

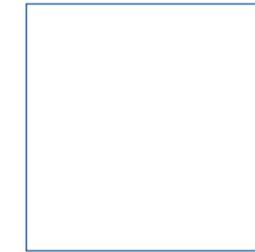


Rapporto Integrato 2016

GRUPPO BANCARIO

Credito
Valtellinese





Rapporto Integrato 2016

Le icone all'interno del documento

ICONE DI AIUTO ALLA LETTURA



ALL'INTERNO
DEL PRESENTE
VOLUME



NOTA DI
APPROFONDIMENTO



APPROFONDIMENTO
IN RETE

I NOSTRI CAPITALI



CAPITALE
UMANO



CAPITALE
FINANZIARIO



CAPITALE
ORGANIZZATIVO



CAPITALE
INFRASTRUTTURALE



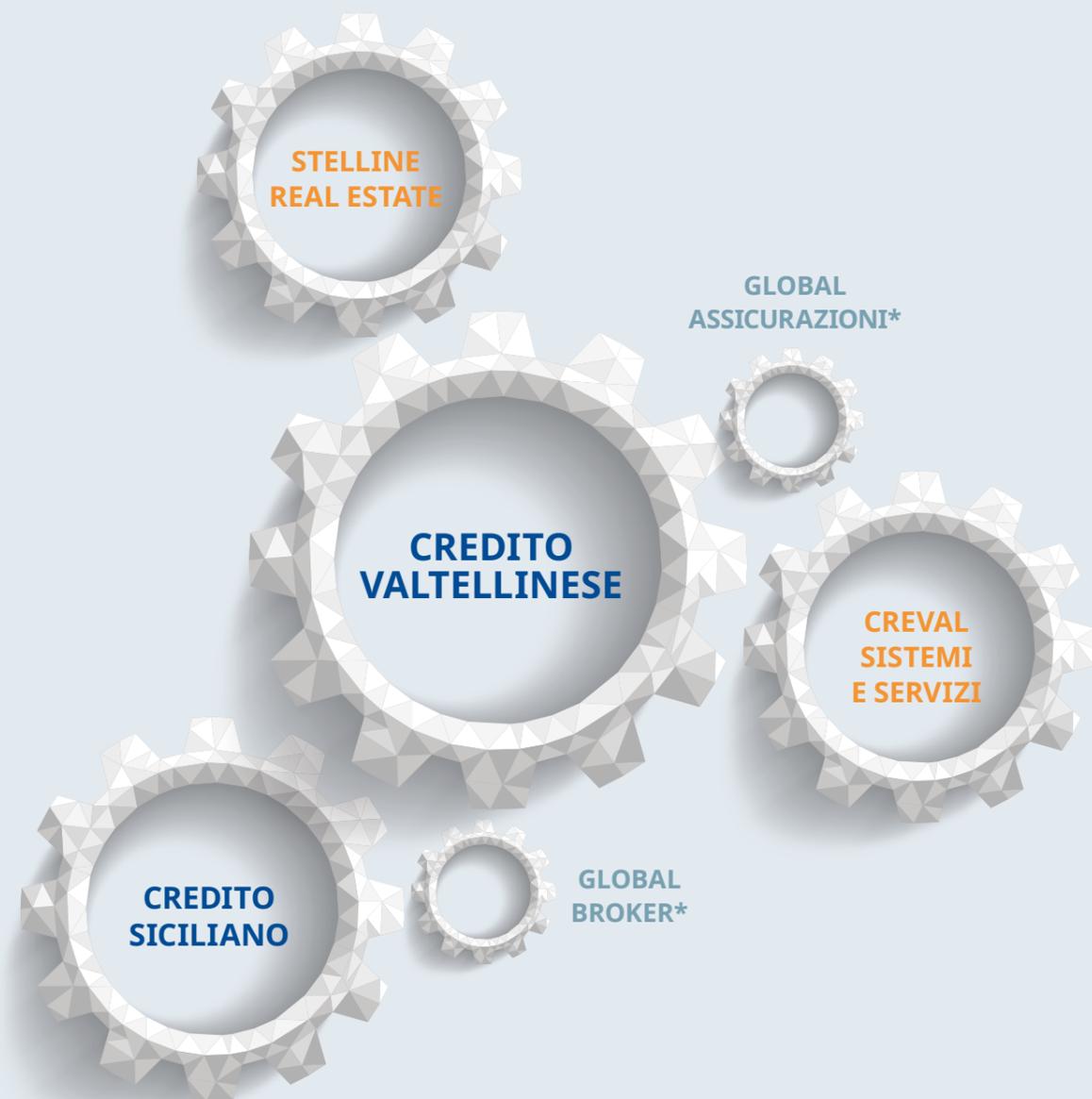
CAPITALE
NATURALE



CAPITALE
SOCIALE / RELAZIONALE



Il Gruppo



In cifre



DIPENDENTI

4.055

CLIENTI

982.174

CLIENTI ON-LINE

273.551



RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA

€ 117.475*

TOTALE ATTIVO

€ 25.469.459*



13%

TOTAL CAPITAL RATIO

(Totale dei fondi propri /
Attività ponderate in base al rischio)



* Società soggette all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo ai sensi degli artt. 2497 e seguenti del Codice Civile non rientranti nel Gruppo bancario in quanto società assicurative.



*Migliaia.



Indice

| | |
|-----------------------------------|----|
| Introduzione - Guida alla lettura | 10 |
| Analisi di materialità | 12 |

1. IL NOSTRO GRUPPO

| | |
|--|----|
| 1.1 Lettera del Presidente | 18 |
| 1.2 Mission, vision e valori | 20 |
| 1.2.1 I nostri indicatori | 21 |
| 1.2.2 Storia | 22 |
| 1.3 Struttura | 24 |
| 1.3.1 Disegno | 24 |
| 1.3.2 Sei società | 25 |
| 1.3.3 Assetto organizzativo | 26 |
| 1.3.4 Area dei comitati | 27 |
| 1.3.5 Articolazione interna delle banche e delle società del Gruppo | 28 |
| 1.3.6 Partecipazione ad Associazioni | 28 |
| 1.3.7 Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali | 29 |
| 1.4 Governance | 30 |
| 1.4.1 Governo d'impresa | 30 |
| 1.4.2 Modello di amministrazione e controllo | 30 |
| 1.4.3 Governance sostenibile | 31 |
| 1.4.4 Piramide di governance | 31 |
| 1.4.5 Trasformazione del Credito Valtellinese in S.p.A. | 32 |
| 1.4.6 Disegno imprenditoriale unitario | 32 |
| 1.4.7 Lotta alla corruzione | 32 |
| 1.5 Orientamento al futuro (cenni) | 34 |
| 1.6 Sostenibilità | 35 |
| 1.6.1 Sostenibilità, rendicontazione e rischi | 35 |
| 1.6.2 ONU: obiettivi di sviluppo sostenibile | 36 |
| 1.6.3 Il Piano di sostenibilità del Gruppo | 37 |
| 1.6.4 Creval social bond - investimenti a valore sociale | 39 |
| 1.6.5 Firma grafometrica e digitale | 41 |
| 1.6.6 Creval Crowdfunding - la raccolta fondi per il no profit nell'era digitale | 42 |
| 1.6.7 Volontariato | 44 |
| 1.6.8 Interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale | 45 |

2. IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS

| | |
|--|----|
| 2.1 Il nostro modello di business | 48 |
| 2.1.1 Un business model in evoluzione | 48 |
| 2.1.2 Piano d'Azione 2017-2018 | 50 |
| 2.1.3 Bancaperta | 51 |
| 2.1.4 Influenza dei fattori esterni ed interni | 52 |
| 2.1.5 Influenza dei fattori che impattano il posizionamento competitivo del Gruppo | 52 |
| 2.2 I rischi e il sistema dei controlli interni | 53 |
| 2.2.1 Rischi reputazionali | 54 |

3. CONTESTO OPERATIVO E MERCATO

| | |
|--|----|
| 3.1 Scenario economico | 58 |
| 3.1.1 Il contesto internazionale | 58 |
| 3.1.2. La situazione dell'Area Euro | 58 |
| 3.1.3 La situazione italiana | 59 |
| 3.2 Il sistema bancario italiano (cenni) | 60 |

4. I NOSTRI CAPITALI

| | |
|--|-----|
| 4.1 Capitale umano | 66 |
| 4.2 Capitale finanziario | 77 |
| 4.3 Capitale organizzativo | 78 |
| 4.4 Capitale infrastrutturale | 80 |
| 4.5 Capitale naturale | 81 |
| 4.6 Capitale sociale / relazionale | 87 |
| 4.6.1 Clienti | 87 |
| 4.6.2 Azionisti | 93 |
| 4.6.3 Fornitori | 97 |
| 4.6.4 Media | 101 |
| 4.6.5 Sponsorizzazioni e promozione del territorio | 104 |
| 4.6.6 Stato, autonomie locali e istituzioni | 106 |
| 4.6.7 Fondazione Gruppo Credito Valtellinese | 109 |

5. PERFORMANCE

| | |
|---|-----|
| 5.1 L'esercizio 2016 | 112 |
| 5.1.1 In sintesi | 112 |
| 5.1.2 In dettaglio | 113 |
| 5.2 Esercizio 2016 in pillole (comunicati stampa) | 114 |
| 5.2.1 Rating Moody's | 114 |
| 5.2.2 Contratto di cessione del portafoglio Cerere | 114 |
| 5.2.3 Accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) | 114 |
| 5.2.4 Cessione di Istifid ad Unione Fiduciaria | 115 |
| 5.2.5 Partecipazione al Fondo Atlante | 115 |
| 5.2.6 Deliberazioni dell'Assemblea ordinaria dei Soci | 115 |
| 5.2.7 Nomina del Presidente e Presidente onorario | 115 |
| 5.2.8 Accordo con SACE (Gruppo CDP) | 116 |
| 5.2.9 Nomina del Direttore Generale e Vice Direttore Generale Vicario | 116 |
| 5.2.10 Accordo per la cessione del portafoglio Gavia | 116 |
| 5.2.11 Cessione di azioni ordinarie Anima Holding S.p.A. | 116 |
| 5.2.12 Nuovo assetto della struttura organizzativa | 117 |
| 5.2.13 Accordo per la cessione del portafoglio Arizona | 117 |
| 5.2.14 Rating DBRS | 117 |
| 5.2.15 Rating Fitch | 117 |
| 5.2.16 Aggiornamento del "Euro Medium Term Note Programme" | 117 |
| 5.2.17 Nomina del Chief Commercial Officer | 118 |
| 5.2.18 Trasformazione del Credito Valtellinese in Società per Azioni | 118 |
| 5.2.19 Fusione di Carifano in Credito Valtellinese | 118 |
| 5.2.20 Action Plan 2017-2018 | 118 |
| 5.2.21 Creval acquisisce il 37% del capitale sociale di Generalfinance | 119 |
| 5.2.22 Cessione del portafoglio San Marco | 119 |
| 5.2.23 Action Plan 2017-2018 - Avviate iniziative finalizzate alla riduzione dei costi | 119 |
| 5.3 Fatti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio 2016 (comunicati stampa) | 120 |
| 5.3.1 Mediobanca ed Equita SIM advisor finanziari | 120 |
| 5.3.2 Raggruppamento azioni ordinarie Creval: composizione del capitale sociale e deposito statuto aggiornato | 120 |
| 5.3.3 Action Plan 2017-2018: iniziative finalizzate alla riduzione dei costi operativi | 121 |
| 5.4 Relazioni di scambio economico: il valore aggiunto | 122 |

6. LINEE PROGRAMMATICHE E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 6.1 Obiettivi e traguardi economici | 128 |
| 6.2 Obiettivi e traguardi sociali | 129 |
| 6.3 Obiettivi e traguardi ambientali | 130 |

7. BILANCIO CONSOLIDATO

| | |
|---|-----|
| 7.1 2016 | 134 |
| 7.1.1 Dati di sintesi e indicatori di performance | 134 |
| 7.1.2 Stato patrimoniale consolidato riclassificato | 135 |
| 7.1.3 Conto economico consolidato riclassificato | 136 |

8. SISTEMA DI RILEVAZIONE. INDICATORI GRI

| | |
|--|-----|
| 8.1 Nota metodologica | 140 |
| 8.2 Prospetto degli Indicatori GRI - G4 | 141 |
| 8.3 Relazione della società di revisione | 144 |

Introduzione - Guida alla lettura

Il valore di rendere conto

Il Reporting Integrato e il D. Lgs. 254/2016

Il Reporting Integrato, unitamente al recepimento nell'ordinamento italiano della Direttiva UE 95/2014 attraverso il D. Lgs. 254/2016, rappresenta un passo avanti sostanziale in direzione di una maggiore trasparenza e "capacità di rendere conto" in termini non solo finanziari ma anche sociali e ambientali. Con-

nettando le informazioni richieste dalla normativa europea alla strategia, al business model e alla performance dell'organizzazione, la rendicontazione integrata definita all'interno del quadro di riferimento dell'IIRC¹ pone enfasi in particolare sui temi della creazione di valore nel medio-lungo termine e dell'utilizzo dei capitali

- due tangibili (finanziario e manifatturiero) e quattro di tipo non finanziario (umano, organizzativo, naturale e sociale/relazionale); intende contribuire alla logica del pensiero integrato e rappresentare una forma chiara ed efficace di comunicazione.

Informazione non finanziaria e Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU

L'informazione non finanziaria si inserisce a pieno titolo tra gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU per il 2030² con riferimento al numero 12 ("garantire

modelli sostenibili di produzione e di consumo") ed in particolare al target 12.8: "Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transazio-

nali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche".

Il quadro di riferimento dell'International Integrated Reporting Committee

SETTE PRINCIPI GUIDA

1. FOCUS STRATEGICO E ORIENTAMENTO AL FUTURO
2. CONNETTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI
3. RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER
4. MATERIALITÀ
5. SINTETICITÀ
6. ATTENDIBILITÀ E COMPLETEZZA
7. COERENZA E COMPARABILITÀ

1. International Integrated Reporting Council. <http://integratedreporting.org/>

2. Vd. pg 36.

Processo di creazione del valore

In presenza di un vincolo di contesto e legato alla natura attuale dell'organizzazione - di cui rilevano mission e vision - il processo di creazione di valore prevede l'utilizzo dei diversi tipi di capitale in qualità di input. Tramite le attivi-

tà aziendali questi sono trasformati in output in base al modello di business esistente con risultati in termini di impatti sui capitali. Assumono inoltre rilievo, nello svolgimento delle attività e sulla base della governance in essere,

l'identificazione dei rischi e delle opportunità, la strategia elaborata al fine di gestirli, il monitoraggio della performance e la previsione degli scenari futuri, come illustrato nel seguente modello di cui al framework IIRC.

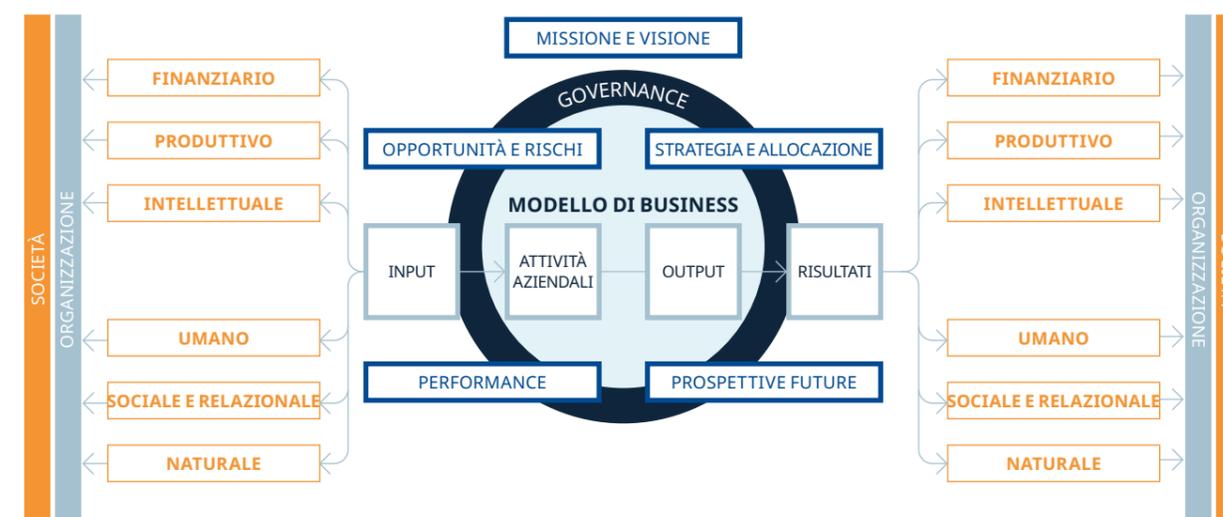


Tavola di riferimento

La Tavola indica gli aspetti di contenuto del Documento sotto forma di domande cui lo stesso intende rispondere in forma articolata e completa.

| ELEMENTI DI CONTENUTO | DOMANDA |
|--|--|
| Panoramica organizzativa e contesto operativo | Cosa fa il Gruppo Creval e quali sono le circostanze in cui opera? |
| Governance | Qual è la struttura di governance e come supporta la capacità del Gruppo Creval di creare valore nel breve, medio e lungo termine? |
| Modello di business | Qual è il business model del Gruppo Creval? |
| Rischi e opportunità | Quali sono gli specifici rischi e le opportunità che concernono la capacità del Gruppo Creval di creare valore nel breve, medio e lungo termine, e come li sta affrontando? |
| Strategia e allocazione delle risorse | Quali sono gli obiettivi strategici del Gruppo Creval e come intende conseguirli? |
| Performance | Come ha agito il Gruppo Creval rispetto ai suoi obiettivi strategici e quali sono i principali risultati dell'attività svolta? |
| Orientamento futuro | Quali sono: » le sfide e le incertezze che il Gruppo Creval potrebbe incontrare nel perseguimento dei propri obiettivi strategici? » le potenziali implicazioni per il business model e le future performance? |

Analisi di materialità

Il Gruppo Creval, in linea con le prescrizioni delle Linee Guida GRI-G4, ha svolto anche nel 2016 un'analisi di materialità volta a definire gli aspetti rilevanti che:

- a. riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali del Gruppo;
- b. potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder.

L'esame realizzato rappresenta un affinamento rispetto al processo strutturato avviato nel 2015 e si caratterizza per il coinvolgimento degli stakeholder, aspetto che contraddistingue il percorso intrapreso dal Gruppo nell'ambito del Piano di sostenibilità. È stata infatti impostata per la prima volta, a cura del Servizio Sostenibilità e del Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione della banca Capogruppo, un'iniziativa di dialogo e engagement di un campione rappresentativo di dipendenti (in termini di genere, inquadramento, anzianità, età) attraverso quattro workshop aventi ad oggetto una riflessione sui temi rilevanti inerenti le Persone e la relativa prioritizzazione degli argomenti da rendicontare. In particolare, nel corso dei lavori - realizzati in Milano e in Sondrio - i partecipanti si sono espressi in relazione alla rilevanza associata ai singoli temi presenti nella matrice a fronte, argomentando ciascuna valutazione con riflessioni utili all'ulteriore

sviluppo dei temi della sostenibilità all'interno del Gruppo. Le risultanze delle opinioni dei collaboratori coinvolti nei workshop sono state poi sottoposte all'attenzione dei vertici aziendali che ne hanno tenuto conto nel corso della revisione e validazione del processo; alcuni punti relativi alla categoria di stakeholder dipendenti sono stati così meglio dettagliati (o modificati nella denominazione) o rivisti nella rilevanza ad essi attribuita, al fine di rispecchiare nella maniera più coerente i reali impatti. I risultati complessivi delle valutazioni dei dipendenti e del Top Management si riflettono nel posizionamento delle questioni importanti all'interno della matrice aggiornata e presentata di seguito.

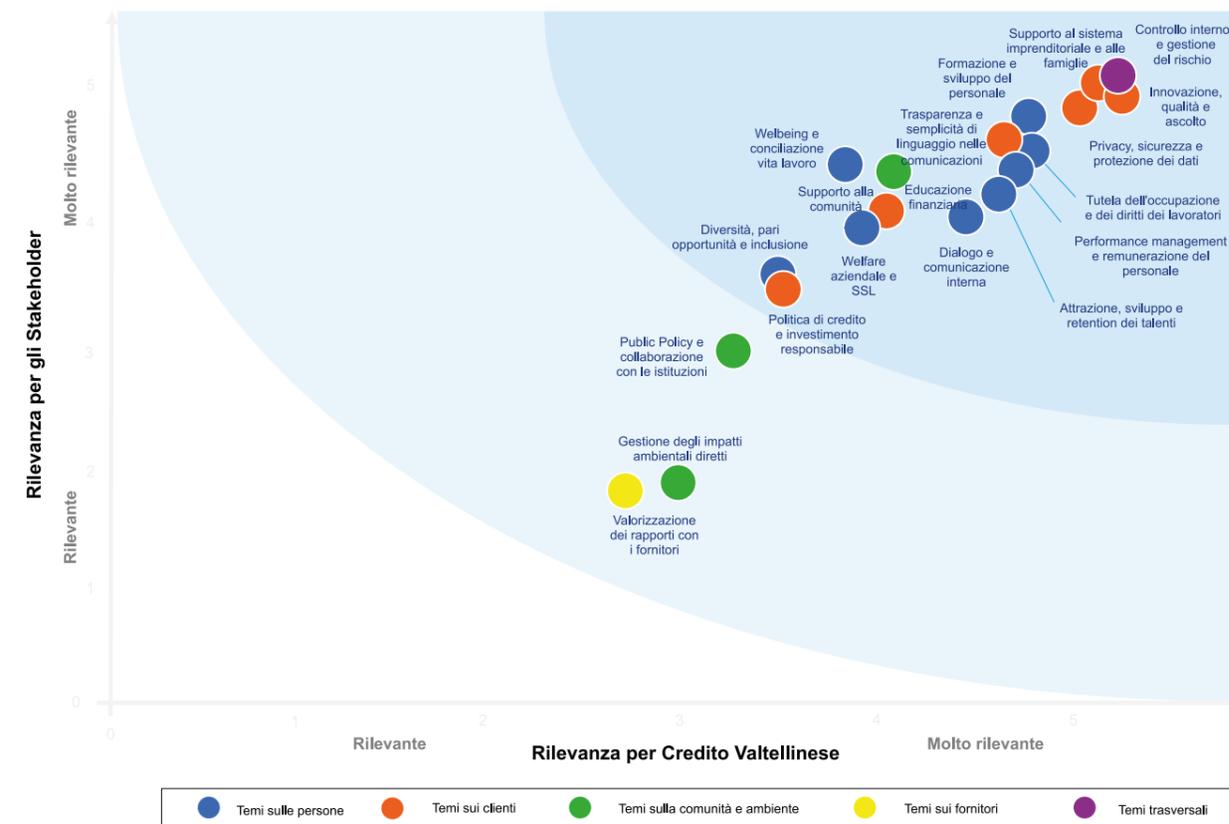
In continuità con il 2015, le attività di individuazione e di assessment dei temi hanno tenuto conto di due aspetti fondamentali:

1. analisi preliminare e individuazione dei temi potenzialmente rilevanti: sono stati presi in considerazione l'orientamento strategico, la mission e i valori del Gruppo, le risultanze di un'analisi documentale focalizzata principalmente su documenti aziendali (quali ad esempio il Codice di Comportamento), standard e iniziative "multi-stakeholder" internazionali fra cui il Global Compact delle Nazioni Unite, le linee guida

GRI - G4, le linee guida ABI e benchmark di settore;

2. attività di assessment e prioritizzazione dei temi rilevanti: è stata effettuata, ad eccezione dei temi inerenti le Persone, solo sulla base della percezione dei referenti interni. Il Top Management ha, infatti, valutato i diversi temi sia con una prospettiva interna sia facendosi interprete della percezione degli stakeholder.

