personale per indicatori di diversità | 46-48, Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari |
| Parità di retribuzione per uomini e donne | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 51-52 |
| G4-LA13 | Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini | 52 |
| Categoria: Diritti Umani | | |
| Aspetto materiale: Non discriminazione | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 27-28 |
| G4-HR3 | Numero di incidenti di discriminazione e azioni correttive intraprese | 28 |
| Aspetto materiale: Libertà di associazione contrattazione collettiva | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 27-28, 52-53 |
| G4-HR4 | Operations in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva è a rischio di violazione | 27-28, 52-53 |
| Categoria: Società | | |
| Aspetto materiale: Comunità locali | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 55-63 |
| G4-SO1 | Operazioni che coinvolgono la comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo | 55-63 |
| G4-SO2 | Operazioni con impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali | 23, 45 |
| G4-FS13 | Accesso in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate | 10 |
| G4-FS14 | Iniziative per favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate | 39-41 |
| Aspetto materiale: Anti Corruzione | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 20-21, 23, 65 |
| G4-SO3 | Operazioni valutate sulla base dei rischi connessi alla corruzione | 20, 23, 64 |
| G4-SO4 | Comunicazioni e formazione sulle politiche e procedure di anti-corruzione | 20-21, 51 |
| G4-SO5 | Casi di corruzione e azioni intraprese | 23 |
| Aspetto materiale: Politiche pubbliche | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 28 |
| G4-SO6 | Valore dei contributi a partiti politici | 28 |
| Aspetto materiale: Comportamenti anti competitivi | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 38 |
| G4-SO7 | Azioni legali per comportamento anti competitivo, antitrust e monopolistico | 38 |
| Aspetto materiale: Compliance | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 38, 68 |
| G4-SO8 | Valore monetario di sanzioni e numero di sanzioni non monetarie per non compliance a leggi e regolamenti | 38, 68 |

| Specific Standard Disclosures | | | |
|---|---|--------------|--|
| Aspetti | Pag. | Note | |
| Categoria: Responsabilità di prodotto | | | |
| Aspetto materiale: Salute e sicurezza dei consumatori | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 44-45, 54-55 | |
| G4-PR1 | Categorie di prodotti e servizi oggetto di valutazioni a fini migliorativi per salute e sicurezza | 44-45, 54-55 | |
| G4-PR2 | Casi di non conformità a regolamenti in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita | 37-38 | |
| Aspetto materiale: Etichettatura di prodotti e servizi | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 18, 37-39 | |
| G4-PR3 | Informazioni su prodotti e servizi | 37-38 | |
| G4-PR4 | Casi di non conformità a regolamenti in materia di informazioni ed etichettatura dei prodotti e servizi | 37-38 | |
| G4-PR5 | Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti | 37 | |
| Aspetto materiale: Attività di marketing | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 15, 41 | |
| G4-PR6 | Vendita di prodotti vietati o oggetto di contenzioso | 41 | |
| G4-PR7 | Casi di non conformità a regolamenti riferiti ad attività di marketing | 15 | Nel corso del 2016 non si sono registrati casi di non conformità a regolamenti relativi ad attività di marketing |
| Aspetto materiale: Privacy del consumatore | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 37-38, 44 | |
| G4-PR8 | Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti | 37-38, 44 | |
| Aspetto materiale: Compliance | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 38 | |
| G4-PR9 | Sanzioni per non compliance a leggi e regolamenti relativi alla fornitura di prodotti e servizi | 38 | |
| Aspetto materiale: Portafoglio prodotti | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 34-44, 70-71 | |
| G4-FS6 | Portafoglio clienti | 34-36 | |
| G4-FS7 | Prodotti e servizi con finalità sociali | 39-44 | |
| G4-FS8 | Prodotti e servizi con finalità ambientali | 43, 70-71 | |
| Aspetto materiale: Audit | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 20-21, 23 | |
| Aspetto materiale: Proprietà attiva | | | |
| Informativa sulle modalità di gestione | | 41, 58-72 | |
| G4-FS10 | Percentuale e numero di aziende presenti nel portafoglio dell'istituto con cui l'organizzazione ha interagito su aspetti ambientali o sociali | 41, 58-72 | |
| G4-FS11 | Percentuale di beni oggetti di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo | 28, 39-44 | |

Progetto editoriale e coordinamento contenuti:
FUNZIONE STUDI

Sviluppo grafico e progetto di comunicazione
COMMUNICATION PLANNING CONTROL AND CORPORATE IDENTITY

Impaginazione