In chiave prospettica è intenzione del Gruppo esaminare l'opportunità di estendere ulteriormente l'attività di analisi dei temi considerevoli coinvolgendo attivamente e in maniera graduale gli altri stakeholder di riferimento. Si rileva che, in linea con lo scorso anno, nella definizione dei temi materiali tre aspetti - creazione e distribuzione di valore sostenibile nel tempo, sistema di governance trasparente ed efficace a supporto del business, attenzione costante al rispetto della legge nello svolgimento dell'attività - sono considerati effettive precondizioni per operare e sono pertanto prioritari rispetto a tutti gli altri temi, essendo molto rilevanti sia per il Gruppo sia per i portatori di interesse. Gli argomenti più significativi - relativi alle risorse umane, i clienti, la comunità e l'ambiente, i fornitori e con una connotazione trasversale - sono rappresentati nella matrice di seguito riportata:



Emergono in particolare in forma distintiva quattro temi, considerati di massima importanza sia per il Gruppo che per i suoi stakeholder:

1. controllo interno e gestione del rischio;

2. supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie;
3. innovazione, qualità e ascolto;
4. privacy, sicurezza e protezione dei dati.

Di seguito sono descritti più dettagliatamente i 19 temi rilevanti raffigurati nella matrice di materialità:

| # | VOCE | DESCRIZIONE | Impatti interni a Creval | Principali impatti esterni a Creval | Riferimenti agli aspetti delle linee Guida GRI - G4 |
|---|--|---|--------------------------|-------------------------------------|---|
| 1 | Controllo interno e gestione del rischio (prudenza, cultura del rischio) | L'adozione di best practice riguardanti risk management e controllo interno. | Gruppo Creval | Clienti Comunità finanziaria | (*) |
| 2 | Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie | Definizione di linee di finanziamento/politiche creditizie rivolte alle famiglie (es. per soddisfare bisogni importanti come l'acquisto di una casa). Politiche creditizie e definizione di strumenti a sostegno delle imprese (PMI, startup, imprese del territorio) che rispondano ai bisogni emergenti tramite prodotti più articolati e un'attività di supporto e guida. Supporto alle imprese in situazioni difficili. | Gruppo Creval | Clienti | (*) |

| # | VOCE | DESCRIZIONE | Impatti interni a Creval | Principali impatti esterni a Creval | Riferimenti agli aspetti delle linee Guida GRI - G4 |
|----|--|---|--------------------------|-------------------------------------|---|
| 3 | Innovazione, qualità e ascolto | Iniziative di customer relationship e satisfaction: gestione della relazione con il cliente e monitoraggio della soddisfazione e dialogo. Innovazione dei servizi, con particolare attenzione alla multicanalità e al digitale. | Gruppo Creval | Clienti | Product Responsibility - Product and Services Labeling |
| 4 | Privacy, sicurezza e protezione dei dati | Modalità di gestione della raccolta e trattamento dei dati personali degli utenti e della privacy nel rispetto delle disposizioni di legge. Attività di sensibilizzazione dei dipendenti ad una maggiore attenzione e consapevolezza, nella consueta attività bancaria, della protezione del dato personale e delle minacce informatiche. | Gruppo Creval | Clienti | Product Responsibility - Customer privacy |
| 5 | Formazione e sviluppo del personale | Attività di formazione con lo scopo di garantire la continua crescita professionale dei dipendenti grazie al costante miglioramento dell'efficacia formativa dei corsi proposti e della fruibilità degli strumenti. | Gruppo Creval Dipendenti | | Social - Labor Practices and decent Work - Training and education |
| 6 | Tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori | Gestione della riduzione degli organici a fronte della garanzia di nuova occupazione e gestione delle relazioni con i sindacati, iniziative di dialogo. | Gruppo Creval Dipendenti | Sindacati | Social - Labor Practices and decent Work - Employment |
| 7 | Trasparenza e semplicità di linguaggio nelle comunicazioni | Gestione dei requisiti (semplicità del linguaggio, trasparenza delle informazioni e allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti di trasparenza riferiti ai prodotti e servizi) per rendere più chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la banca, nel rispetto della normativa di trasparenza. | Gruppo Creval | Clienti | Product Responsibility - Product and Services Labeling |
| 8 | Performance Management e remunerazione del personale | Sistema di monitoraggio e valutazione della performance e dello sviluppo di carriera dei dipendenti. Retention e sviluppo del personale chiave e delle abilità critiche. | Gruppo Creval Dipendenti | | Social - Labor Practices and decent Work - Training and education |
| 9 | Attrazione, sviluppo e retention dei talenti | Valorizzazione dei talenti e talent attraction. Politica di assunzione del personale volta a garantire uguali opportunità per tutti i candidati evitando qualsiasi tipo di discriminazione, nel rispetto del "principio di territorialità". Valutazione dei candidati basata sulle competenze personali, motivazionali e tecnico-specialistiche possedute, sulla formazione e sul potenziale, al fine di definire una scelta che risulti nell'interesse del Gruppo e del candidato. | Gruppo Creval Dipendenti | | Social - Labor Practices and decent Work - Employment |
| 10 | Dialogo e comunicazione interna | Iniziative di dialogo e coinvolgimento dei dipendenti (es. sondaggi) e di comunicazione interna (canali di comunicazione interna, newsletter). | Gruppo Creval Dipendenti | | (*) |
| 11 | Educazione finanziaria | Supporto all'educazione finanziaria per garantire un uso proprio dei servizi e la corretta gestione delle risorse finanziarie di individui e organizzazioni. | | Clienti Comunità | (*) |

| # | VOCE | DESCRIZIONE | Impatti interni a Creval | Principali impatti esterni a Creval | Riferimenti agli aspetti delle linee Guida GRI - G4 |
|----|---|---|--------------------------|---|--|
| 12 | Supporto alla comunità | Supporto alle comunità di riferimento tramite interventi diretti (es. donazioni, sponsorizzazioni, volontariato dei dipendenti, ecc.). | Gruppo Creval Dipendenti | Comunità | (*) |
| 13 | Wellbeing e conciliazione vita lavoro | Iniziative di work life balance e wellbeing (es. lavoro da casa, ecc.). | Gruppo Creval Dipendenti | | Organisational Profile (G4-10) |
| 14 | Welfare aziendale e salute e sicurezza sul lavoro | Iniziative a sostegno del welfare aziendale (sanità, previdenza complementare). Gestione, in compliance con la normativa in materia, degli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro: formazione, attività di sensibilizzazione, prevenzione, monitoraggio, obiettivi di miglioramento. | Gruppo Creval Dipendenti | | Social - Labor Practices and decent Work - Occupational Health and Safety |
| 15 | Diversità, pari opportunità e inclusione | Politiche, programmi e iniziative per assicurare le pari opportunità relative a diversità di genere, disabilità, fasce di età, minoranze, ecc. | Gruppo Creval Dipendenti | | Organisational Profile (G4-10) |
| 16 | Politica di credito e investimento responsabile | Gestione del portafoglio di prodotti e servizi sostenibili affiancando all'analisi finanziaria classica l'applicazione di criteri ambientali, sociali e di governance e ottenendo così un'ottica di lungo periodo. Attività di investimento della banca (politica e approccio prudenziale). Sviluppo di prodotti finanziari con impatti ambientali e sociali positivi (es. prestiti per il finanziamento di progetti a tutela dell'ambiente o destinati all'energia rinnovabile). | Gruppo Creval | Clienti Comunità Comunità finanziaria Associazione dei consumatori | (*) |
| 17 | Public Policy e collaborazione con le istituzioni | Collaborazione con le istituzioni / partecipazione a tavoli di lavoro per promuovere anche temi di etica nel business / dialogo con le Istituzioni/ Regulatory. | Gruppo Creval | Enti e istituzioni | (*) |
| 18 | Gestione degli impatti ambientali diretti | Definizione delle attività di gestione, monitoraggio e riduzione di consumi, emissioni di sostanze inquinanti in atmosfera e rifiuti prodotti nelle sedi del Gruppo Creval. | Gruppo Creval | Ambiente | Environmental - Energy Environmental - Emission Environmental - Effluent and Waste |
| 19 | Valorizzazione dei rapporti con i fornitori | Impegno di Creval nella definizione di un rapporto con i propri fornitori basato sui principi, espressi nella Carta dei Valori, di lealtà e correttezza negoziale, integrità morale, equità e trasparenza contrattuale. Condivisione dei valori aziendali con i fornitori e creazione di un rapporto duraturo in linea con la missione di operatore bancario a natura locale, prediligendo partner commerciali delle proprie zone di insediamento. | Gruppo Creval | Fornitori | Economic - Procurement Practices |



(*) Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un Aspect previsto dalle Linee guida GRI - G4) il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e gli indicatori.

A person in a dark suit is shown from the chest up, holding a glowing digital network. The network consists of numerous blue and white nodes connected by thin white lines, creating a complex web-like structure. The background is a soft, out-of-focus blue. The overall aesthetic is modern and technological.

1

Il nostro Gruppo

Lettera del Presidente

Il futuro sostenibile del Gruppo Creval

Credito Valtellinese S.p.A., ma l'identità di public company non cambia

Il Gruppo Credito Valtellinese affronta la sfida del mutamento della forma giuridica sulla base dello spirito originario dei fondatori riflesso nell'articolo 2, comma 1 dello Statuto³ della banca Capogruppo e di un ancoraggio forte ai valori riflessi nella nostra Carta⁴. La trasformazione si accompagna all'evoluzione del nostro business model (stimolata dalla rivoluzione digitale e da uno scenario caratterizzato da un livello dei tassi di interesse ineditamente basso, quantità ancora elevata di prestiti deteriorati e ripresa dell'economia relativamente incerta).

"Le banche italiane, come quelle di altri paesi, fronteggiano oggi cambiamenti profondi nelle tecnologie e nella struttura dei mercati" - ha affermato il Governatore di Banca d'Italia Visco nelle ultime considerazioni finali⁵. Cambiare è inevitabile, non solo da banca popolare a società per azioni; è necessario guardare avanti. Come precisato nell'editoriale del numero 69 di Pleiadi dell'ottobre scorso⁶, nel mondo nuovo che ci sta davanti occorrono "strategie innovatrici e coraggiose": devono puntare sulla creazione di valore sostenibile preservando relazioni stabili con la clientela, in presenza peraltro di una cornice regolamentare molto invasiva e a volte incognita.

Ancora: "per le banche del domani i principi della legalità e della trasparenza dovranno sempre più essere connessi con le innovazioni di ogni genere per la competitività delle imprese bancarie"⁷. Questo Rapporto Integrato, alla sua terza edizione, intende rispondere con efficacia proprio all'esigenza di una comunicazione non convenzionale o unicamente dettata dalla norma.

La fiducia da parte di tutte le categorie degli stakeholder risulta indispensabile per alimentare il ciclo virtuoso del risparmio e del nostro servizio alle zone di insediamento sotto forma in primo luogo di erogazione del credito all'economia

reale; alimentano la nostra cultura d'impresa distintiva e si accompagnano a un ambito in cui rilevano in particolare:

- » *l'etica dei comportamenti e la professionalità di tutti i collaboratori;*
- » *la gestione accorta dei sei capitali definiti nel capitolo 4 di seguito;*
- » *la qualità dell'offerta;*
- » *l'individuazione di nuove fonti di reddito;*
- » *la crescita del numero dei clienti;*
- » *la riorganizzazione della presenza della rete di filiali;*
- » *misure ordinarie e straordinarie di contenimento dei costi, alla luce di un quadro di riferimento particolarmente difficile.*

In un contesto in cui l'intero sistema bancario è alla ricerca di un nuovo equilibrio, il futuro sostenibile per noi si declina così in tre punti:

1. *assumere decisioni - a partire dall'Action Plan 2017-2018 che trova rappresentazione in questo Documento - che guardino al lungo periodo, alla creazione di vantaggio concorrenziale e al valore duraturo per i portatori di interesse in un'ottica economica, sociale e ambientale. La sostenibilità appare così una leva fondamentale di identità, non disgiunta peraltro dal nostro core business;*
2. *confermare il ruolo di parte integrante delle comunità di riferimento dell'attività (esaltato dall'operatività della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese nel settore dell'arte, del sostegno diretto alle associazioni e dell'orientamento e della formazione), in linea con la nostra storia e la nostra mission;*
3. *rimanere aperti ad interventi di crescita dimensionale (benefici di scala) in grado di definire realtà più solide e redditive conservando la natura di banca di sviluppo dei territori; vi si accompagna la focalizzazione del modello di business grazie alla forza congiunta delle risorse umane e tecnologiche. Si tratta di un'esigenza industriale, non temporanea.*

Miro Fiordi



3. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/Statuto-31-ott-16-per-pubblicazione.pdf

4. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/cartaValori.pdf

5. www.bancaditalia.it/pubblicazioni/interventi-governatore/integov2016/cf_2015.pdf, pg 19.

6. www.creval.it/cartellaPDF/pleiadi/69-ottobre2016.pdf, pg 4: "Il Gruppo Creval guarda al futuro".

7. "La rivoluzione è permanente", Presidente ABI A. Patuelli, Milano Finanza, 24 dicembre 2016, pg 17.

1.2

Mission, vision e valori

MISSION

Creare valore sostenibile nel medio-lungo periodo nel rispetto e bilanciamento degli interessi degli stakeholder, dello sviluppo socio-economico dei territori di insediamento, della qualità delle relazioni e della crescita professionale dei collaboratori.

VISION

Art. 2, comma 1 dello statuto del Credito Valtellinese:

“La Società ha per scopo la raccolta del risparmio e l’esercizio del credito, nelle sue varie forme. Essa accorda particolare attenzione alla valorizzazione delle risorse del territorio dove è presente tramite la rete distributiva propria e del Gruppo e si propone altresì di sostenere e promuovere lo sviluppo di tutte le attività produttive con particolare riguardo a quelle minori e alle imprese cooperative e di favorire, in conformità alle intenzioni dei suoi fondatori e alla sua tradizionale ispirazione cristiana, le istituzioni tendenti a migliorare le condizioni morali, intellettuali ed economiche delle classi meno abbienti, anche con attività benefiche”.

VALORI⁸

| | | | |
|--|--|---|--|
| INTEGRITÀ E RESPONSABILITÀ verso la Collettività nel suo insieme | COMPETENZA non solo tecnica ma anche in termini di efficienza ed efficacia | COERENZA di azione | CULTURA DEL SERVIZIO, DELLA FIDUCIA E DEL MERITO nell’operatività quotidiana |
| SPIRITO COOPERATIVO individuale e condiviso | SENSO DI APPARTENENZA inteso in primo luogo come coesione | ORIENTAMENTO AL CAMBIAMENTO per comprendere velocemente il mutare del contesto e fornire risposte flessibili e personalizzate | INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ al servizio del Gruppo e della Comunità |

1.2.1 I nostri indicatori

| INDICATORI ECONOMICI - PATRIMONIALI - FINANZIARI | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|---------|---------|----------------|
| Valore economico generato (migliaia euro) | 297.579 | 703.276 | 298.525 |
| Crediti verso clientela (milioni euro) | 19.005 | 19.050 | 17.429 |
| Raccolta diretta da clientela (milioni euro) | 20.746 | 21.695 | 21.109 |
| Raccolta totale (milioni euro) | 32.709 | 33.788 | 32.711 |
| Risparmio gestito/raccolta indiretta da Clientela | 48,9% | 56,2% | 62,8% |
| Impieghi/raccolta diretta | 91,6% | 87,8% | 82,6% |
| Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro) | 345.239 | 304.314 | 117.475 |
| Patrimonio netto (milioni euro) | 2.020 | 2.183 | 1.753 |

| INDICATORI SOCIALI | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---------|---------|----------------|
| Clienti (n.) | 935.051 | 978.697 | 982.174 |
| Clienti on-line (n.) | 243.557 | 266.234 | 273.551 |
| Conti correnti (n.) | 603.778 | 614.255 | 618.868 |
| Dipendenti (n.) | 4.275 | 4.123 | 4.055 |
| Azionisti (n.) | 133.796 | 131.642 | 128.166 |
| Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti | 8,3% | 9,1% | 10,7% |
| Ore di formazione erogate nell’anno (n.) | 135.348 | 148.668 | 194.720 |

| INDICATORI AMBIENTALI | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|-------------|
| Energia per dipendente (TEP/anno) | 1,38 | 1,48 | 1,50 |
| Acqua per dipendente (mc/anno) | 20,7 | 21,8 | 17,5 |
| Carta per dipendente (Kg/anno) | 92,5 | 79,6 | 79,2 |
| Rifiuti di carta e cartone per dipendente (Kg/anno) | 71,4 | 77,7 | 65,8 |
| Emissioni di CO ₂ totali per dipendente (Kg/anno) | 873 | 896 | 952 |

8. www.gruppocreval.com/media/group/cartaValori.pdf

1.2.2 Storia

1908
Nascita del Credito Valtellinese.

1908 - 1980

La banca realizza le prime acquisizioni (nel 1937 Banca della Valtellina, nel 1939 Banco Fagioli di Chiavenna) ed estende la rete territoriale in provincia di Sondrio.

1983 - 1984

È costituita Stelline Servizi Immobiliari, con il ruolo di assistenza tecnica al Gruppo per tutte le tematiche riguardanti il settore immobiliare.

Nasce Deltas, trasformata nel tempo in motore organizzativo del Gruppo.

1995

Il Gruppo accelera il processo di espansione territoriale attraverso l'acquisizione di banche locali: entra nel perimetro unitario il Credito Artigiano.

1998

Entrano nel Gruppo la Banca Popolare Santa Venera e la Banca Popolare di Rho.

Nasce la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

2006

È costituita Finanziaria San Giacomo, avente per oggetto l'acquisto, la gestione e lo smobilizzo dei crediti non performing.

Viene creata una nuova società (Creset Servizi Territoriali), mediante atto di scissione del complesso aziendale relativo alla fiscalità locale di Rileno, con l'obiettivo di proseguire l'operatività nel settore.

1982

Viene fondata Bankadati Servizi Informatici con lo scopo di assicurare al Gruppo un efficace supporto nell'area tecnologica.

1992

Il Gruppo Credito Valtellinese viene iscritto nell'Albo dei Gruppi bancari in essere presso Banca d'Italia.

1994

Il titolo del Credito Valtellinese è quotato al listino principale della Borsa di Milano.

2002 - 2003

Si procede ad un riassetto organizzativo tramite le seguenti operazioni:

- » costituzione del Credito Siciliano, ove è concentrata la presenza di tutti gli sportelli dell'isola;
- » ridefinizione della mission della Cassa San Giacomo, che diventa una banca specializzata nelle aree della gestione del contenzioso, dell'amministrazione dei contratti di leasing e della consulenza legale, oltre che dell'acquisizione di crediti non performing delle banche del Gruppo.

2008

12 luglio: centenario del Credito Valtellinese.

Ingresso nel Gruppo di Carifano.

2009

Il Gruppo inaugura la cinquecentesima filiale.

Il Credito Valtellinese realizza un piano di rafforzamento e ottimizzazione patrimoniale.

Creval vincitore dell'Oscar di Bilancio.

2010

Partnership nel credito al consumo con Compass.

Costituzione di Global Broker.

Apertura di 16 nuove filiali sul territorio.

2011

Approvazione e diffusione al mercato del Piano Strategico 2011-2014.

Riorganizzazione societaria:

- » fusione per incorporazione nel Credito Artigiano di Banca Cattolica e Credito del Lazio;
- » fusione per incorporazione nel Credito Valtellinese di Bancaperta, Banca dell'Artigianato e dell'Industria e Credito Piemontese.

Oltre 100.000 i Soci del Credito Valtellinese.

2012

Aggiornamento del Piano Strategico 2011-2014.

Fusione per incorporazione del Credito Artigiano nel Credito Valtellinese.

Cessione della totalità del capitale sociale di Aperta SGR.

Piano d'Identità e di Sostenibilità 2013-2014.

2013

Fusione per incorporazione di Deltas nel Credito Valtellinese.

Nascita di SocioInCreval.

Creval finalista all'Oscar di Bilancio.

2014

Aumento di capitale per 400 milioni €.

Cessione di Creset.

Alleanza strategica con Alba Leasing nel settore della locazione finanziaria.

Fusione di Mediocreval nel Credito Valtellinese.

Risultati del Comprehensive Assessment - Creval supera l'esame tenuto conto delle misure di rafforzamento patrimoniale attuate nel 2014.

Alleanza strategica nella gestione dei crediti non performing (cessione di Finanziaria San Giacomo entro il primo trimestre 2015).

2015

Accordo per la gestione strategica dei crediti immobiliari distressed con Yard.

Accordo per la gestione dei crediti non performing con Cerved. Cessione di Finanziaria San Giacomo.

Nasce Creval Sistemi e Servizi; Stelline Real Estate diventa Reoco del Gruppo.

Creval. Avviato il processo di trasformazione in S.p.A..

Nuova offerta digitale.

2016

Il Consiglio di Amministrazione nomina Fiordi Presidente e De Censi Presidente onorario. Selveti Direttore Generale, Colli Vice Direttore Generale vicario.

Trasformazione del Credito Valtellinese in Società per Azioni.

Fusione di Carifano in Credito Valtellinese.

Action Plan 2017-2018: iniziative prioritariamente indirizzate a ridurre gli NPL e i costi operativi del Gruppo.

1.3

Struttura

1.3.1 Disegno

Il Gruppo Creval è strutturato secondo un modello organizzativo ad "impresa-rete" fondato sulla valorizzazione del radicamento storico e delle competenze distintive delle banche territoriali, sulla specializzazione operativa delle altre componenti, sulle alleanze

e gli accordi commerciali con primarie istituzioni finanziarie. È articolato in sei entità distinte, di cui due banche territoriali (Credito Valtellinese e Credito Siciliano), due società specializzate e due società strumentali. Un cambiamento importante realizzatosi

nell'anno ha ulteriormente razionalizzato la struttura di Gruppo in linea con un processo in corso dal 2011: la fusione per incorporazione di Carifano in Credito Valtellinese e, di conseguenza, la riduzione a due del numero di banche territoriali.

BANCHE TERRITORIALI

CREDITO VALTELLINESE
(CAPOGRUPPO)

CREDITO SICILIANO

CORPORATE CENTER

CREVAL SISTEMI E SERVIZI

STELLINE REAL ESTATE

SOCIETÀ SPECIALIZZATE

GLOBAL ASSICURAZIONI

GLOBAL BROKER

Connotato essenziale del Gruppo è l'esistenza di un disegno imprenditoriale unitario, formalizzato, conosciuto e comune alle diverse banche e società, che sono quindi chiamate a realizzarlo.

Il Credito Valtellinese definisce e governa tale disegno. Seppur esterna al perimetro del Gruppo, la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ricopre un ruolo rilevante rappresentando il

"centro di competenza e attività" con riferimento agli ambiti sociali, culturali e benefici, di orientamento e formazione, espositivi ed editoriali.

1.3.2 Sei società

Credito Valtellinese

Banca capogruppo con sede a Sondrio presente con la propria rete di 371 sportelli, la maggior parte dei quali in Lombardia - 217 -, oltre che in Valle d'Aosta, Piemonte, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Marche, Umbria.

Credito Siciliano

Banca con sede a Acireale (CT) presente con una rete di 132 sportelli in tutte le province della Sicilia, oltre a Roma, Torino, Milano e Firenze con quattro sportelli dedicati al credito su pegno.

Creval Sistemi e Servizi

Società di gestione e sviluppo delle attività afferenti l'Information and Communication Technology (ICT), l'organizzazione, il back office, i servizi immobiliari e i processi di supporto.

Stelline Real Estate

Società del Gruppo esclusivamente dedicata all'attività di asset repossessing.

Global Assicurazioni

Agenzia assicurativa plurimandataria specializzata nella intermediazione e gestione di polizze assicurative standardizzate a favore della clientela individui e famiglie.

Global Broker

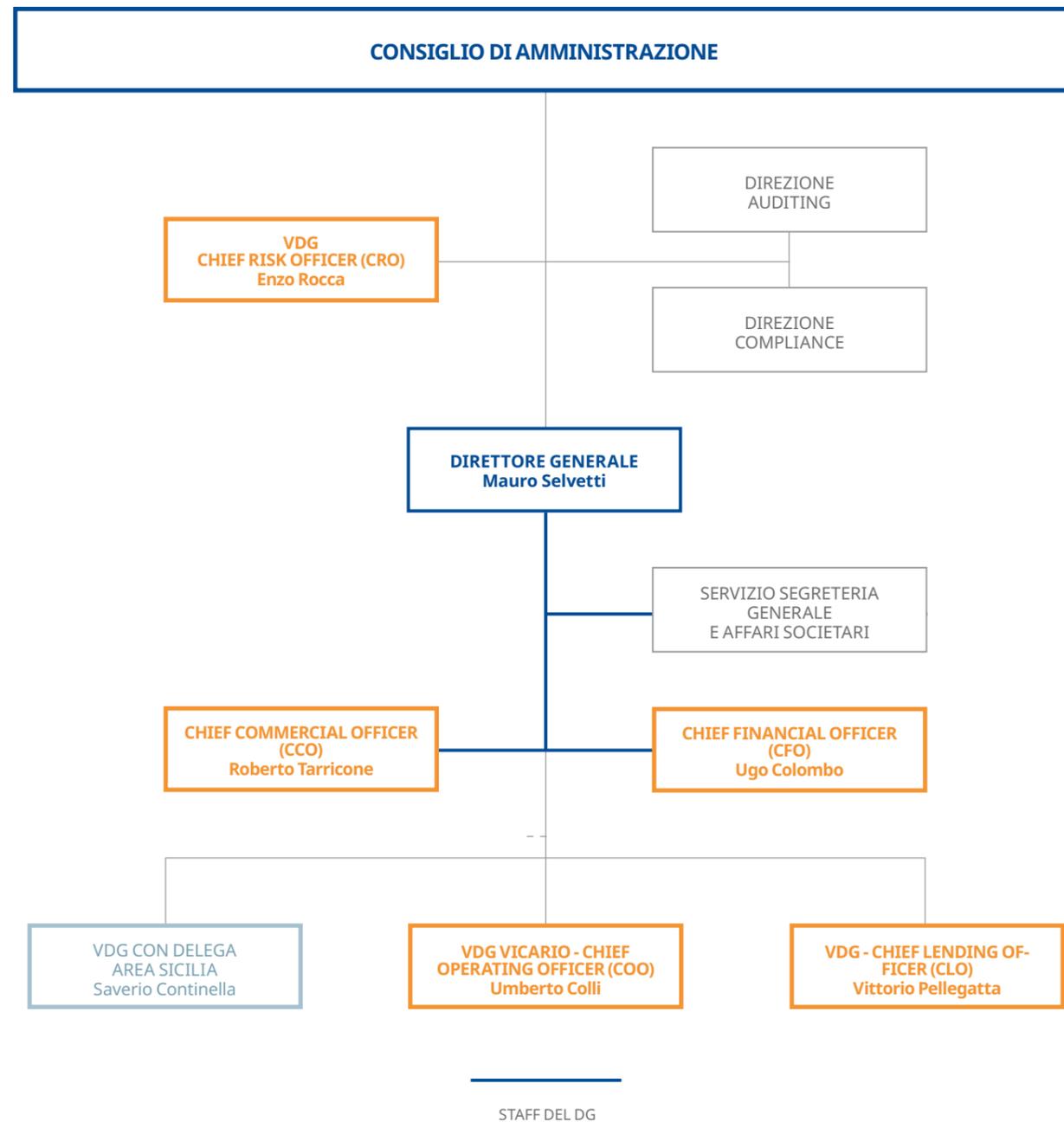
Broker assicurativo specializzato nella intermediazione e gestione di polizze assicurative a favore della clientela aziende.

1.3.3 Assetto organizzativo

In corso d'anno l'organigramma del Gruppo è stato ridefinito in modo da assicurare una maggiore specializzazione delle strutture e l'ottimizzazione dei processi di gestione e governo delle attività. In particolare sono state rifocaliz-

zate le funzioni del Top Management su specifiche aree di responsabilità, attraverso l'introduzione delle figure dei "Chief" - responsabili operativi di aree funzionali di coordinamento di una o più Direzioni:

- Chief Risk Officer (CRO);
- Chief Financial Officer (CFO);
- Chief Commercial Officer (CCO);
- Chief Operating Officer (COO);
- Chief Lending Officer (CLO).



1.3.4 Area dei comitati



Il Management Committee guida e coordina le strutture al conseguimento degli obiettivi strategici fissati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo; controlla l'andamento generale della gestione complessiva del Gruppo stesso.

I Comitati di Gruppo (4) rappresentano la sede di consultazione dei preposti a diverse aree di

responsabilità al fine di realizzare:

- la massima decisionalità operativa;
- l'integrazione delle politiche a livello delle società del Gruppo;
- la tempestività nell'attuazione coordinata delle strategie definite.

Loro scopo è fornire alle Direzioni delle società e agli Organi Amministrativi un'adeguata

base consultiva ai fini dell'assunzione di decisioni coordinate per le varie aree e garantire il necessario scambio di informazioni per assicurare le più opportune interfunzionalità. Operano con funzioni prevalentemente consultive, di analisi e proposta di politiche per un governo efficace delle risorse, di indirizzo e controllo sull'avanzamento dei progetti.

I quattro Comitati: funzioni

1. Il Comitato A.L.Co., nel quadro degli indirizzi generali assunti dal Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese, formula indicazioni concernenti il posizionamento globale del Gruppo sui mercati finanziari ed elabora direttrici - da sottoporre alla validazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - in ordine alle conseguenti scelte di gestione.

2. Il Comitato Commerciale, nel quadro degli indirizzi generali assunti dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, supporta le banche e società del Gruppo:

- nella definizione, nella revisione e nel controllo del budget commerciale e del sistema incentivante;
- nella definizione delle strate-

gie di prodotto, pricing, canale; comunicazione e organizzazione commerciale;

- nella definizione e verifica dei piani operativi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di budget;
- nella definizione delle strategie e delle politiche commerciali di sviluppo sui canali diretti e sui diversi segmenti;
- nell'ideazione, progettazione, realizzazione, lancio e monitoraggio di nuovi prodotti e servizi;
- nella definizione delle strategie e delle azioni sulle "Dipendenze Non Performing";
- nel presidio e nel monitoraggio dei livelli di servizio alla clientela;
- nell'analisi del credito.

3. Il Comitato del Credito consente

al Credito Valtellinese, in qualità di Capogruppo, di supervisionare l'attività delle singole banche controllate nel settore del credito, in particolare:

- esercitando controlli e dando direttive per ottimizzare l'assunzione e la gestione dei rischi di credito;
 - analizzando i dati andamentali, gli strumenti e le metodologie per il controllo e il monitoraggio del rischio di credito;
 - fornendo indicazioni sulle politiche del credito.
4. Il Comitato ReoCo valuta le proposte elaborate dal servicer Cerved Credit Management ovvero rivenienti dalla divisione contenzioso relative all'acquisizione, allestimento e gestione di strutture immobiliari ogget-

to di potenziale “repossess” da parte del Credito Valtellinese, Credito Siciliano e Stellite Real Estate in quanto costituiti in garanzia di crediti compresi nel portafoglio del Gruppo. Ana-

lizza la documentazione e la reportistica elaborata dal Servicer e dall'Area Real Estate di Creval Sistemi e Servizi riguardante le proposte di acquisto in asta, i relativi valori ed even-

tuali proposte di valorizzazione e completamento degli immobili, valutando anche le opportunità da cogliere e segnalando potenziali criticità delle proposte elaborate.

1.3.5

Articolazione interna delle banche e delle società del Gruppo

L'ordinamento organizzativo del Gruppo prevede un'articolazione interna differenziata a seconda che si tratti di strutture centrali o della rete commerciale.

Strutture centrali (Direzioni e Servizi)

▪ Nelle Direzioni il Responsabile partecipa alla definizione delle strategie aziendali e al processo di pianificazione, formazione e verifica del budget aziendale, esercitando le opportune attività di coordinamento e controllo affinché le unità organizzati-

ve gerarchicamente dipendenti raggiungano gli obiettivi e svolgano i compiti assegnati con le modalità e nei tempi definiti. ▪ I Servizi (raggruppabili in Divisioni) svolgono attività omogenee nell'ambito delle responsabilità di pertinenza. È di loro

competenza la realizzazione degli obiettivi assegnati attraverso una continua azione d'indirizzo e controllo sulle Risorse preposte nel rispetto dei preventivi di spesa assegnati alla propria Direzione.

Rete commerciale (Direzioni Territoriali, Filiale Grande, Filiale Media e Filiale Piccola)

▪ La Direzione Territoriale coordina le Dipendenze operanti nell'area geografica di competenza e presiede la direzione commerciale dei mercati di riferimento - Corporate, Private e Retail - secondo le linee guida di Gruppo definite per i rispettivi segmenti. ▪ La Filiale Grande promuove e gestisce la vendita dei pro-

dotti/servizi presso la clientela del territorio di propria competenza con riferimento a tutti i segmenti e avvalendosi della presenza di un presidio specialistico dedicato alla Clientela Affluent. ▪ La Filiale Media promuove e gestisce la vendita dei prodotti/servizi presso la clientela del territorio di propria competen-

za con particolare riferimento al segmento Retail e - ove ricorrano i presupposti - con la presenza di presidio specialistico dedicato alla Clientela Affluent. ▪ La Filiale Piccola promuove e gestisce la vendita dei prodotti/servizi presso la clientela del territorio di propria competenza, con particolare riferimento a quella Retail.

1.3.6

Partecipazione ad Associazioni

| ASSOCIAZIONE | DESIGNAZIONI CREVAL | ESPONENTE |
|--|---|-------------------|
| Associazione Bancaria Italiana | Consigliere, Membro del Comitato Esecutivo, Membro del Comitato di Presidenza | Miro Fiordi |
| Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio | Vice Presidente | Miro Fiordi |
| Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi | Vice Presidente | Miro Fiordi |
| Confederazione Internazionale delle Banche Popolari | Presidente | Giovanni De Censi |
| Associazione Nazionale fra le Banche Popolari | Consigliere | Giovanni De Censi |
| Assimforex | Consigliere | Pietro Virardi |

1.3.7

Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali

Situazione al 20 marzo 2017

Credito Valtellinese

Consiglio di Amministrazione

Presidente:

Miro Fiordi

Vice Presidente:

Michele Colombo*

Consiglieri:

Elena Beccalli

Mariarosa Borroni

Isabella Bruno Tolomei

Frigerio

Gabriele Cogliati *

Giovanni De Censi *

Flavio Ferrari

Maria Elena Galbiati

Stefano Giudici

Gionni Gritti*

Livia Martinelli*

Tiziana Mevio

Paolo Scarallo

Alberto Sciumè

Direzione Generale

Direttore Generale:

Mauro Selvetti

Vice Direttore Generale

Vicario:

Umberto Colli

Vice Direttori Generali:

Saverio Continella

Vittorio Pellegatta

Enzo Rocca

Credito Siciliano

Consiglio di Amministrazione

Presidente:

Paolo Scarallo

Vice Presidente:

Francesco Maria Rosario

Averna

Amministratore

Delegato:

Saverio Continella

Consiglieri:

Saverio Continella

Luca Domenico De Censi

Fabrizio Loiacono

Livia Martinelli

Carlo Saggio

Direzione Generale

Vice Direttore

Generale:

Bruno Messina

Creval Sistemi e Servizi

Consiglio di Amministrazione

Presidente:

Vito Branca

Vice Presidente:

Gabriele Cogliati

Amministratore Delegato:

Umberto Colli

Consiglieri:

Alberto Fiorino

Massimo Fuccaro

Fernando Grattirolo

Global Assicurazioni

Consiglio di Amministrazione

Presidente:

Alberto Sciumè

Vice Presidente:

Matteo Rinaldi

Consiglieri:

Ugo Colombo

Raffaella Cristini

Pietro Rinaldi

Direzione Generale

Direttore Generale:

Michele Rinaldi

Global Broker

Consiglio di Amministrazione

Presidente:

Matteo Rinaldi

Vice Presidente:

Roberto Tarricone

Consiglieri:

Ugo Colombo

Raffaella Cristini

Pietro Rinaldi

Direzione Generale

Direttore Generale:

Alessandra Fornaro



*Comitato esecutivo.

1.4

Governance⁹

1.4.1 Governo d'impresa

La corporate governance abbraccia una serie di regole - di natura sia legislativa sia interna -, relazioni, processi e sistemi aziendali relativi al governo e controllo d'impresa: la sua struttura esprime le direttive e i processi che guidano il perseguimento degli obiettivi aziendali nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati dell'attività operativa. Nel caso del sistema monistico in uso presso il Credito Valtellinese,

la dottrina comunemente insiste su tre aspetti:

1. composizione dei Consigli di Amministrazione e dei Comitati - in termini ad esempio di dimensioni non pletoriche, diversità e differenziazione dei ruoli;
2. criteri di competenza, correttezza e impegno degli amministratori;
3. qualità dei processi decisionali - sotto forma di informativa com-

pleta, dibattito e confronto critico e "attivismo" dei consiglieri, consapevolezza e suddivisione di ruoli e responsabilità, tracciabilità e bilanciamento dei poteri.

I principi fondamentali della corporate governance all'interno del Gruppo sono legati ai termini "trasparenza" e "correttezza dei comportamenti" e sono volti a una sana e prudente gestione, coerentemente con la normativa vigente riassunta nel Testo Unico Bancario.

1.4.2

Modello di amministrazione e controllo

Il Credito Valtellinese adotta il modello di amministrazione e controllo tradizionale articolato attraverso i seguenti Organi Sociali:

- Assemblea, organo sovrano che si colloca in posizione apicale rispetto alla supervisione, gestione e controllo in cui si realizza la rappresentanza del corpo sociale e quindi dei territori di riferimento;
- Consiglio di Amministrazione, cui compete l'amministrazione ordinaria e straordinaria della banca e l'attuazione del disegno unitario di Gruppo, anche

mediante le attività delegate al Comitato Esecutivo; nell'ambito del Consiglio sono stati altresì istituiti comitati consultivi per la formulazione di proposte all'Organo Amministrativo (Comitato Rischi, Comitato Nomine, Comitato Remunerazione e Comitato Operazioni con Parti Correlate);

- Collegio Sindacale, a cui spetta, secondo quanto disposto dall'art. 149 del Decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF), il compito di vigilare:
 - sull'osservanza della legge e

dell'atto costitutivo;

- sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- sull'adeguatezza della struttura organizzativa della banca per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione;
- sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste

da codici di comportamento redatti da società di gestione di mercati regolamentati o da associazioni di categoria,

- cui la banca, mediante informativa al pubblico, dichiara di attenersi;
- sull'adeguatezza delle dispo-

sizioni impartite dalla banca alle società controllate ai sensi dell'articolo 114, comma 2.

1.4.3 Governance sostenibile

La governance delle società fronteggia anche la sfida di una strategia di medio-lungo periodo imperniata sulla sostenibilità. Un primo step importante è fornito dal D. Lgs. 254/2016¹⁰ sulle informazioni non finanziarie delle imprese, che comporta l'inclusione nella relazione sulla gestione o in un documento separato e autonomo

di "una dichiarazione di carattere non finanziario contenente almeno informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva in misura necessaria alla comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività".

Una governance sostenibile richiede anche riconoscibilità e misurazione in termini quantitativi e qualitativi - ad esempio in termini di indagini qualificate sui lavori degli organi di governo delle società dal punto di vista dell'efficienza ed efficacia.

1.4.4 Piramide di governance



9. Vd. Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/assemblea-8-aprile-2017/Relazione-Governo-Societario-2016.pdf



10. Vd. pg 10.

1.4.5

Trasformazione del Credito Valtellinese in S.p.A.

In data 29 ottobre 2016 l'Assemblea straordinaria dei Soci della banca Capogruppo - in ossequio alla Legge 24 marzo 2015,

n. 33 - ha deliberato la trasformazione in società per azioni del Credito Valtellinese e conseguentemente approvato un nuovo Sta-

tuto sociale¹¹ in linea di continuità con il precedente e da cui emerge la vision d'impresa declinata al punto 1.2.

1.4.6

Disegno imprenditoriale unitario

Il Gruppo è basato su un disegno imprenditoriale unitario comune alle diverse banche e società comprese nel perimetro di consolidamento, che sono chiamate a realizzarlo attraverso l'identificazione di:

- obiettivi e piani strategici;
- piani operativi comuni;
- modelli previsionali e di controllo annuali;
- budget annuali dei costi non finanziari;
- ordinamento organizzativo.

Questi cinque elementi sono approvati dai competenti organi del Credito Valtellinese e quindi fatti propri, per quanto di pertinenza, dagli organi delle singole banche e società.

Alla Capogruppo competono la gestione e il controllo delle tematiche di carattere strategico e delle politiche settoriali di Gruppo; in particolare, anche sulla base di apposite convenzioni, il Credito Valtellinese svolge in forma accentrata i seguenti servizi:

- la pianificazione e il controllo strategico e gestionale;
- l'elaborazione delle politiche commerciali, della comunicazione e delle iniziative sul territorio;
- lo sviluppo e il monitoraggio del modello imprenditoriale unitario e la realizzazione dei progetti da attuare per l'implementazione delle linee strategiche del

Gruppo;

- la gestione e la formazione delle risorse umane;
- la gestione amministrativo-contabile e la consulenza in materia fiscale;
- l'assistenza e la consulenza per le questioni legali;
- la consulenza in materia societaria e legale;
- il coordinamento dell'attività di auditing sui processi operativi;
- il monitoraggio dei rischi assunti nell'ambito dell'attività bancaria;
- l'indirizzo, il coordinamento e reporting nella definizione del modello di compliance del Gruppo.

1.4.7

Lotta alla corruzione

L'attenzione richiesta alla prevenzione dei rischi legati alla corruzione è elevata in tutte le società del Gruppo, che si è dotato, nel tempo, di procedure interne per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione - sulla base in particolare del Codice Comportamentale di Gruppo e dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti, che tutto il personale è tenu-

to conoscere e rispettare. Nell'esecuzione della specifica attività individuata ciascun dipendente deve attenersi al sistema di regole e controlli previsti dal Modello al fine di ridurre il rischio di commissione dei reati di corruzione ipoteticamente collegabili all'Area operativa di riferimento. Le funzioni di Compliance e di Controllo interno assicurano la costante coerenza fra i principi di controllo e di comportamento enunciati dal Modello 231 in

tema di corruzione e la normativa interna tempo per tempo in vigore, garantendo inoltre l'osservanza della stessa.

A testimonianza della costante attenzione del Gruppo alle attività di prevenzione e formazione in materia, è stato messo a disposizione dei dipendenti un corso e-learning la cui fruizione è di carattere obbligatorio per tutti i dipendenti.

1.4.7.1

Sistema interno di segnalazione delle violazioni (whistleblowing)

Rappresenta uno strumento che può contribuire a favorire la prevenzione e la correzione "di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria". Lo scopo è consentire, in un sistema che garantisce la massima tutela del soggetto segnalante e la garanzia della riservatezza dei dati personali dello stesso e del soggetto segnalato, la possibilità a ciascun dipendente di comunicare agli organi preposti eventuali condotte illecite delle quali è venuto a conoscenza. L'attivazione del sistema ha costituito oggetto di adeguata divulgazione al personale del Gruppo tramite apposita Circolare regolarmente fruibile nella Intranet aziendale, in ossequio alle disposizioni di vigilanza per le banche, che danno attua-

zione a quanto previsto dall'art. 52 bis del D.Lgs. 385/1993, introducendo l'obbligo per le istituzioni creditizie di definire sistemi interni volti a permettere la segnalazione da parte del personale di atti o fatti che possano costituire violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

Le indicazioni vengono ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, così da assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, all'esame e alla valutazione della segnalazione non sia gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato; è stato altresì identificato un complesso di regole volto a garantire la riservatezza dei dati perso-

nali del segnalante e del presunto responsabile della violazione ed a tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro eventuali condotte ritorsive o discriminatorie conseguenti la comunicazione effettuata.

Il whistleblowing nel Gruppo

La normativa di vigilanza prevede che il Responsabile del sistema interno di segnalazione rediga annualmente una relazione sul corretto funzionamento del sistema stesso, contenente le informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni eventualmente ricevute. È inoltre previsto che tale relazione sia approvata dagli organi aziendali e messa a disposizione del Personale.



11. www.gruppocreval.com/Pagine/governance/modello-di-governance.aspx#content

1.5

Orientamento al futuro (cenni)

Le prospettive per l'esercizio in corso¹²

L'economia globale migliora, ma le prospettive restano incerte. In Europa la crescita è accelerata nell'ultima parte dell'anno, con indicazioni confortanti sulle prospettive di ulteriore consolidamento, tuttavia i rischi sull'outlook sono orientati al ribasso, principalmente per via di numerose incertezze di carattere politico. Il 2017 è infatti denso di appuntamenti elettorali in Europa, compresa l'Italia, nel caso di elezioni anticipate.

L'economia italiana continua a crescere moderatamente. Le previsioni indicano la prosecuzione della crescita nel prossimo triennio, sospinta dalla domanda nazionale e, già dal 2017, dal graduale rafforzamento di quella estera. La politica monetaria continua a fornire un supporto importante al siste-

ma bancario italiano, le cui valutazioni di mercato scontano l'elevato livello di crediti deteriorati nei bilanci e i correlati effetti sulle prospettive di redditività attesa. La questione dei crediti deteriorati è centrale per la maggior parte delle banche, anche in considerazione delle pressanti richieste dei regolatori di definire specifici piani di gestione degli NPLs da attuare in un orizzonte temporale molto breve.

Nel 2017 i crediti dovrebbero crescere lievemente, sostenuti dal tasso di crescita attesa del PIL nominale. Le condizioni di offerta dovrebbero diventare più distese, con condizioni di funding favorevoli. I tassi resteranno tuttavia bassi per un periodo ancora prolungato, con conseguenti pressioni sui margini.

Nello scenario delineato, la redditività delle banche italiane resterà modesta e conferma due macro aree di intervento: in primo luogo la gestione dei crediti deteriorati e la riduzione del costo del rischio di credito, in secondo luogo il miglioramento dell'efficienza operativa, in un contesto caratterizzato da una sempre più rapida evoluzione della tecnologia e dai necessari conseguenti interventi di ottimizzazione delle strutture fisiche e di evoluzione dei modelli di servizio. La gestione della banca nell'esercizio sarà concentrata sul conseguimento degli obiettivi delineati nell'Action Plan 2017-2018¹³, coerenti con le direttrici sopra indicate, con lo scopo del conseguimento di una redditività sostenibile nel medio periodo.

1.6

Sostenibilità



1.6.1

Sostenibilità, rendicontazione e rischi

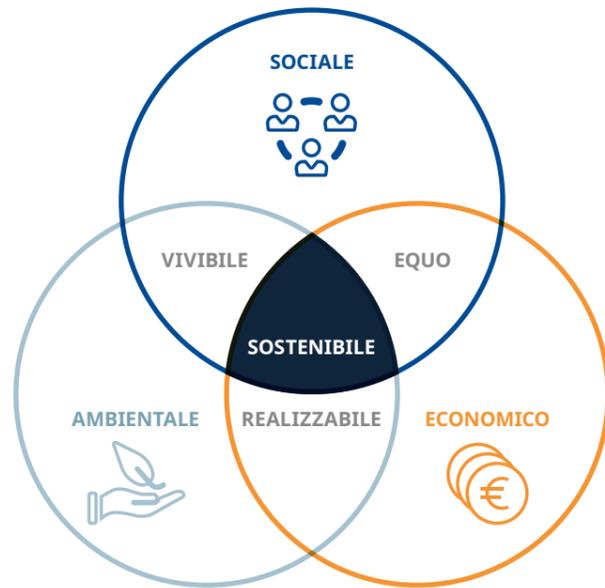
Ogni impresa, nell'esercizio della propria attività, produce un impatto sul territorio in cui opera, sull'ambiente, sulla società in generale; allo stesso tempo le scelte strategiche vengono influenzate anche dal contesto socio-ambientale di riferimento. Una realtà aziendale in grado di coinvolgere attivamente gli stakeholder e di

soddisfarne le aspettative aumenta il livello di benessere complessivo per la collettività e determina un vero e proprio vantaggio competitivo sul mercato. Considerazioni di questa natura inducono istituzioni e imprese a concentrare l'attenzione sui temi della Corporate Social Responsibility (CSR), riconoscendo che

l'adozione di un comportamento sostenibile consente all'impresa di porre le basi per un successo economico durevole, senza arrecare danno all'ambiente, senza sfuggire alle proprie responsabilità sociali e senza trascurare gli interessi dei consumatori.

12. <http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/CV-CS-Risultati-FY2016.pdf>, pg 6.

13. Vd. pg 50.



Sostenibilità significa anche integrare aspetti relativi all'ambito ESG (environment, social, governance - concernenti ambiente, sociale e governo d'impresa) nella strategia d'impresa al fine di rendere conto, in maniera trasparente, degli impatti dell'attività sulla collettività e di gestire meglio i rischi connessi al business.

1.6.2

ONU: obiettivi di sviluppo sostenibile



Nell'autunno 2015 l'Onu ha adottato i nuovi Sustainable Development Goals (SDGs), 17 Obiettivi in campo economico, sociale e ambientale annunciati nell'Agenda

dal 2015 per orientare il comportamento di ogni individuo e impresa nel mondo per i prossimi 17 anni. Il Gruppo si impegna:

- a rispondere con attività concrete

- ad esempio partecipando, per il tramite della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, a 3 gruppi di lavoro dell'ASviS¹⁴ dedicati ai sopracitati cam-

14. www.asvis.it/

pi d'azione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (relativi ai Goal 4, 8 e 17) - all'appello delle Nazioni Unite che spinge

ad "usare la propria creatività e l'innovazione nella ricerca di soluzioni alle sfide dello sviluppo sostenibile";

- a coniugare per quanto possibile gli obiettivi aziendali agli SDGs, in un'ottica di creazione di valore condiviso.

1.6.3

Il Piano di sostenibilità del Gruppo

Gli elementi essenziali del Piano di sostenibilità 2016 sono duplici (valorizzazione di quanto già realizzato in tema di CSR e identificazione di nuove azioni rispetto a stakeholder ritenuti rilevanti) e mirano a tre finalità principali:

1. ottimizzare la condivisione interna delle scelte strategiche del Gruppo in tema di sostenibilità ai diversi livelli e nelle diverse aree creando identità e senso di appartenenza;
2. aumentare la visibilità dell'im-

pegno del Gruppo presso gli stakeholder;

3. accrescere il coinvolgimento di specifici portatori di interesse con riferimento alle categorie dei dipendenti, azionisti e clienti, comunità.

DIPENDENTI

PARLANO GLI ESPERTI

SITICIBO

POLICY AMBIENTALE

AZIONISTI E CLIENTI

REVISIONE DELLA SEZIONE SOSTENIBILITÀ DEL SITO

RUBRICA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITÀ SULLA RIVISTA PLEIADI

COMUNITÀ

PROGETTO DI COMPENSAZIONE DELLA CO₂

EDUCAZIONE FINANZIARIA

1.6.3.1

Parlano gli esperti

Quattro Professori molto qualificati in materia hanno registrato altrettanti brevi interventi "didattici" sui temi "Sostenibilità e Grup-

po Creval", "La sostenibilità nelle imprese", "Le qualità della sostenibilità" e "Csr e valori d'impresa" diffusi sulla rete Intranet a cura

di Creval Academy con la finalità essenziale di condividere la cultura della responsabilità sociale.

1.6.3.2

Siticibo



Dal 4 ottobre ha preso avvio presso la mensa della sede di via Feltre 75 a Milano gestita dalla società Pellegrini un'attività quotidiana a cura di Siticibo - programma della Rete Banco Alimentare - che recupera le eccedenze alimentari dalla ristorazione organizzata

per distribuirle gratuitamente alle strutture caritative impegnate ad assistere persone in povertà. In corso d'anno la raccolta effettuata presso il Gruppo comprende in totale 510 porzioni, di cui 184 primi piatti, 223 secondi, 103 contorni e 8 kg di pane.

Banco Alimentare della Lombardia continua così nel suo impegno e accresce l'aiuto offerto ogni giorno a 1.259 strutture caritative che assistono circa 209.000 bisognosi, di cui 1 su 3 è un minore.

1.6.3.3 Policy ambientale

Il documento, rilasciato sulla rete Internet all'interno della sezione Sostenibilità¹⁵ e curato dal Servizio omonimo del Creval e dal Servizio Impianti ed Energia di Creval Sistemi e Servizi, illustra le linee-guida dell'attività quoti-

diana in termini di impatto sulle risorse naturali.

Definito tramite il coinvolgimento dei dipendenti, mira a indicarne l'impegno in tema di salvaguardia ambientale, gestione del rischio relativo (con particolare riferi-

mento al rischio reputazionale) e ambiti di intervento e contribuisce a promuovere un'attenzione concreta ai principi dello sviluppo sostenibile.

1.6.3.4 Revisione della sezione Sostenibilità del sito¹⁶

Sulla base di un'analisi puntuale dell'articolazione e dei contenuti della parte sono stati rivisti sia l'organizzazione interna delle voci sia i testi al fine di rendere maggiormente fruibile la sezione, che si compone a fine anno di

nove parti:

1. il nostro impegno;
2. la Carta dei Valori;
3. il dialogo con gli stakeholder;
4. il Rapporto Sociale;
5. il Rapporto Integrato;
6. ulteriori iniziative di responsa-

bilità sociale;

7. la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese;
8. raccolta fondi a favore delle popolazioni colpite dal terremoto in Centro Italia;
9. contatti.

1.6.3.5 Rubrica in Pleiadi

Dal numero 69 di ottobre 2016¹⁷ il Creval Magazine contiene apposita rubrica dedicata alla sostenibi-

lità, prevista regolarmente sotto forma in particolare di contributi e interviste strutturate dedica-

te alle diverse frontiere innovative della responsabilità sociale.

1.6.3.6 Compensazione della CO₂

Sono state poste le premesse, tramite appositi contatti con operatore specializzato, per un progetto di compensazione dell'anidride carbonica mirato alla neutraliz-

zazione delle emissioni mediante piantumazione di alberi e alla sensibilizzazione dei dipendenti e della comunità locale sui cambiamenti climatici e l'utilizzo con-

sapevole delle risorse; il progetto dovrebbe trovare realizzazione nel corso del 2017.

1.6.3.7 Educazione finanziaria

Con il sostegno del Credito Valtellinese e in collaborazione con Adiconsum Lombardia, il 13 aprile 2016 è stato prodotto lo spettacolo teatrale "Il guadagno del car-

tolao"¹⁸ presso il Teatro Binario 7 di Monza, innovativa iniziativa di educazione finanziaria finalizzata a creare consapevolezza e trasmettere informazioni sul tema.

Un esponente del Gruppo è intervenuto a Rho presso il liceo linguistico Majorana il 26 febbraio, nell'ambito di un progetto della Fondazione per l'Educazione

finanziaria e il risparmio (FEDUF) in merito all'alternanza scuola-lavoro, in tema di "Introduzione alla gestione responsabile del denaro - l'importanza del capitale umano". Due dipendenti del Creval, che ha aderito al progetto sperimentale USR Lombardia a.s. 2015-2016

presso il Liceo economico-sociale Perpentini in Sondrio, hanno partecipato a lezioni aperte in classi specialistiche sui temi del risparmio e investimenti (4 aprile) e dell'uso consapevole del denaro (11 aprile).

1.6.3.8 Educazione alla sostenibilità secondo il Creval

Un rappresentante del Gruppo ha presenziato il 4 ottobre - all'interno di un panel dedicato ai legami con il territorio - alla quarta edizione del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale presso l'Università Bocconi in Milano esponendo:

- i lineamenti dell'identità basati sulla matrice originaria cooperativa;
- dati di raccolta e impieghi tipici di Credito Valtellinese e Credito Siciliano (banche a maglie

strette) che vedono una sostanziale coincidenza tra le due componenti;

- gli interventi anticrisi supportati e gli accordi a sostegno dell'economia territoriale.

1.6.3.9 Avis in Creval



Nel corso dell'anno un'autoemoteca dell'Avis ha operato presso la sede di via Feltre 75 a Milano il

21 marzo e il 22 settembre. Complessivamente 29 dipendenti hanno partecipato all'iniziativa.

1.6.4 Creval social bond - investimenti a valore sociale

Nel 2016 il Gruppo, con l'obiettivo di fornire il proprio sostegno a favore di iniziative socialmente meritorie, ha realizzato tre diverse emissioni di social bond - prestiti obbligazionari con caratteristiche finanziarie analoghe ad emissioni tradizionali, ma con la peculiarità di essere finalizzati ad interventi di valore sociale. Questa forma di obbligazioni

sociali, oltre a prevedere per il sottoscrittore un ritorno sull'investimento, permette di devolvere parte dell'importo raccolto a titolo di liberalità a una o più organizzazioni no profit ritenute di particolare interesse. I Creval Social Bond si inseriscono tra le iniziative che il Credito Valtellinese dedica al mondo del no profit. Il Gruppo infatti sostiene

ne ogni anno più di 600 iniziative e concede particolari agevolazioni sui prodotti e i servizi offerti ad oltre 8.100 ONLUS e Associazioni che operano nel campo dell'assistenza sanitaria, della promozione culturale e dello sport dilettantistico. Già nel 2014 il Gruppo aveva emesso un social bond a favore della Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" ONLUS¹⁹.



15. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/Policy-ambientale.pdf

16. www.gruppocreval.com/Pagine/sostenibilita/responsabilita-sociale.aspx

17. www.creval.it/cartellaPDF/pleiadi/69-ottobre2016.pdf, pg 82 e ss..

18. www.creval.it/eventiCreval/cultura/il-guadagno-del-calzolaio/157

19. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/rapportoSociale2014_completo.pdf, pg 27-28.

1.6.4.1

Associazione Banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" Onlus

L'emissione - per un importo di 5 milioni € - ha previsto la devoluzione di un contributo pari allo 0,50% del valore nominale collocato all'Associazione Banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" ONLUS per sostenere il progetto "Insieme per chi soffre la fame", a beneficio del programma Siticibo, il cui obiettivo consiste nel recupe-

rare le eccedenze di cibo cucinato e alimenti freschi come frutta, verdura, pane e dolci non serviti dalla ristorazione organizzata (mense aziendali, refettori scolastici) per la distribuzione nelle strutture caritative convenzionate che assistono persone e famiglie in difficoltà. Tale iniziativa ha lo scopo di fornire un supporto a

soggetti che vivono in un contesto segnato dalla crisi economica, dalla disoccupazione e da precarie situazioni lavorative.

Grazie all'avvenuto collocamento dell'intero ammontare del social bond l'importo corrisposto dal Credito Valtellinese alla ONLUS ha permesso la distribuzione di 90.000 pasti.

1.6.4.2

Cascina Don Guanella Società Cooperativa Sociale Agricola

Nel mese di novembre è stato emesso un social bond a favore della Cascina Don Guanella Società Cooperativa Sociale Agricola per un ammontare complessivo di 5 milioni di euro. Lo 0,50% del valore nominale collocato è stato devoluto a titolo di liberalità all'Ente omonimo.

Le somme raccolte hanno sostenuto un progetto di agricoltura sociale, dedicato ai minori accolti pres-

so Casa don Guanella; tale progetto rappresenta un luogo di formazione, orientamento e inserimento lavorativo vero e proprio e si offre come ambiente di cura per giovani provenienti dal circuito penale e fortemente compromessi dalle vicende vissute.

Scopo dell'iniziativa è la realizzazione di un agriturismo fondato sui principi dell'agricoltura sociale; la struttura, nata tre anni fa pres-

so una cascina a Valmadrera (LC), è stata progressivamente ampliata e, grazie a nuovi investimenti, è stato possibile costruire una stalla e alcuni laboratori per produrre vino, olio, miele e confetture e mettere la struttura a disposizione dei turisti.

L'integrale sottoscrizione del social bond ha permesso al Credito Valtellinese di donare 25.000 € a Cascina Don Guanella.

1.6.4.3

Arcidiocesi di Milano per il Mtendere Mission Hospital (Zambia)

Questa emissione è stata a favore dell'arcidiocesi di Milano a sostegno del Mtendere Mission Hospital, ospedale missionario di Chirundu in Zambia. Il nosocomio è situato in un contesto di grande povertà caratterizzato da infrastrutture inadeguate e decadenti a cui si aggiunge una bassa spesa sanitaria che non garantisce un livello minimo di assistenza. La struttura lavora con bambini e adulti affetti da malaria, tubercolosi e Aids e svolge una funzione

di riferimento fondamentale per un bacino d'utenza complessivo di 60.000 persone.

Con la devoluzione dello 0,50% del valore nominale collocato del prestito obbligazionario pari a 25.000 €, il Gruppo ha inteso fornire sostegno in termini di vicinanza e solidarietà ad attività a valore aggiunto sociale, confermando l'impegno in termini di responsabilità sociale nel rispetto della propria cultura d'impresa e dei principi ispiratori dello statuto vigente.



In un'ottica di sostenibilità ambientale, di ottimizzazione dell'uso delle risorse e di maggiore funzionalità del processo di archiviazione, il Gruppo ha introdotto nel 2012 la

Nel 2016 è stata introdotta la firma digitale, nuova modalità di sottoscrizione lato banca delle copie spettanti alla clientela finalizzata a concludere il processo di dematerializzazione della documentazione. Tale funzionalità presuppone obbligatoriamente:

- la sottoscrizione da parte del cliente della copia banca del

1.6.5

Firma grafometrica e digitale

1.6.5.1

Firma grafometrica

firma grafometrica come modalità alternativa e innovativa di sottoscrizione di contratti, dichiarazioni e disposizioni bancarie.

Viene realizzata con un gesto manuale del tutto analogo alla firma su carta, ma è apposta su un dispositivo elettronico (tablet) e possiede i requisiti tecnico-informatici e giuridici necessari a qualificarla come "firma elettronica avanzata".

L'utilizzo di questa tecnologia consente in particolare:

- un servizio più veloce per il cliente - frutto della riduzione dei tempi delle operazioni presso gli sportelli;

- una gestione della documentazione immediata attraverso un sistema di archiviazione informatica;
- un decremento dei costi delle risorse strumentali (toner, carta e stampanti).

A fine 2016 l'adesione al servizio si attesta intorno al 97% dei clienti e le postazioni di utilizzo sono 2.200; in corso d'anno oltre 5 milioni di documenti sono stati sottoscritti con questa modalità, anche grazie a un ampliamento rispetto all'anno precedente del perimetro dei documenti gestiti a comprendere i nuovi contratti Time Deposit, Creval Crescendo, Deposito Protetto e Cart@perta.

1.6.5.2

Firma digitale

contratto tramite firma grafometrica;

- la presenza in capo al cliente di un contratto attivo di home banking.

In questo modo la copia destinata al cliente non è più stampata ma gli viene consegnata direttamente tramite l'opzione Internet banking Bancaperta. Attualmente le

seguenti tipologie di contratti possono fruire di questa tecnologia:

- Conto Corrente Consumatori;
- Bancomat V-Pay;
- Deposito e Amministrazione Titoli;
- Internet Banking;
- Cart@perta.

1.6.6 Creval Crowdfunding la raccolta fondi per il no profit nell'era digitale



Abbiamo bisogno di tutti per cambiare.
Insieme per fare la differenza.

L'8 aprile 2016 il Presidente del Credito Valtellinese Miro Fiori ha presentato nel corso di una conferenza stampa il progetto "insiemeDONIAMO.it", piattaforma di crowdfunding del Credito Valtellinese studiata per aiutare le organizzazioni no profit clienti delle banche iscritte nel primo

tro consolidato a finanziare i propri progetti. Le nuove tecnologie e lo sviluppo impetuoso dei Social Network contribuiscono a sostenere lo spirito innovativo non solo nel business, ma anche nel concreto impegno sociale che rappresenta storicamente una leva d'identità

1.6.6.1 Il modello Creval

Il funzionamento del modello disegnato dal Gruppo è semplice: le associazioni presentano i loro progetti sulla pagina www.insiemedoniamo.it al fine di sollecitare un contributo di donazione da 2 € a 500 € tramite bonifico,

carta di credito o carta prepagata. Grande attenzione è rivolta alla promozione dell'iniziativa, anche sui canali social, affinché migliaia di persone possano sentirsi parte di un progetto socialmente importante con il minimo impegno in

del Gruppo. È con questo spirito che è stata studiata un'innovativa modalità di raccolta fondi al servizio delle oltre 8.000 organizzazioni no profit clienti che intende coinvolgere l'intera collettività, dando un nuovo impulso agli investimenti a favore del bene comune.

termini di costi e di tempo. Le caratteristiche di insiemeDONIAMO.it sono così riassumibili:

- progetti selezionati con molto rigore: condizione necessaria è che rivestano utilità sociale e siano rivolti ad un pubblico

ampio. Creval seleziona le idee più interessanti, le pubblica sulla piattaforma Internet e contribuisce da subito con una prima donazione per un importo fino al 5% dell'obiettivo economico complessivo;

- garanzia a chi dona: Creval assicura che ogni euro donato sia destinato alla realizzazione del progetto e ne monitora lo stato di avanzamento in tempo reale; le associazioni dal canto loro si impegnano a integrare le donazioni pervenute qualora non

venga raggiunto l'importo-obiettivo nei 180 giorni previsti per la campagna di raccolta fondi;

- affiancamento delle associazioni: Creval accompagna l'associazione in tutte le fasi del progetto e in particolare nella definizione della campagna pubblicitaria necessaria per far conoscere l'iniziativa al maggior numero possibile di potenziali partecipanti;
- rendicontazione puntuale: i donatori possono in ogni momento consultare insiemedoniamo.it

per verificare attraverso il contatore l'andamento della raccolta fondi;

- gratuità e gioia di fare: Creval non percepisce alcun compenso; sostiene le organizzazioni no profit in linea di coerenza con i propri valori e per senso di responsabilità verso il territorio di operatività. Tutte le somme raccolte sono destinate esclusivamente al progetto e Creval finanzia i costi pubblicitari dell'iniziativa e delle transazioni on-line.

1.6.6.2 Un primo bilancio

Al momento del lancio di insiemeDONIAMO.it sono stati pubblicati sulla piattaforma due progetti pilota:

- PROGETTO TALENTO²⁰ di FIDAL Lombardia
- MONITOR AMBULANZE²¹ della Croce Rossa Italiana, Comitato di Sondrio.

A fine anno sono stati raccolti per questi due progetti contributi per un totale di 42.413 € tramite 391 donazioni (145 a PROGETTO TALENTO e 246 a MONITOR AMBULANZE).



PROGETTO TALENTO
FIDAL Comitato Regionale Lombardia



€ 22.500
TOTALE RACCOLTI

€ 45.000
OBBIETTIVO

SCADUTO



MONITOR AMBULANZE
CRI Comitato di Sondrio



€ 19.913
TOTALE RACCOLTI

€ 39.826
OBBIETTIVO

SCADUTO



A novembre è stato pubblicato il nuovo progetto LA CASA DEL RUGBY²², promosso da Sondrio Rugby per la costruzione di una nuova sede; l'iniziativa ha raccolto nelle ultime sei settimane del 2016 quasi 7.000 €, pari al 23% dell'obiettivo, a dimostrazione del forte interesse della collettività.

²⁰ www.insiemedoniamo.it/progetto-talento

²¹ www.insiemedoniamo.it/monitor-ambulanz

²² www.insiemedoniamo.it/sondrio-rugby

1.6.7 Volontariato

1.6.7.1 “Creval Insieme”

In aderenza alla propria cultura d'impresa e alla Carta dei Valori, il Gruppo ha sostenuto anche nel 2016 il progetto “CREVAL INSIEME”, modello di marketing sociale volto a valorizzare l'impegno dei dipendenti nel mondo del volontariato. Coerentemente con i principi di mutualità, solidarietà e sussidiarietà verso le comunità caratterizzanti lo statuto del Credito Valtellinese, l'iniziativa offre a tutti i collaboratori coinvolti in

attività di volontariato una via preferenziale per la richiesta di fondi da destinare alla propria associazione, sulla base di una partecipazione effettiva e documentata.

Sostenere l'attività dei propri dipendenti che operano in ambito sociale significa rafforzare ulteriormente il senso di responsabilità verso tutti gli stakeholder e accrescere le opportunità di dialogo con i territori di riferimento;

1.6.7.2 A casa lontani da casa

Il Gruppo ha confermato la propria presenza e operatività in ambito sociale attraverso apposita partnership con l'Associazione Prometeo Onlus finalizzata a fornire sostegno alle famiglie di migliaia di pazienti affetti da gravi patologie che migrano sanitariamente a Milano; l'obiettivo principale consiste nel garantire una sistemazione logistica a prezzi contenuti adatta alle loro esigenze. In un contesto di elevata incidenza del fenomeno della 'mobilità sanitaria' interregionale, questo progetto rappresenta un'importante forma di supporto a soggetti segnati dalla lontananza da casa e da difficoltà economiche, nonché una risposta innovativa alla cronica mancanza di alloggi di Milano.

A tale scopo alcuni dipendenti del Creval della sede di via Feltre 75 in Milano hanno svolto un'azione di volontariato continuativo, mediamente una volta a settimana e al di fuori dell'orario lavorativo, offrendo supporto relazionale e logistico alle famiglie dei malati nelle case di Associazione Progetto Accoglienza, che gestisce nel quartiere Udine del capoluogo lombardo 5 appartamenti con un totale di 20 posti-letto.

Unitamente al coinvolgimento attivo dei propri collaboratori, il Gruppo ha erogato un contributo di natura economica all'Associazione Prometeo e si è impegnato nella promozione dell'iniziativa presso il pubblico.

appoggiando progetti di volontariato meritevoli di futuro il Gruppo contribuisce a migliorare il tessuto economico e sociale circostante e a sostenere la propria immagine istituzionale.

Nel corso del 2016 sono stati coinvolti nel progetto 22 dipendenti per un impegno complessivo di 12.400 € - con erogazioni a livello unitario comprese tra 300 e 1.500 €.

NUMERI

Oltre **1.000** posti letto a disposizione

82 case di accoglienza

30 strutture ospedaliere di riferimento

44 enti coinvolti

5.000 chiamate verso il numero verde nel 2016

Oltre **70.000** sessioni sul portale www.acasalontanidacasa.it nel 2016

Oltre **1.000** visite all'Info Point situato all'interno dell'Istituto Tumori

1.6.8 Interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale

Nel perdurante, difficile contesto congiunturale l'impegno del Gruppo a favore dell'economia reale delle aree di insediamento è rimasto costante, anche attraverso l'adesione alle numerose iniziative promosse a livello di sistema. Di seguito si evidenziano i principali interventi realizzati in corso d'anno:

- Fondo di Solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa. È proseguita l'attività di raccolta delle domande di accesso a questa opportunità, che consente alle famiglie in difficoltà la sospensione del pagamento delle rate dei mutui ipotecari prima casa per non più di due volte nel corso del piano di ammortamento e per un periodo massimo complessivo di 18 mesi.
- Fondo di Garanzia per la Prima Casa. Il Gruppo ha attivato la possibilità di accesso al “Fondo di garanzia per la prima casa” finalizzato a sostenere la concessione a clienti consumatori, non proprietari di altri immobili a uso abitativo, di mutui ipotecari di ammontare non superiore a 250.000 € per l'acquisto dell'abitazione principale, rilasciando una garanzia gratuita in misura pari al 50% della quota capitale del mutuo.
- Proroga degli accordi per l'Anti-

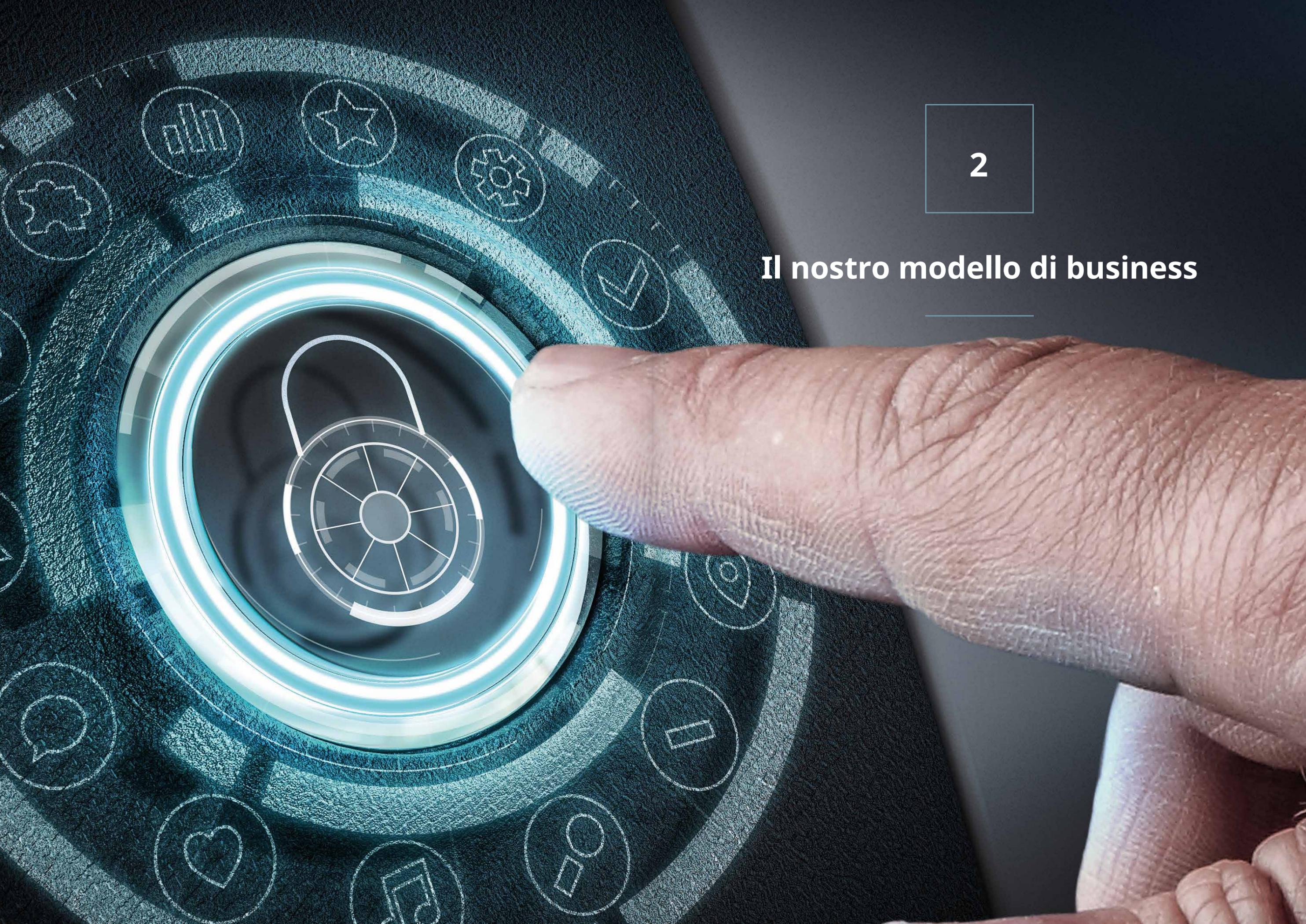
cipazione dei contributi di Cassa Integrazione Guadagni, sottoscritti con enti pubblici e rappresentanze di aziende e lavoratori.

- “Plafond Casa” Cassa Depositi e Prestiti. Anche per il 2016 le banche del Gruppo hanno attinto al “Plafond Casa” messo a disposizione da Cassa Depositi e Prestiti al fine di erogare mutui ipotecari a consumatori per l'acquisto di immobili ad uso residenziale a condizioni economiche agevolate in termini di tasso applicato e di esenzione dal pagamento dell'imposta sostitutiva.
- Convenzione Beni Strumentali - Nuova Sabatini. Credito Valtellinese e Credito Siciliano hanno continuato a concedere alle piccole e medie imprese finanziamenti per investimenti in beni strumentali a valere sull'iniziativa promossa da Ministero dello Sviluppo Economico, Cassa Depositi Prestiti e ABI che prevede l'erogazione di un contributo in conto impianti da parte del ministero, oltre alla possibilità di utilizzare la provvista messa a disposizione da Cassa Depositi e Prestiti.
- Fondo “Fiducia Valtellina”. Con l'intento di sostenere il sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle micro, piccole e

medie imprese della Provincia di Sondrio, il Credito Valtellinese ha firmato un nuovo accordo con la Provincia di Sondrio, la Camera di Commercio, il BIM e i Confidi locali per la riattivazione del Fondo, destinato all'integrazione dei fondi rischi dei Confidi nell'erogazione di finanziamenti a condizioni agevolate, riservati a investimenti e liquidità delle imprese e assistiti da garanzia dei Confidi.

- Creval InAlpe, accordo stipulato tra Credito Valtellinese e Coldiretti Sondrio finalizzato a supportare gli allevatori. A tal fine è a disposizione apposito finanziamento rateale che consente di finanziare i costi legati agli affitti, al trasporto di attrezzature e animali, all'acquisto di materie prime e, più in generale, agli impegni finanziari connessi alla stagione in montagna.

È proseguita l'offerta di prodotti di finanziamento a supporto delle iniziative territoriali promosse dalle principali finanziarie regionali (Finlombarda, Finpiemonte e Veneto Sviluppo) ed è stato sottoscritto un accordo di collaborazione con Trentino Sviluppo - ente della Provincia Autonoma di Trento - con la finalità di offrire assistenza e agevolazioni alle imprese del territorio.



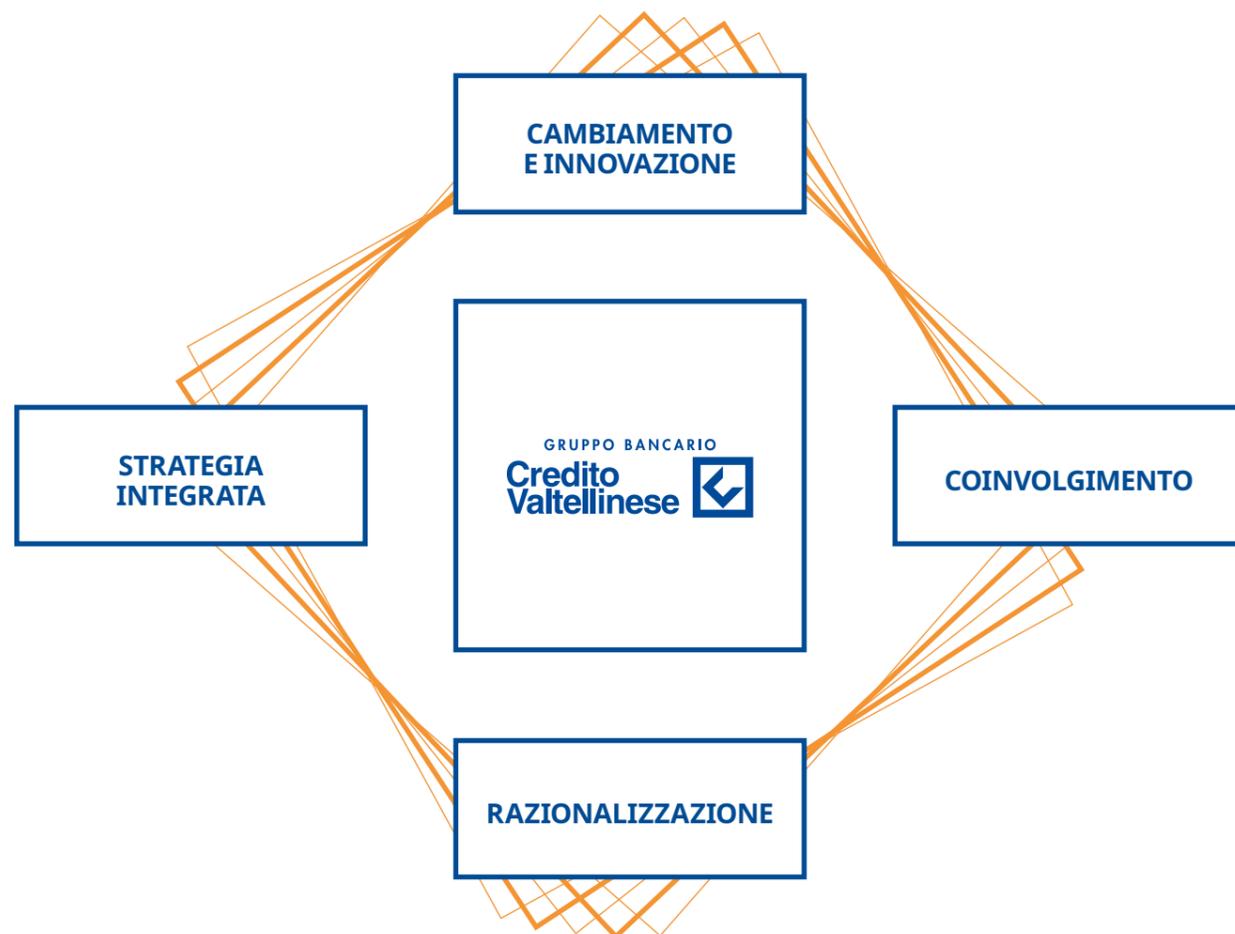
2

Il nostro modello di business

2.1

Il nostro modello di business

2.1.1 Un business model in evoluzione



Focus sulla velocità del cambiamento e il core business nell'intreccio di piattaforme digitali e canali fisici. Riforma della vigilanza e della regolamentazione, trend macroeconomici e cambiamento tecnologico impongono capacità adattiva.

“Dopo tutto, è una funzione-chiave delle banche servire l'economia”²³.

Il modello di business del Gruppo - in un contesto a livello di sistema caratterizzato da un livello ineditamente basso dei tassi di interesse, costi operativi relativamente elevati comprensivi per il 2016 di poste straordinarie come il contributo al Fondo di risoluzione e la svalutazione della partecipazione al Fondo Atlante, carico delle sofferenze e rivoluzione digitale (che crea maggiore efficienza, nuovi canali distributivi e nuove fonti di reddito) - è in rivisitazione continua con enfasi in particolare su tre dinamiche:

1. minore complessità dell'articolazione complessiva, anche tramite la riduzione della sovracapacità in alcuni mercati bancari (chiusura di 70 filiali di cui all'Action Plan);
2. diversificazione dei ricavi ed efficienza operativa;
3. gestione del rischio.

Nel periodo, a forte tasso di cambiamento e discontinuità, rileva

il fattore “innovazione”, che consente di migliorare i processi organizzativi e necessita un governo sotto forma di strategia integrata e capacità effettiva di adattamento non accompagnata da un'eccessiva assunzione di rischi; individuare e perseguire i driver dell'innovazione significa anche “trovare una sostenibile fonte di ricavi dipende dallo spread dei tassi, dalle regolamentazioni, dal costo dei capitali e della liquidità. Ripensare il modello vuol dire porre attenzione ai costi, all'efficienza, alla presenza geografica e alla strategia complessiva”²⁴. A sua volta, la compressione strutturale della redditività si accompagna ad altri trend rilevanti come la concorrenza delle istituzioni non bancarie, la diffusione delle nuove tecnologie nel sistema dei pagamenti e l'invasività delle norme legislative/regolamentari: è un quadro inedito in cui al fattore produttivo “innovazione” si

deve accompagnare una capacità di adattamento in tempo reale che consenta di stare sul mercato in condizioni di personalizzazione del rapporto di clientela, efficienza operativa, efficacia competitiva e flessibilità organizzativa²⁵ sulla base dei nostri Valori distintivi richiamati nella Carta omonima²⁶ e della natura di Gruppo al servizio dei territori e multicanale.

In un sistema che resta potenzialmente vulnerabile agli shock, per ristabilire condizioni di redditività sostenibile sono richieste anche una gestione attiva dei crediti deteriorati e la riduzione effettiva del costo del rischio²⁷ - al primo riguardo nel corso del 2016 è stato creato il presidio della Direzione Non Performing Exposures (Npe), mentre il secondo ambito dipende anche da fattori esogeni (tra cui lo stato dell'amministrazione della giustizia, con specifico riferimento all'accelerazione delle procedure concorsuali).

²³. The shifting ground of banking - A supervisor's perspective, D. Nouy. www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2016/html/se161019.en.html

²⁴. “Alle banche serve un nuovo business model”, www.ilsole24ore.com/art/mondo/2016-07-29/alle-banche-serve-nuovo-business-model-063541.shtml?uuid=ADINXVz

²⁵. Vd. Rapporto Integrato 2015, pg 36 - www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/RI_2015_online_completo_DEF.pdf

²⁶. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/cartaValori.pdf

²⁷. “La banca che verrà”, Milano Finanza, F. Buraschi e C. Cervini, 11 febbraio 2017, pg 16-17.

2.1.2 Piano d'Azione 2017-2018

“Sarà dunque completato il percorso di semplificazione e razionalizzazione del Gruppo attraverso la progressiva implementazione di risparmi di costo ed efficientamento delle strutture, con il fine di rendere il business model sostenibile nel medio termine e ritornare ad un percorso di creazione di valore per gli azionisti, anche tenuto conto della trasformazione in società per azioni approvata dall'Assemblea dei soci il 29 ottobre 2016”²⁸.

L'Action Plan 2017-2018, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 8 novembre 2016, intende rispondere alle esigenze di cui sopra e “porre le basi per un significativo miglioramento del business model del Gruppo e delle redditività attesa”. Accanto agli obiettivi economici ripresi nel Capitolo 6²⁹, rilevano i seguenti quattro obiettivi prioritari³⁰:

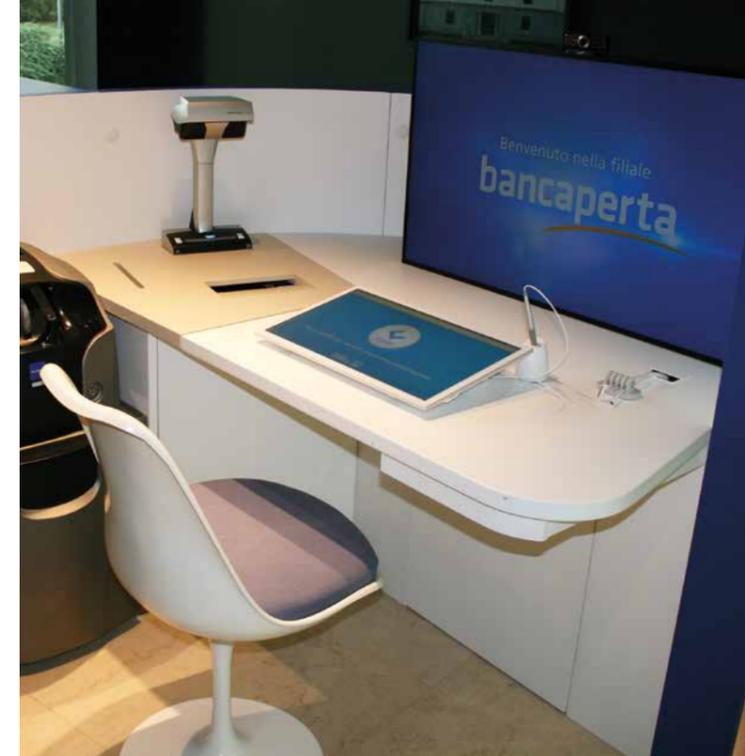
1. asset quality e soluzioni “NPL disruptive”;
 2. ottimizzazione e innovazione del modello di servizio, in un futuro sempre più digitale;
 3. efficienza operativa;
 4. completamento delle attività finalizzate all'adozione del sistema di rating di tipo AIRB.
- La nuova struttura commerciale in vigore dal 18 gennaio 2017 con-

figura due macro-aree:

1. Marketing Strategico (con il compito in particolare di analizzare la base dati clienti, sviluppare il piano commerciale, monitorare la concorrenza, gestire e sviluppare partnership, studiare i bisogni dei diversi target di clientela, sviluppare le iniziative commerciali, presidiare le comunicazioni ai clienti e utilizzare efficacemente i Social Network) e Prodotti (con due divisioni che si occupano della realizzazione di prodotti e servizi, propri e di terzi, curandone anche lo sviluppo);
2. Sales, che coordina i segmenti di riferimento (corporate, retail, private), presidia i canali non tradizionali (banca digitale) e sviluppa linee di servizio

specialistiche di supporto alla vendita (estero, agroalimentare, finanza strutturata e factoring).

Vengono inoltre ottimizzate l'Area Organizzativa del Chief Commercial Officer e la rete di vendita del Credito Valtellinese - in linea con le indicazioni dell'Action Plan - con l'obiettivo principale di rafforzare, snellire e focalizzare la struttura delle filiali e di affinare il modello di servizio; in particolare il segmento Private viene ulteriormente specializzato e nel segmento Retail viene introdotta una nuova figura rappresentata dal gestore Affluent. Contestualmente le dipendenze, sulla base dell'evoluzione del modello CuRv³¹, sono state suddivise in tre modelli (Filiale Grande, Media e Piccola).



2.1.3 Bancaperta

“La filiale rimane il principale segno di presenza sul territorio, ma con una modalità di nuova generazione che consente di estendere la localizzazione ed i periodi di apertura di una banca già orientata a soddisfare le future esigenze della clientela”³².

In corso d'anno le postazioni “Crevall Connect” sono state rinominate “Bancaperta” e integrate con macchine cash-in/out per la gestione dell'operatività con materialità (banconote, assegni e monete); è stata inoltre ampliata l'offerta di prodotti e servizi erogati, anche grazie all'introduzione di nuove tecnologie (la firma digitale lato banca che si affianca alla firma grafometrica ad uso del cliente³³).

Nel mese di novembre è stata presentata la prima filiale³⁴ - operativa a Sondrio nella sede di Piazza Garibaldi dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19, e il sabato dalle

8.30 alle 13.30 - che intende rappresentare uno sportello bancario del futuro imperniato su un nuovo modo di relazione con la clientela improntato su sistemi avanzati di videoconferenza. Da dicembre è inoltre pienamente operativa la filiale Bancaperta³⁵ del Credito Siciliano presso il Sicilia Outlet Village di Agira (EN), realizzata in vetro e materiali biocompatibili. La logica di Bancaperta mantiene così la continuità della relazione con il cliente senza sottostare alla necessità della presenza fisica e garantisce il supporto di operatori qualificati, unito alla possibilità di usufruire di tecnologie avanza-

te al servizio di un'offerta di stampo innovativo. Nell'Action Plan 2017-2018³⁶ è prevista la trasformazione di 25 sportelli tradizionali con impatti positivi in termini di relazione con il mercato e di riduzione dei costi operativi di Gruppo; l'obiettivo consiste nell'ottimizzare le risposte alle esigenze espresse dai clienti, mantenendo l'attenzione all'efficienza operativa e servendosi dell'innovazione digitale per realizzare un più efficace impiego delle risorse, offrendo al contempo un'esperienza d'uso gratificante e personalizzata per il cliente.

28. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Action-plan-2017-2018-ITA.pdf, pg 2-3.

29. Vd. pg 126.

30. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Action-plan-2017-2018-ITA.pdf

31. Rapporto Integrato 2015, pg 37 - www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/RI_2015_online_completo_DEF.pdf

32. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/Comunicato-congiunto-Presentazione-Filiale-CS-bancaperta-presso-SOV.pdf

33. Vd. pg 41.

34. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/filiale-bancaperta-18-novembre.pdf

35. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/Comunicato-congiunto-Presentazione-Filiale-CS-bancaperta-presso-SOV.pdf

36. Vd. pg 50.

2.1.4 Influenza dei fattori esterni ed interni



2.1.5 Influenza dei fattori che impattano il posizionamento competitivo del Gruppo



2.2

I rischi e il sistema dei controlli interni³⁷

La chiara individuazione dei rischi a cui il Gruppo bancario Credito Valtellinese è effettivamente o potenzialmente esposto costituisce il presupposto irrinunciabile per la consapevole assunzione dei rischi medesimi e per la loro efficace gestione, che si avvale di appropriati strumenti e tecniche di mitigazione e traslazione.

In coerenza con le disposizioni di Vigilanza, il Gruppo Credito Valtellinese si è dotato di un articolato e robusto sistema dei controlli interni (costituito da regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure) tra le cui finalità vi sono il contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (Risk Appetite Framework, RAF), la prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite (quali il riciclaggio, l'usura ed il finanziamento al terrorismo) e la conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne. Il sistema dei controlli interni è un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo del Gruppo Credito Valtellinese ed assicura che l'attività aziendale sia in linea con le strategie e le politiche aziendali. Esso assume un ruolo

sostanziale nelle attività di prevenzione, individuazione, gestione e minimizzazione dei rischi, contribuendo fra l'altro all'efficace presidio dei rischi aziendali, alla protezione dalle perdite e alla salvaguardia del valore delle attività. Un buon sistema dei controlli interni concorre a preservare il corretto ed efficace svolgimento dell'operatività aziendale e ad assicurare l'osservanza delle norme e dei regolamenti, nonché l'affidabilità, l'accuratezza e l'attendibilità dell'informativa societaria.

Il sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, disciplinato dalla normativa di vigilanza prudenziale e dalla policy aziendale definita nel "Documento di coordinamento dei controlli", si articola in funzioni aziendali di controllo istituite presso la Capogruppo e incardinate nelle seguenti unità organizzative:

- Direzione Auditing del Credito Valtellinese, responsabile delle attività relative alla funzione di revisione interna;
- unità organizzative costituenti l'area funzionale assegnata al Chief Risk Officer (CRO) del Credito Valtellinese, responsabile delle attività relative alla funzione di controllo dei rischi e di convalida;
- Direzione Compliance del Credito Valtellinese, responsabile delle attività relative alle funzioni di

compliance e antiriciclaggio. In coerenza con la normativa di vigilanza, il Gruppo ha sviluppato e normato specifici processi di gestione dei rischi articolati in varie fasi logiche: definizione della propensione al rischio, definizione delle politiche di gestione e di controllo, definizione dei limiti, assunzione del rischio, misurazione del rischio, monitoraggio e reporting, stress test e gestione delle criticità.

La propensione al rischio, che costituisce un riferimento fondamentale per la definizione del piano strategico e la premessa logica per la pianificazione, viene determinata per i rischi rilevanti. In particolare, la definizione della propensione al rischio del Gruppo, ispirata ad una sana e prudente gestione, spetta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, che vi provvede in sede di definizione del Risk Appetite Framework tenendo conto delle regole prudenziali in essere, del modello di business adottato, delle modalità di raccolta e di impiego caratteristiche del Gruppo e della capacità delle strutture di controllo di monitorare e misurare i rischi. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, inoltre, procede al riesame del sistema degli obiettivi di rischio con cadenza almeno annuale e, ove ne sussistano i presupposti, al suo aggiornamento.



37. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/assemblea-8-aprile-2017/Bilancio_Creval_2016.pdf, pg 50.

2.2.1 Rischi reputazionali

Il rischio di reputazione - rappresentato dalla possibile flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o autorità di vigilanza - può avere origine da fattori molteplici, situati anche al di fuori del perimetro aziendale ed esterni all'operato del Gruppo (diffusio-

ne di notizie inesatte o infondate, fenomeni che riguardano il sistema e possono coinvolgere le singole istituzioni senza distinzione). Un evento di rischio reputazionale di norma:

- deriva da un rischio di altra natura - "rischio primario";
- compromette uno o più aspetti della reputazione - "reputational driver";

- impatta su determinati soggetti (stakeholder) nei confronti dei quali la banca potrebbe subire danni reputazionali;
- genera una o più conseguenze - "effetti".

Dal punto di vista grafico la rappresentazione è così schematizzabile:



In considerazione dell'influenza esercitata da vari fattori intangibili - tra cui fiducia, immagine, affidabilità - il Gruppo ha sviluppato nel corso dell'anno una metodologia di identificazione e di valutazione di tipo qualitativo basata su strumenti di self assessment facilitati da una preventiva identificazione di un repository di scenari di rischio reputazionale da sottoporre a valutazione delle strutture organizzative competenti. Il framework metodologico adot-

tato prevede due componenti:

1. "Outside-in": individuazione di eventi che potrebbero impattare negativamente sulla reputazione sulla base di analisi del settore bancario e identificazione di casi manifestatisi presso altri player e che potrebbero verificarsi presso il Gruppo, anche in relazione a vicende pregresse;
2. "Inside-out": valutazione qualitativa degli eventi di rischio raccolti, in termini di proba-

bilità di accadimento, impatto reputazionale sul Gruppo e relativi presidi in essere o da attivare tramite lo svolgimento di workshop aziendali e secondo la modalità del Risk Assessment con l'obiettivo di sfruttare una doppia visione che permette di identificare gli scenari di rischio con riferimento al contesto esterno ed in seguito valutarli sulla base della prospettiva interna.

Contesto operativo e mercato



3.1

Scenario economico

3.1.1

Il contesto internazionale³⁸

L'anno che ci siamo lasciati alle spalle è stato, per opinione unanime, connotato da una nuova fase politica in America e in Europa, che si è intrecciata con la complessità crescente a livello geopolitico e a una nuova escalation del ter-

rorismo internazionale. Molteplici fattori, che con le loro interrelazioni si sono sovrapposti, lasciando il quadro complessivo di riferimento debole ed esposto a ulteriori peggioramenti. Le banche centrali di tutto il mondo hanno mante-

nuto un'impostazione ampiamente espansiva per controbilanciare la debolezza del ciclo di ripresa e l'incertezza politica con l'obiettivo di arginare le ricadute negative a nuovi shock.

3.1.2

La situazione dell'Area Euro³⁹

L'attività economica nell'area dell'euro ha continuato a espandersi nel terzo trimestre del 2016 in linea con la dinamica osservata negli ultimi tre anni e mezzo. Nel complesso, la crescita del PIL dell'area è stata sospinta dal miglioramento della domanda interna.

La dinamica espansiva ha dunque mostrato una buona tenuta in un contesto in cui permane sia una debolezza latente del commercio mondiale, sia elevata incertezza dal punto di vista politico. Dal lato della produzione, il valore aggiunto è aumen-

tato dello 0,3% in termini congiunturali nel terzo trimestre del 2016, trainato dall'industria (al netto delle costruzioni) e dai servizi. Il valore aggiunto nei settori di industria e servizi è in fase di ripresa dal 2013, mentre il settore delle costruzioni evidenzia un certo ritardo, cominciando solo di recente a mostrare segnali di stabilizzazione e un lieve recupero.

La tenuta dell'espansione economica è tuttora sostenuta soprattutto dai consumi privati. L'incremento è riconducibile alla solida dinamica del reddito delle famiglie, sostenuta dal miglioramen-

to dei mercati del lavoro nell'area dell'euro. A differenza del periodo pre-crisi, quando la crescita dei consumi era di solito associata a un aumento degli indici di indebitamento, la dinamica corrente si accompagna a un calo graduale dell'indebitamento delle famiglie. Questo sottolinea ulteriormente che la sostenibilità e la resilienza dei consumi privati sono tra le principali determinanti dell'espansione economica in atto, specie perché i mercati del lavoro continuano a rafforzarsi e la fiducia dei consumatori resta elevata.

3.1.3

La situazione italiana⁴⁰

La risalita del PIL italiano è iniziata nel primo trimestre 2015 ed è proseguita fino al primo 2016, con un incremento dell'1,4% cumulato. Tale modesto progresso si confronta tuttavia con la caduta del 9,7% rispetto all'inizio del 2008, un incedere incerto e inferiore a quello delle altre principali economie (...).

Il recupero si è addirittura arrestato nel secondo trimestre del 2016, quando la variazione del PIL rilevata dall'ISTAT è stata nulla, per effetto del calo degli investimenti e del rallentamento della spesa delle famiglie, mentre è stato positivo il contributo dell'interscambio con l'estero. Dal lato dell'offerta, nel secondo trime-

stre è risultato negativo l'apporto dell'industria, che aveva invece sostenuto l'incremento nel primo. La dinamica del secondo trimestre non è stata però una peculiarità italiana, ma ha accomunato anche gli altri partner europei. L'economia ha ripreso a crescere nel terzo trimestre e le indicazioni congiunturali sinora disponibili indicano la prosecuzione del miglioramento anche nell'ultimo quarto dell'anno. Il saldo annuo tendenziale della nostra economia dovrebbe chiudersi con una crescita 2016 in progresso intorno allo 0,8%.

Dopo i ritmi di crescita sostenuti registrati nel 2015 e nel primo trimestre del 2016, i consumi del-

le famiglie hanno mostrato una decelerazione nel secondo trimestre, sebbene in presenza di un significativo incremento del potere d'acquisto. La prospettiva di una evoluzione ancora moderata nei prossimi mesi, supportata dall'andamento positivo del mercato del lavoro e dai livelli contenuti dell'inflazione, determinerebbe nell'anno corrente una crescita della spesa delle famiglie dell'1,2%. Nel 2017 si attende il proseguimento dell'attuale tendenza, anche se la ripresa dell'inflazione porterà a un contenimento dell'aumento del potere di acquisto.

38. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/assemblea-8-aprile-2017/Bilancio_Creval_2016.pdf, pg 17.

39. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/assemblea-8-aprile-2017/Bilancio_Creval_2016.pdf, pg 20.

40. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/assemblea-8-aprile-2017/Bilancio_Creval_2016.pdf, pg 22.

Il sistema bancario italiano (cenni)⁴¹

È proseguita nei mesi più recenti l'espansione del credito al settore privato non finanziario. La qualità del credito delle banche italiane continua a beneficiare gradualmente del miglioramento del quadro congiunturale. Il Governo ha autorizzato il finanziamento di eventuali interventi di concessione di garanzie o di rafforzamento patrimoniale a sostegno di banche o gruppi bancari italiani e, nel rispetto del quadro europeo in tema di risanamento e risoluzione delle crisi bancarie e di aiuti di Stato, procederà alla ricapitalizzazione precauzionale chiesta da Banca Monte dei Paschi di Siena. La crescita dei prestiti alle famiglie si rafforza, mentre la dinamica di quelli alle imprese rimane differenziata per settore di attività economica. Nei tre mesi terminanti in novembre la dinamica del credito al settore privato non finanziario si è lievemente rafforzata (1,1%, al netto dei fattori stagionali e in ragione d'anno). I finanziamenti alle famiglie hanno accelerato (2,1%); prosegue, robusta, sia la crescita del credito al consumo (2,7%), sostenuta dalla dinamica del reddito disponibile, sia quella dei mutui per l'acquisto di abitazioni (2%), sostenuta dalla ripresa del mercato immobiliare.

In novembre l'aumento dei prestiti alle imprese è stato marginalmente positivo sui tre mesi (0,3%, correggendo per i fattori stagionali e in ragione d'anno) e nullo sui dodici mesi, con notevoli differenze legate al settore di attività economica. Per le società dei servizi il credito continua a salire (2,3% sui dodici mesi), i prestiti destinati alle aziende manifatturiere si sono lievemente ridotti (-0,5%), mentre è tornata ad accentuarsi la contrazione dei finanziamenti alle imprese edili (-5,4%). Il credito alle società con 20 e più addetti ha sostanzialmente ristagnato, mentre si è appena attenuata la flessione dei finanziamenti alle imprese di minore dimensione (0,4% e -3,2%, rispettivamente). Per le imprese la domanda è stata spinta da esigenze di scorte e capitale circolante e per rifinanziare, ristrutturare e rinegoziare il debito, favorita dal basso livello dei tassi di interesse. L'offerta di credito rimane tuttavia cauta, condizionata dalla posizione patrimoniale delle banche e dalle incertezze sulla gestione dei crediti deteriorati, nonostante l'abbondante liquidità presente nel sistema continui a favorire l'erogazione di crediti verso la clientela meno rischiosa, sulla quale è

rimasta accesa la concorrenza tra gli operatori, e i settori di attività economica più virtuosi.

Le condizioni di offerta restano accomodanti. L'indagine trimestrale sul credito bancario nell'area dell'euro (Bank Lending Survey) segnala politiche di offerta pressoché invariate nel quarto trimestre del 2016. È proseguita, seppure con minore intensità, la riduzione dei margini applicati alla media dei prestiti a imprese e famiglie. Anche i sondaggi condotti in dicembre dall'Istat e dalla Banca d'Italia in collaborazione con Il Sole 24 Ore presso le aziende riportano condizioni di accesso al credito complessivamente stabili, pur con andamenti differenziati per imprese di diverse categorie.

Il costo medio dei nuovi prestiti continua a diminuire, collocandosi su livelli minimi nel confronto storico. In novembre il tasso medio sui nuovi prestiti alle imprese si è ulteriormente ridotto di 10 punti base rispetto ad agosto (all'1,6%). Il costo dei nuovi mutui è sceso di 15 punti base per le erogazioni a tasso fisso (al 2,2%), di 10 per quelle a tasso variabile (all'1,7%). Il differenziale con l'area dell'euro è rimasto pressoché nullo per i prestiti alle imprese e si è confermato

su valori molto contenuti per quelli alle famiglie (a 25 punti base). Prosegue il miglioramento della qualità del credito, riflettendo seppure in maniera graduale il rafforzamento delle prospettive dell'economia. Nel terzo trimestre del 2016 il flusso dei nuovi crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti, al netto dei fattori stagionali e in ragione d'anno, è sceso di tre decimi di punto, attestandosi al 2,6%. L'indicatore è diminuito di quattro decimi per i prestiti alle imprese (al 4,1%) e di due per quelli alle famiglie (all'1,7%). Per il complesso dei gruppi classificati come significativi ai fini della vigilanza, nel trimestre estivo l'incidenza dei crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti è rimasta sostanzialmente stabile, sia al lordo sia al netto delle rettifiche di valore (17,9% e 10,5%, rispettivamente). Il tasso di copertura (rapporto tra le rettifiche e la consistenza dei prestiti deteriorati) è aumentato al 47,3%.

La raccolta si mantiene invariata. L'aumento dei depositi dei residenti e il maggiore ricorso alle operazioni di rifinanziamento presso l'Eurosistema hanno compensato il calo delle obbligazioni detenute dalle famiglie. È proseguita la contrazione delle obbligazioni collocate presso intermediari e investitori istituzionali.

Nei primi nove mesi del 2016 la redditività dei gruppi significativi è diminuita rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente: il rendimento annualizzato del capitale e delle riserve (ROE) è sceso all'1,4% (dal 3,8). Si sono ridotti sia il margine di interesse sia gli altri ricavi (rispettivamente del 4,3 e dell'1,4%). I costi operativi sono

aumentati (del 6,1%), prevalentemente per gli oneri straordinari connessi con i piani di incentivazione all'esodo di parte del personale e con le contribuzioni ai fondi di garanzia dei depositi e di risoluzione. Il risultato di gestione è diminuito di circa un quinto. Le rettifiche di valore su crediti sono cresciute del 20,6%, a seguito del significativo incremento dei tassi di copertura delle esposizioni deteriorate da parte di alcuni intermediari.

Nel terzo trimestre il grado di patrimonializzazione è lievemente migliorato. Il capitale di migliore qualità (CET1) dei gruppi significativi si è attestato, in media, all'11,9% delle attività ponderate per il rischio, in aumento di circa dieci punti base rispetto al mese di giugno.

Alla fine di dicembre il Governo ha autorizzato il finanziamento di eventuali interventi, nella forma di concessione di garanzie su passività di nuova emissione o misure di rafforzamento patrimoniale, a sostegno di banche o gruppi bancari italiani fino a un massimo di 20 miliardi di euro per il 2017. Lo schema è compatibile con la disciplina europea sugli aiuti di Stato. Gli interventi potranno essere realizzati senza che costituiscano motivo di risoluzione delle banche, in base a quanto previsto dall'art. 32 della direttiva UE/2014/59 sul risanamento e la risoluzione delle banche (Bank Recovery and Resolution Directive, BRRD) e dall'art. 18 del regolamento UE/2014/806 sul Meccanismo di risoluzione unico (Single Resolution Mechanism Regulation, SRMR).

Il Decreto prevede che il MEF possa rilasciare una garanzia sta-

tale sia sulle passività emesse da banche italiane dopo la data di entrata in vigore del decreto stesso, sia su erogazioni di liquidità di emergenza (emergency liquidity assistance, ELA). Possono accedere alla garanzia le banche che rispettano i requisiti patrimoniali minimi obbligatori (ossia di "primo pilastro") e non registrano carenze di capitale sulla base di prove di stress condotte a livello nazionale o europeo. La garanzia può essere rilasciata anche a favore di banche in risoluzione, enti ponte e intermediari che abbiano mostrato carenze di capitale in prove di stress, purché presentino patrimonio netto positivo. L'ammontare della garanzia è limitato a quanto strettamente necessario per ripristinare la capacità di finanziamento a medio e a lungo termine degli intermediari.

Inoltre, al fine di prevenire gravi perturbazioni dell'economia e preservare la stabilità finanziaria, il MEF potrà effettuare interventi di rafforzamento patrimoniale per far fronte a esigenze di capitale emerse nello scenario avverso di prove di stress condotte a livello nazionale o europeo (ricapitalizzazione precauzionale), nel rispetto del quadro normativo europeo in materia di aiuti di Stato. L'intervento è previsto a favore di banche per le quali non ricorrano le condizioni che determinerebbero l'avvio di procedure di gestione delle crisi, tra cui la risoluzione. Ciò richiede innanzitutto che, prima della partecipazione dello Stato al capitale della banca, vengano applicate misure di condivisione degli oneri a carico dei privati (burden sharing).

A hand is shown holding a glowing digital interface. The interface features a complex network of white and blue nodes connected by thin lines, overlaid with various data visualizations including circular gauges, concentric rings, and abstract patterns in shades of blue, yellow, and white. The background is dark and blurred, suggesting a person's face looking at the device.

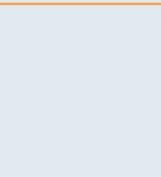
4

I nostri capitali



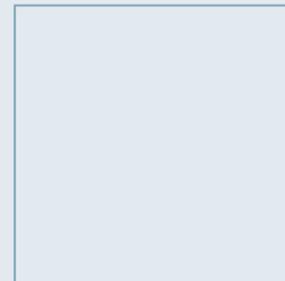
4.1 CAPITALE UMANO

Insieme di abilità e competenze dei soggetti che compongono l'organico.



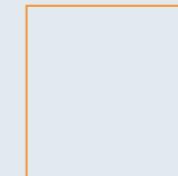
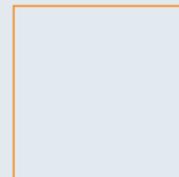
4.2 CAPITALE FINANZIARIO

Risorse finanziarie disponibili per lo svolgimento delle attività.



4.3 CAPITALE ORGANIZZATIVO

Processi e modelli gestionali, sistemi informativi, propensione all'innovazione.



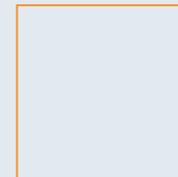
4.5 CAPITALE NATURALE

Patrimonio di risorse e processi ambientali coinvolti nell'erogazione del servizio.



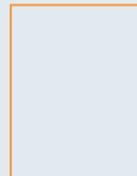
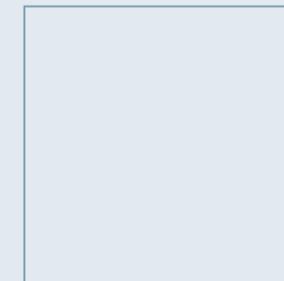
4.6 CAPITALE SOCIALE / RELAZIONALE

Valore derivante dalle relazioni instaurate con gli stakeholder.



4.4 CAPITALE INFRASTRUTTURALE

Beni mobili e immobili fruibili dalle strutture centrali e di rete.



4.1

Capitale umano



4.055
NUMERO DIPENDENTI



346.187 migliaia € *
SPESE PER IL PERSONALE

70 migliaia € **
SPESE PER IL PERSONALE / NUMERO DIPENDENTI



194.720
NUMERO ORE DI FORMAZIONE



227
NUMERO DI PROMOZIONI

| INDICATORI | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------|-------|--------------|
| Composizione | | | |
| Età media | 44,3 | 44,2 | 44,9 |
| Anzianità media | 17,4 | 17,3 | 18 |
| Scolarizzazione (laureati) | 43,4% | 45,7% | 46,1% |
| Risorse di rete / organico totale | 70,7% | 71,6% | 70,9% |
| Pari opportunità | | | |
| Donne assunte | 49,3% | 58,1% | 52,2% |
| Donne occupate | 35,9% | 37,1% | 37,3% |
| Flessibilità | | | |
| Risorse part-time | 8,7% | 9,8% | 10,2% |
| Management | | | |
| Età media del management | 54,5 | 54,7 | 54,4 |
| Percentuale presenza femminile tra i dirigenti | 8,3% | 9,1% | 10,7% |



* Comprensivi di oneri non ricorrenti per 60.995 migliaia € per l'attivazione del Fondo di solidarietà e incentivazione all'esodo.

** Depurato del costo non imputabile al personale dipendente e degli oneri non ricorrenti relativi all'attivazione del Fondo di solidarietà (60.995 migliaia €).

Nuovi strumenti per nuove sfide

La ricchezza di un'azienda è rappresentata dalle persone; insieme ai loro curricula, potenzialità, conoscenze specifiche e abilità gestionali, la motivazione rappresenta un elemento-chiave per il corretto funzionamento del modello di business. Sulla base di tale presupposto, le politiche del personale sviluppate dal Gruppo mirano:

- alla coerenza delle attività di ogni dipendente e dell'intera struttura con le strategie di business in essere;
- alla valorizzazione e, se possibile, implementazione della comunicazione con i clienti - in una logica non di marketing

interno ma di effettiva raccolta di bisogni e desideri.

La prima componente ha trovato attuazione tramite lo sviluppo e perfezionamento quotidiano di soluzioni, strumenti e tecniche che partono dalla convinzione che formule nuove o preconfezionate non esistono e che occorre focalizzarsi sul senso di responsabilità individuale, la serietà, il sentimento di appartenenza (richiamato nella Carta dei Valori), la priorità del risultato generale rispetto a quello personale, la costanza e la tenacia piuttosto che la "giocata spettacolare". Questi principi si risolvono in un consolidamento dei modelli di ruolo e

degli strumenti di verifica, monitoraggio, rinforzo messi a punto dal Gruppo.

In un'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti, un ulteriore aspetto particolarmente curato nel corso del 2016 è costituito dal rinnovamento delle modalità di comunicazione attraverso interventi che vertono sulla valenza delle categorie dello scambio reciproco, della compartecipazione e della co-realizzazione. Sono nate conseguentemente iniziative di collaborazione o di formazione inedite che hanno contribuito ad accrescere e ottimizzare il flusso di comunicazione da e verso la Direzione Risorse Umane.

Numero dei dipendenti

Il Gruppo registra una contrazione dell'organico complessivo collegata in particolare al processo di razionalizzazione delle strutture in essere dal 2011. Nel perimetro del bilancio consolidato sono rilevati a fine anno 4.055 collaboratori rispetto ai 4.123 esistenti a fine 2015.

| NUMERO DEI DIPENDENTI | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------|-------|-------|--------------|
| Organico | 4.275 | 4.123 | 4.055 |

Assunzioni

Il Gruppo definisce il fabbisogno annuale di organico sulla base del budget esistente e delle necessità funzionali riscontrate attivando soluzioni di reclutamento coerenti.

Il numero dei curricula ricevuti è sostanzialmente stazionario nell'ultimo triennio. La tecnica di selezione maggiormente utilizzata è il colloquio individuale, che viene condotto da differenti attori per una valutazione complessiva: specialisti della selezione e della gestione, responsabili e referenti della linea. Oltre agli elementi attitudinali e alle competenze tecniche, sono tenute in considerazione alcune esigenze personali dei candidati a partire dall'assunzione di lavoratori residenti nelle comunità di insediamento ("principio di territorialità"). Il processo di selezione e reclutamento si è concluso con 69 nuovi inserimenti tra assunzioni e stabilizzazioni. Più dell'80% dei neoassunti si contraddistingue per il possesso di un titolo di laurea, a fronte di un esiguo 1% con licenza obbligatoria e del 17% con diploma. Significativo anche il maggior numero di donne complessivamente assunte (36) rispetto agli uomini (33).

| ASSUNZIONI | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------|-------|-------|--------------|
| Curricula | 3.834 | 4.522 | 4.081 |
| Colloqui effettuati | 382 | 261 | 225 |
| Assunzioni | 73 | 124 | 69 |

| TITOLO DI STUDIO | DONNE | | UOMINI | | TOTALE | |
|---------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | n° | % | n° | % | n° | % |
| Laurea | 30 | 83,3 | 26 | 78,8 | 56 | 81,2 |
| Diploma | 6 | 16,7 | 6 | 18,2 | 12 | 17,4 |
| Licenza obbligatoria | - | - | 1 | 3,0 | 1 | 1,4 |
| Totale complessivo | 36 | 100 | 33 | 100 | 69 | 100 |

| FLUSSI IN ENTRATA E IN USCITA | 2016 |
|---|---------------------|
| Organico al 31/12/2015 | 4.155 ⁴² |
| Assunzioni | 69 |
| Cessazioni | 140 |
| Organico al 31/12/2016 | 4.084 ⁴³ |
| Organico bilancio consolidato al 31/12/2016 | 4.055 ⁴⁴ |

| TIPOLOGIA CONTRATTUALE DELLE ASSUNZIONI | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-------|-------|-------|
| Tempo determinato | 68,5% | 31,4% | 66,7% |
| Tempo indeterminato | 31,5% | 68,6% | 33,3% |

Composizione del personale

Di seguito è riportato il quadro complessivo relativo alla composizione del personale per genere, età media e anzianità media di servizio, titolo di studio.

| COMPOSIZIONE PER GENERE | DONNE | UOMINI | TOTALE |
|-------------------------|-------|--------|--------|
| Totale complessivo | 1.514 | 2.541 | 4.055 |

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------|-------|-------|-------|
| Donne | 35,9% | 37,1% | 37,3% |
| Uomini | 64,1% | 62,9% | 62,7% |

Rileva la crescita rispetto agli anni precedenti della percentuale dell'organico di sesso femminile.

Età media

L'età media delle donne è inferiore di 2,6 anni a quella degli uomini; a livello complessivo risulta pari a 44,9 anni.

| QUALIFICA | DONNE | UOMINI | MEDIA |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Dirigenti | 52,2 | 54,6 | 54,4 |
| Quadri | 48,5 | 49,7 | 49,4 |
| Impiegati | 41,4 | 42,1 | 41,7 |
| Altro | 50 | 53,3 | 52,9 |
| Media | 43,3 | 45,9 | 44,9 |

Anzianità media

Gli uomini hanno prestato in media un anno in più di servizio rispetto al genere femminile. L'anzianità media complessiva è pari a 18 anni.

| QUALIFICA | DONNE | UOMINI | MEDIA |
|--------------|-------------|-------------|-----------|
| Dirigenti | 18,6 | 21,8 | 21,4 |
| Quadri | 20,6 | 20,7 | 20,7 |
| Impiegati | 16,1 | 16,2 | 16,2 |
| Altro | 19,7 | 23,8 | 23,2 |
| Media | 17,3 | 18,4 | 18 |

| FASCIA AZIANITÀ PER GENERE | DONNE | | UOMINI | | TOTALE | |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | n° | % | n° | % | n° | % |
| Fino a 10 anni | 476 | 31,4 | 672 | 26,5 | 1148 | 28,3 |
| Da 10 a 20 anni | 494 | 32,6 | 850 | 33,5 | 1344 | 33,2 |
| Da 20 a 30 anni | 316 | 20,9 | 573 | 22,5 | 889 | 21,9 |
| Oltre i 30 anni | 228 | 15,1 | 446 | 17,5 | 674 | 16,6 |
| Totale | 1.514 | 100 | 2.541 | 100 | 4.055 | 100 |

| CONFRONTO TRIENNALE | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Fino a 10 anni | 34,2% | 32,2% | 28,3% |
| Da 10 a 20 anni | 26,5% | 30,1% | 33,2% |
| Da 20 a 30 anni | 22,8% | 22,8% | 21,9% |
| Oltre i 30 anni | 16,5% | 14,9% | 16,6% |

Titolo di studio

Si registra un incremento della percentuale dei dipendenti laureati (+0,4%) rispetto al dato del 2015. La quota maggiore di questa componente si riscontra nelle donne rispetto agli uomini e nelle sedi centrali rispetto alle strutture di rete.

| TITOLO DI STUDIO PER GENERE | DONNE | UOMINI | TOTALE |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Laurea | 49,1% | 44,4% | 46,1% |
| Diploma | 50,1% | 52,6% | 51,7% |
| Licenza obbligatoria | 0,8% | 3,0% | 2,2% |
| Totale | 100% | 100% | 100% |

| TITOLO DI STUDIO PER AREA | FILIALI | SEDI CENTRALI | TOTALE |
|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| Laurea | 44,5% | 50% | 46,1% |
| Diploma | 53,4% | 47,5% | 51,7% |
| Licenza obbligatoria | 2,1% | 2,5% | 2,2% |
| Totale | 100% | 100% | 100% |

| EVOLUZIONE TITOLI DI STUDIO NEL TRIENNIO | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Laurea | 43,4% | 45,7% | 46,1% |
| Diploma | 53,9% | 52,0% | 51,7% |
| Licenza obbligatoria | 2,7% | 2,3% | 2,2% |
| Totale | 100% | 100% | 100% |



42. Organico matricolare complessivo.

43. Organico matricolare complessivo che comprende anche le risorse distaccate presso società esterne al Gruppo.

44. Organico al netto dei comandi a società extra-Gruppo.

Distribuzione per regione di residenza

Come evidenziato nella cartina, la ripartizione geografica dei dipendenti riflette la presenza territoriale del Gruppo. Circa il 75% dei collaboratori risiede nelle aree d'origine delle due banche del conglomerato (54,7% in Lombardia e 20,1% in Sicilia). Un numero rilevante di risorse risiede in Lazio, Piemonte, Marche e Veneto.



Politica delle pari opportunità

Poco più del 10% dei collaboratori possiede un contratto di lavoro part-time. A questo riguardo, il numero di uomini (34) è sensibilmente inferiore a quello delle donne (379). Analizzando la dinamica degli ultimi tre anni si rileva un incremento costante nel ricorso al contratto a tempo parziale.

| FULL / PART-TIME | DONNE | UOMINI | TOTALE | % |
|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| Full-time | 1.135 | 2.507 | 3.642 | 89,8 |
| Part-time | 379 | 34 | 413 | 10,2 |
| Totale | 1.514 | 2.541 | 4.055 | 100 |

| DINAMICA PART-TIME NEL TRIENNIO | % PART-TIME SU ORGANICO TOTALE |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 2014 | 8,8% |
| 2015 | 9,8% |
| 2016 | 10,2% |

Diversità

I dati, sostanzialmente in linea con quelli di settore, presentano un "indice di diversità" in lieve crescita rispetto all'esercizio precedente.

| INDICATORI | 2015 | 2016 |
|---|-------|-------|
| Donne su organico totale | 37,1% | 37,3% |
| Donne assunte | 57,1% | 52,2% |
| Donne laureate | 48,8% | 49,1% |
| Donne laureate assunte | 76,4% | 83,3% |
| Responsabili donne / totale donne | 8,4% | 8,6% |
| Differenza nella retribuzione annuale lorda (esclusi part-time) ⁴⁵ | 12,4% | 11,5% |



45. (Retribuzione annuale lorda uomini- retribuzione annuale lorda donne) / Retribuzione annuale lorda uomini.

Assenze

Le ore di assenza registrate nel 2016 risultano in calo rispetto a quelle del 2015. A livello complessivo la casistica prevalente concerne la categoria "malattie, infortuni e visite mediche".

| ORE DI ASSENZA | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|
| Malattie, infortuni e visite mediche | 193.168 | 35,1 | 181.218 | 37,2 |
| Gravidanza, allattamento e post parto | 156.297 | 28,4 | 146.103 | 30 |
| Permessi sindacali | 38.324 | 6,9 | 37.121 | 7,6 |
| Motivi familiari e personali | 132.331 | 24 | 106.037 | 21,8 |
| Altro | 30.835 | 5,6 | 16.403 | 3,4 |
| Totale | 550.955 | 100 | 486.882 | 100 |

| CATEGORIE PROTETTE | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Diversamente abili | 234 | 221 | 227 |
| Vedove e orfani | 70 | 62 | 61 |
| Totale | 304 | 283 | 288 |

| INFORTUNI | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Interni | 14 | 18 | 10 |
| Esterni | 31 | 40 | 26 |
| Totale | 45 | 58 | 36 |

L'indice di gravità è risultato pari a 0,13, l'indice di frequenza a 5,78⁴⁶.

Inquadramento contrattuale, evoluzione delle carriere e remunerazione

Distribuzione percentuale per aree professionali

La tabella mostra l'aumento di un punto della percentuale di quadri direttivi a fronte di una riduzione di simile entità della quota di impiegati, a dimostrazione di un incremento della professionalità. La categoria dei dirigenti resta sostanzialmente invariata.

| AREA PROFESSIONALE | 2014 | 2015 | 2016 | NUMERO RISORSE |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| Dirigenti | 1,4% | 1,3% | 1,4% | 56 |
| Quadri | 37,8% | 37,7% | 38,7% | 1.571 |
| Impiegati | 60,4% | 60,6% | 59,5% | 2.413 |
| Altre risorse | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 15 |
| Totale | 100% | 100% | 100% | 4.055 |

| AREE PROFESSIONALI PER GENERE | DONNE | UOMINI | TOTALE |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Dirigenti | 6 | 50 | 56 |
| Quadri | 404 | 1.167 | 1.571 |
| Impiegati | 1.102 | 1.311 | 2.413 |
| Altre risorse | 2 | 13 | 15 |
| Totali | 1.514 | 2.541 | 4.055 |



46. Gli indici sono calcolati sui soli infortuni sul lavoro (infortuni interni). L'indice di frequenza è calcolato come: [(numero di infortuni sul lavoro/totale ore lavorate)*1.000.000]. L'indice di gravità è determinato come: [(numero di giorni di assenza per infortunio/totale ore lavorate)*1.000].

Promozioni

Si riscontra un decremento del numero di avanzamenti di carriera registrati nel 2016 (227) rispetto a quelli dell'esercizio precedente (510) - tale riduzione è imputabile al dato elevato caratterizzante il 2015. La quota maggiore di promozioni avviene all'interno del "Personale non direttivo".

| TIPO DI PASSAGGIO | 2014 | % | 2015 | % | 2016 | % |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Da Quadri a Dirigenti | 3 | 0,8 | 1 | 0,2 | 5 | 2,2 |
| All'interno dei Quadri | 68 | 17,9 | 109 | 22,2 | 53 | 23,4 |
| Da Personale non direttivo a Quadri | 54 | 14,2 | 70 | 13,7 | 25 | 11 |
| All'interno del Personale non direttivo | 255 | 67,1 | 326 | 63,9 | 144 | 63,4 |
| Totale | 380 | 100 | 506 | 100 | 227 | 100 |

| RETRIBUZIONE MEDIA LORDA PER CATEGORIA* | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------|------|------|
| Dirigenti e Quadri | 61 | 62 | 62 |
| Impiegati | 33 | 34 | 35 |
| Altre risorse | 30 | 32 | 32 |

*Dati in migliaia di euro

Formazione

Nel corso del 2016 la formazione risulta significativamente aumentata:

- le ore totali erogate passano da 148.668 a 194.720 con un incremento pari al 31%;
- le giornate per addetto crescono da 4,8 a 6,3.

Il processo formativo ha coinvolto il 92,4% delle Risorse rispetto al 91,3% del 2015.

Questa dinamica costituisce l'esito di fattori differenti:

- ampliamento della formazione normativa, in particolare anti-riciclaggio e trasparenza (+43%

in termini di partecipazioni d'aula);

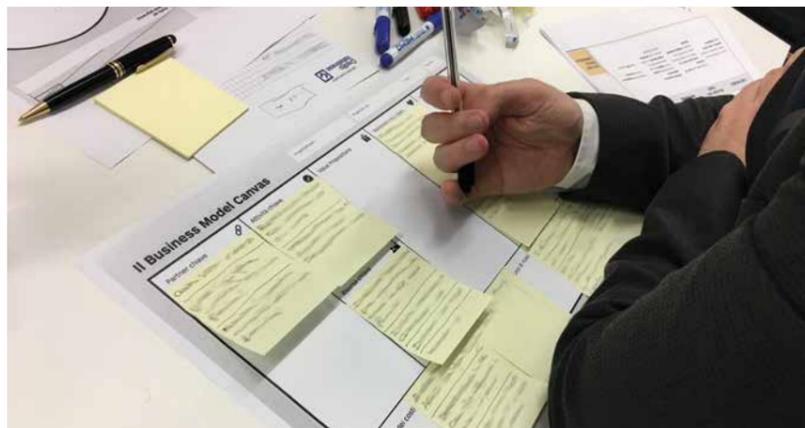
- formazione commerciale a tutto il personale di rete connessa all'introduzione del nuovo modello di servizio;
- diversificazione dell'offerta tecnica negli ambiti crediti e finanza, che hanno proposto rispettivamente 11 e 5 corsi a catalogo.

Altro dato importante riguarda l'incremento delle ore di formazione a distanza, che passano da 44.123 a 89.781 e la cui incidenza percentuale cresce dal 29,7% al 46,3% grazie soprattutto alla

normativa Ivass, che dallo scorso anno lascia più spazio alla formazione on-line. Il Gruppo ha realizzato al riguardo soluzioni alternative (videolezioni e pillole formative) utilizzando risorse in larga parte interne e riducendo così sensibilmente i costi di produzione.

In corso d'anno sono state avviate altre iniziative, quantitativamente meno rilevanti ma di alto rilievo e di forte impatto:

- percorsi manageriali caratterizzati da fasi di valutazione e orientamento preliminare, formazione su contenuti, fasi di condivisione e applicazione e momenti di ascolto individuali;
- formazione sul tema della digitalizzazione destinata al management ed alle funzioni specialistiche. Evento caratterizzante al riguardo è rappresentato da Talent in Creval in un contest a squadre con la partecipazione di oltre 100 dipendenti. In particolare tali risorse si sono sfidate nell'ideazione e presentazione di progetti digitali. È



stato registrato un alto livello di soddisfazione dei partecipanti, anche grazie a una costante comunicazione attraverso il portale Intranet adibito alla formazione e l'ambiente social di Gruppo (in particolare Facebook) e la scelta finale delle idee più originali e realizzabili;

- interventi volti ad enfatizzare l'orientamento alla cultura del cliente interno (Clienteering),

all'assistenza, consulenza e condivisione - diretta o mediata - degli obiettivi di Gruppo. È previsto che al corso seguano iniziative di stimolo in una linea di continuità;

- canali preferenziali con un gruppo di collaboratori che hanno dimostrato attenzione ed entusiasmo per i temi formativi. Vengono forniti spunti rilevanti per orientare i fabbisogni in termini di contenuti,

strumenti e necessità;

- inserimento di elementi di pianificazione nella formazione tecnica degli staff con lo scopo di soddisfare bisogni formativi del personale evitando singole iscrizioni a seminari o convegni esterni e garantendo risparmi economici, maggiore diffusione delle conoscenze e personalizzazione dei contenuti alle esigenze di Gruppo.

| TIPOLOGIA CORSI | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|-----------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | ore | % | ore | % | ore | % |
| Aula tradizionale - corsi interni | 86.765 | 64,1 | 96.629 | 65 | 98.427 | 50,6 |
| Aula tradizionale - corsi esterni | 4.046 | 2,9 | 7.917 | 5,3 | 6.512 | 3,3 |
| Formazione a distanza | 44.537 | 33 | 44.123 | 29,7 | 89.781 | 46,1 |
| Totale complessivo | 135.348 | 100 | 148.669 | 100 | 194.720 | 100 |

| AREA TEMATICA | 2016 | |
|-----------------------------|----------------|-------------|
| | ore | % |
| Commerciale | 63.515 | 32,6% |
| Credito | 21.248 | 10,9% |
| Finanza | 16.927 | 8,7% |
| Normativa | 81.107 | 41,7% |
| Risorse umane e manageriali | 5.723 | 2,9% |
| Altro | 6.200 | 3,2% |
| Totale complessivo | 194.720 | 100% |

| FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE (ORE MEDIE PROCAPITE) | DONNE | UOMINI | TOTALE |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Dirigenti | 18,4 | 14 | 14,5 |
| Quadri | 48,8 | 47,5 | 47,8 |
| Impiegati | 44,2 | 52,8 | 48,9 |
| Totale complessivo | 45,3 | 49,6 | 47,7 |

Politiche del lavoro

Il Servizio Politiche del Lavoro e Welfare del Gruppo svolge attività di consulenza giuslavoristica, gestione dei procedimenti disciplinari, contenzioso del lavoro e cura delle relazioni con le Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori sia aziendali che di Gruppo a favore delle banche e società inserite

nel perimetro unitario di consolidamento.

Nel corso del 2016 l'attività di consulenza è stata principalmente incentrata sullo studio delle ultime novità normative e sulle modalità applicative delle stesse, con particolare riferimento alle importanti innovazioni introdot-

te dal Jobs Act. Su tali temi sono stati organizzati momenti di confronto con le Direzioni e i Servizi del Personale delle varie banche e società al fine di condividere le linee-guida normative-gestionali da adottare in maniera omogenea nel Gruppo.

In relazione al contenzioso giu-

slavoristico, a fronte dello svolgimento della consueta attività di istruzione e di gestione delle cause si sono registrati esiti vittoriosi per le componenti del Gruppo nella totalità dei giudizi arrivati a sentenza definitiva nel corso dell'anno.

L'attività sindacale, oltre che nei consueti momenti di confronto previsti contrattualmente con le Organizzazioni dei Lavoratori, è stata incentrata nella seconda metà dell'anno principalmente

su procedure di Gruppo relative a:

- fusione per incorporazione di Carifano in Credito Valtellinese;
- procedura sindacale a seguito della presentazione del nuovo Piano d'Azione di Gruppo per gli anni 2017-2018⁴⁷ che ha portato alla condivisione con le Organizzazioni Sindacali di un accordo per l'adozione di strumenti di gestione degli esodi al fine di raggiungere gli obiettivi previsti dal richiamato Action Plan. L'intesa ha previsto anche

per il 2017-2018 il ricorso alle prestazioni ordinarie del Fondo di Solidarietà e quindi la fruizione per tutti i dipendenti delle giornate di solidarietà.

In continuità con gli anni precedenti le Parti Sociali hanno siglato importanti accordi sindacali aziendali per offrire la possibilità di finanziare corsi di formazione individuali e collettivi da parte del fondo paritetico di settore (Fondo Banche e Assicurazioni).

| ATTIVITÀ SINDACALE | 2015 | 2016 |
|--|-------|------|
| Incontri sindacali | 33 | 40 |
| Assemblee sindacali in ore | 3.830 | 484 |
| Conflittualità sindacale: scioperi di carattere aziendale in ore | - | - |

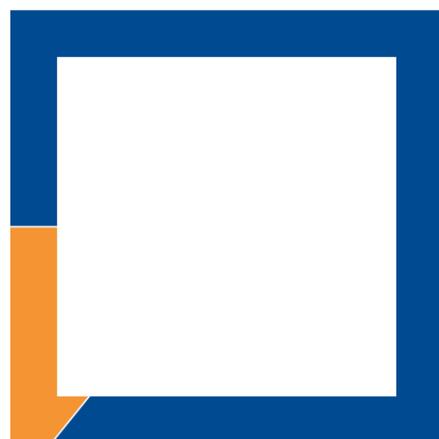
| CONTENZIOSI IN MATERIA DI LAVORO (ATTIVI E PASSIVI) | 2016 |
|---|------|
| Nr. contenziosi al 31/12/2015* | 18 |
| Aperti nell'anno 2016 | 9 |
| Chiusi nell'anno 2016 | 7 |
| Saldo cause al 31/12/2016 | 20 |

* I contenziosi in essere sono tutti di natura individuale.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE

86%
ISCRITTI

14%
NON ISCRITTI



INCONTRI SINDACALI

40%
INCONTRI SINDACALI AZIENDALI

38%
INCONTRI SINDACALI DI GRUPPO

22%
COMMISSIONI



Il welfare del Gruppo Creval

In un contesto economico che vede continuamente contrarsi il sistema di protezione pubblico chiamando le aziende ad interventi di welfare sempre più consistenti e in una fase di difficoltà del settore bancario, il Gruppo ha continuato a sostenere una serie di misure a tutela della salute e del benessere dei dipendenti e delle loro famiglie attraverso la conferma delle iniziative contrat-

tuali in tema di previdenza e sanità complementare.

A queste si aggiungono:

- la fornitura di polizze assicurative in caso di infortuni occorsi fuori dal contesto lavorativo e di decesso e invalidità permanente;
- la messa a disposizione di mense aziendali (a Milano e Acireale);
- i ticket pasto (sui quali è stata

- avviata una sperimentazione in formato elettronico per poter beneficiare dell'innalzamento del tetto di deducibilità fiscale);
- le borse di studio per i figli dei dipendenti;
- la possibilità di accedere a prodotti bancari e di finanziamento per le esigenze personali e familiari di particolare vantaggio (ad esempio prestiti e mutui).

Tutela e promozione della salute

Attraverso diverse forme di assistenza sanitaria, integrative rispetto al Servizio Sanitario Nazionale, sono garantiti maggiori livelli di tutela della salute in favore di più di diecimila assistiti, in coerenza con i diversi livelli essenziali di assistenza presenti nelle regioni di operatività. Tra loro sono compresi anche i familiari conviventi.

L'iniziativa che raccoglie il maggior numero di iscritti è la Mutua interna del Gruppo Credito Valtellinese, che persegue anche obiettivi di prevenzione delle malattie

degli assistiti, attraverso strutture che offrono le più avanzate tecniche diagnostiche. Operante sin dal 1948, è fondata sui principi di solidarietà e mutualità e da sola assicura il rimborso delle spese mediche fino al concorrere dell'80% a circa 9.600 beneficiari. L'erogazione delle prestazioni assistenziali viene svolta con efficienza e tempestività, anche grazie al processo di digitalizzazione della gestione on-line delle fatture avviata nel 2014.

A partire dal 2017 è stata ampliata la copertura della Mutua inter-

na anche a dei colleghi di Carifano (oggetto di fusione per incorporazione nella Capogruppo nel corso del 2016).

Oltre alla Cassa mutua il Gruppo garantisce la tutela e la promozione della salute dei dipendenti e delle loro famiglie anche attraverso forme assicurative di assistenza sanitaria integrativa. Coperture assicurative sono previste in caso di morte e di invalidità permanente, unitamente al long term care con prestazioni di copertura sanitaria che intervengono anche nel caso di non autosufficienza.



47. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Action-plan-2017-2018-ITA.pdf

Previdenza complementare

Per il Gruppo i sistemi di previdenza complementare rappresentano un fondamentale meccanismo di integrazione dei piani di previdenza sociale volti a fornire garanzie sostanziali per il benessere dei dipendenti nel corso della vita lavorativa e al termine del percorso di carriera.

La forma di previdenza di riferimento è il Fondo Pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese cui è affidata la gestione delle posizioni previdenziali di 3.618 iscritti per un patrimonio complessivo in gestione di circa 280 milioni €; anche al fine di sensibilizzare i colleghi sui risparmi di carta, dal 2014 è pre-

vista la gestione telematica delle richieste di prestazione e modifica del comparto e non sono più stampati i bilanci di esercizio, privilegiando la diffusione in rete (attraverso il sito istituzionale www.crevalfondo.it).

Accanto a questa principale forma di previdenza restano attivi il Fondo pensione Previbank e il Fondo pensione per gli ex-dipendenti della Banca Popolare di Ancona. In questo modo il Gruppo copre sostanzialmente la totalità dei dipendenti e tutte le aree geografiche in cui opera per un tasso di adesione complessivo alla previdenza complementare pari al 98%. La governance di queste forme di

previdenza (che comprende Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori e Assemblea dei Delegati) è affidata in modo paritetico per metà a rappresentanti di nomina aziendale e per metà a rappresentanti eletti dagli iscritti. Ogni dipendente vede incrementare il proprio risparmio previdenziale, che è supportato dal Gruppo attraverso un rilevante investimento in termini di contribuzione a proprio carico, nel rispetto degli accordi sindacali e delle disposizioni di legge mediante il versamento di contributi ordinari (a carico azienda e a carico iscritto) e del Trattamento di Fine Rapporto maturando.

ACCESSO AI SERVIZI DI WELFARE

| | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|---|------------|---------------|
| Previdenza complementare | | |
| - numero di iscritti al Fondo pensione di Gruppo | 3.636 | 3.618 |
| - numero di iscritti alle altre forme di previdenza | 733 | 709 |
| Assistenza sanitaria integrativa | | |
| - numero di assistiti | 10.617 | 10.498 |
| - di cui dipendenti | 4.157 | 4.038 |

Salute e sicurezza sul lavoro

Per il Gruppo Credito Valtellinese la gestione della salute e sicurezza sul lavoro non si limita al rispetto dell'impianto normativo vigente e si esercita mettendo in atto numerose iniziative. In quest'ottica il Servizio Sicurezza sul Lavoro di Creval Sistemi e Servizi presidia la tematica anche tramite uno spazio nella Intranet aziendale e la collaborazione con società specializzate. È in corso il passaggio, di natura anche culturale, da una concezione della sicurezza di tipo tecnico-normativa ad un paradigma in cui la centralità del lavoratore rappresenta l'aspetto fondamentale.

L'attività, in collaborazione con alcuni Servizi interni e con attori esterni (società specializzate), prevede tre passaggi fondamentali:

1. gestione degli adempimenti della sorveglianza sanitaria: coordinamento delle attività del Medico Competente, delle visite mediche e del coordinamento delle attività degli psicologi;
2. monitoraggio del rischio RADON;
3. supporto nella gestione delle attività di valutazione dei rischi.

Il Servizio coordina le esercitazioni effettuate dagli Addetti Emergenza per il primo soccorso e l'an-

tincendio in ogni unità operativa del Gruppo al fine di sensibilizzare tutti i lavoratori presenti a percorrere le vie di esodo e a prendere visione dei vari presidi di emergenza presenti nelle unità operative.

Per quanto riguarda il rischio rapina le attività hanno riguardato:

- la possibilità di subire l'evento;
- l'eventualità di patire traumi fisici e psichici per conseguenza.

Ogni singolo infortunio viene inoltre analizzato con riferimento alle cause da cui è scaturito al fine di mettere in atto misure di tutela che impediscano l'eventuale ripetersi dell'evento.

4.2

Capitale finanziario



| DATI PATRIMONIALI (migliaia di euro) | 31/12/2015 | 31/12/2016 | VAR% |
|--------------------------------------|------------|-------------------|--------|
| Crediti verso Clientela | 19.049.750 | 17.429.196 | -8,51 |
| Attività e passività finanziarie | 5.101.809 | 5.159.559 | 1,13 |
| Totale dell'attivo* | 26.882.632 | 25.469.459 | -5,26 |
| Raccolta diretta da Clientela | 21.694.956 | 21.108.765 | -2,70 |
| Raccolta indiretta da Clientela | 12.092.772 | 11.602.693 | -4,05 |
| di cui: | | | |
| - Risparmio gestito | 6.792.593 | 7.290.205 | 7,33 |
| Raccolta globale | 33.787.728 | 32.711.458 | -3,19 |
| Patrimonio netto | 2.183.348 | 1.753.430 | -19,69 |

COEFFICIENTI DI SOLVIBILITÀ

| | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|--|------------|--------------|
| Capitale primario di classe 1/Attività di rischio ponderate (CET1 capital ratio) | 13,1% | 11,8% |
| Capitale di classe 1/Attività di rischio ponderate (Tier1 capital ratio) | 13,1% | 11,8% |
| Totale fondi propri/Attività di rischio ponderate (Total capital ratio) | 15,1% | 13,0% |

INDICATORI ECONOMICI - PATRIMONIALI - FINANZIARI

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|---------|---------|----------------|
| Raccolta indiretta da Clientela / Raccolta globale | 36,6% | 35,8% | 35,5% |
| Risparmio gestito / Raccolta indiretta da Clientela | 48,9% | 56,2% | 62,8% |
| Raccolta diretta da Clientela / Totale passivo | 72,0% | 80,7% | 82,9% |
| Impieghi clienti / Raccolta diretta da Clientela | 91,6% | 87,8% | 82,6% |
| Impieghi clienti / Totale attivo | 66,0% | 70,9% | 68,4% |
| Valore economico generato (migliaia euro) | 297.579 | 703.276 | 298.525 |
| Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro) | 345.239 | 304.314 | 117.475 |



* Nello Stato patrimoniale i valori comparativi al 31 dicembre 2015 sono stati riesposti, rispetto a quanto pubblicato in tale data, per effetto della compensazione di una parte delle attività fiscali, voce "140. Attività fiscali" dello Stato patrimoniale attivo, con le relative passività fiscali, voce "80. Passività fiscali" dello Stato patrimoniale passivo.

4.3

Capitale organizzativo



TOTALE INVESTIMENTI CREVAL SISTEMI E SERVIZI
oltre **8.379.508 €** di cui



In linea con il paradigma di una Tecnologia dell'Informazione bimodale (coesistenza di due modalità di sviluppo differenti dei sistemi - una orientata a velocità, flessibilità e innovazione, l'altra più stabile e indirizzata all'erogazione dei servizi tradizionali), Creval Sistemi e Servizi ha con-

solidato la strada della digitalizzazione dei processi, intrapresa negli anni, attingendo ove necessario alle risorse in cloud per servizi esistenti e in risposta a nuove specifiche richieste del business e dotandosi di primarie soluzioni di analisi e utilizzo del patrimonio informativo destrutturato

esistente nelle banche, adottando soluzioni di gestione dei "Big Data". Particolarmente promettenti sono apparse le tecnologie di "Blockchain", per le quali sono stati realizzati/avviati progetti pilota nel corso del 2016.

Creval IDEA

Il dispositivo IDEA, che tramite la Intranet aziendale consente a ogni collaboratore di indicare idee innovative e di condividere suggerimenti, preferenze e commenti circa le proposte postate, ha registrato in corso d'anno 244 post, di cui 207 approvati, e un numero di suggerimenti pari a 77; l'applicazione prevede l'assegnazione di "punti innovazione" per ciascuna IDEA inserita nella procedura, restituendo in tal modo un segno del grado di coinvolgimento e senso di appartenenza dell'utente.

Le 8 idee vincenti (4 scelte dai collaboratori del Gruppo e 4 dalla Direzione Generale del Creval) sono state premiate il 17 marzo 2017 nel corso della Convention del Personale direttivo e dei Responsabili e inserite nel Piano delle attività dell'anno.

Qualità certificata

La volontà da parte delle banche e società del Gruppo di rendere i propri processi operativi maggiormente efficienti e trasparenti ha posto le condizioni, a decorrere dal 1995, per il conseguimento di una serie di certificazioni di qualità. Tali riconoscimenti ufficiali, in linea con le normative esistenti, sono ottenuti in particolare sulla base dei seguenti requisiti:

- ottimizzazione delle attività tramite l'adozione di una gestione operativa efficiente e di strutture e competenze adeguate;
- garanzia che le caratteristiche dei prodotti e dei servizi soddisfino i requisiti del cliente, nonché gli specifici requisiti statuari e regolamentari;
- analisi e comprensione delle

esigenze e attese dei consumatori, aumentandone la soddisfazione;

- misurazione e miglioramento in modo continuativo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità;
 - ottimizzazione, in senso globale, della prestazione ambientale in essere;
 - mitigazione dei rischi informatici e dei conseguenti impatti negativi in termini operativi.
- L'adozione di processi orientati alle norme della qualità consente di ottenere benefici sotto forma di:
- ulteriore aumento della fiducia dei clienti nei servizi erogati;
 - accesso a nuovi mercati - superamento delle barriere commerciali ed apertura all'internazionalizzazione;

- incremento della quota di mercato, crescita sul piano della produttività e della competitività;
- risparmi nei costi - ottimizzazione delle operazioni e miglioramento della redditività.

Nel corso del 2016 il Gruppo Creval ha rinnovato le seguenti certificazioni⁴⁸:

- ISO 9001:2015 - Qualità: tutte le banche e società del Gruppo;
- ISO 14001:2004 - Tutela ambientale: Creval Sistemi e Servizi, Area Real Estate;
- ISO 27001:2014 - Sicurezza delle informazioni: Creval Sistemi e Servizi, Area Organizzazione, ICT ed Operations;
- SA 8000:2008 - Responsabilità Sociale: Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

Creval Sistemi e Servizi. Valutazioni di sintesi⁴⁹

L'esercizio appena concluso ha visto Creval Sistemi e Servizi impegnata nel perseguimento degli obiettivi assegnati dal Credito Valtellinese per la realizzazione del disegno imprenditoriale unitario di Gruppo, sanciti nel Piano Strategico 2011-2014 e dal successivo aggiornamento, nel suo ruolo e nella funzione di "Macchina Operativa di Gruppo".

L'anno 2016 è stato altresì il primo intero esercizio di attività societaria dopo l'acquisizione del ramo di attività di Stellite Servizi Immobiliari relativo al property and facility management e alla valutazione immobiliare; se da un lato sono quindi emersi con ancora maggior chiarezza i positivi effetti e le sinergie derivanti dall'individuazione di Creval Sistemi e Servizi

quale fornitore interno al Gruppo di una gamma sempre più ampia di servizi, dall'altro si è reso necessario attivare mirati interventi di ridefinizione e assestamento della struttura organizzativa che hanno sostanzialmente interessato la Direzione Governo ICT e Sicurezza, con una più puntuale riproposizione delle attività correlate alla business continuity e l'acquisizione delle competenze inerenti il Sistema di Gestione Integrato della Qualità di Gruppo e il Servizio Segreteria Generale, Personale e Funzioni di Staff, cui sono state trasferite talune funzioni di gestione del Personale precedentemente esercitate dalla Capogruppo.

Creval Sistemi e Servizi, nelle proprie diverse componenti, ha contribuito in modo determinante

alla realizzazione di importanti progetti di Gruppo, tra i quali - di particolare evidenza anche in termini prospettici - è opportuno qui richiamare "Bancaperta"⁵⁰, evoluzione di "Creval Connect" e nuova modalità di interazione Banca-Cliente, all'interno di Filiali dedicate, attraverso l'utilizzo delle più moderne tecnologie e le ulteriori implementazioni adottate nell'Internet Mobile Banking, con attivazione di vendita on-line di prodotti bancari. Sempre a supporto del business, sono proseguite inoltre le attività di riallocazione di operatività di natura amministrativa presso le strutture della Direzione Operations, così da consentire una maggiore focalizzazione della Rete sulla propria primaria mission commerciale.



48. www.creval.it/Pagine/certificazioni.aspx



49. Vd. Bilancio 2016 Creval Sistemi e Servizi (www.crevalsystemieservizi.it/it/chi-siamo/relazioni-bilanci).



50. Vd. pg 51.

4.4

Capitale infrastrutturale



**NUMERO
SPORTELLI
PER BANCA**

371
CREDITO
VALTELLINESE

132
CREDITO
SICILIANO



4.5

Capitale naturale



Premessa: la situazione globale

L'impegno dei principali governi del pianeta nei confronti dell'ambiente è evidenziato dall'adesione di 198 Paesi alla Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC)⁵¹.

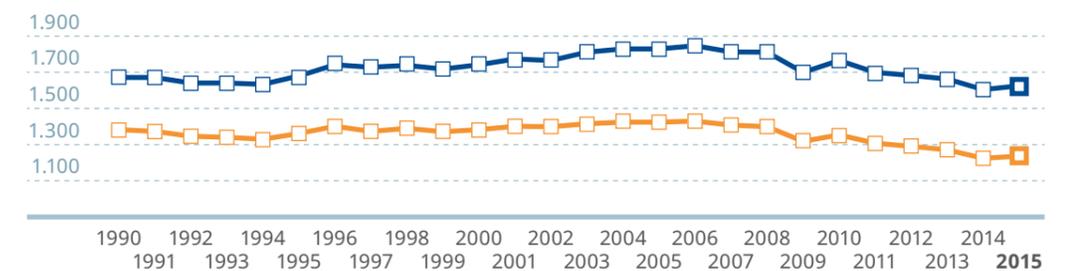
Sul piano europeo l'interesse per il tema è confermato dai dati pubblicati da Eurostat⁵² il 20 febbraio 2017 relativi al consumo energetico da parte dei paesi UE dal 1990 al 2015, anno in cui l'Italia si col-

loca in quarta posizione per energia totale consumata (156 milioni di tonnellate, pari al 10% del totale della zona UE).

CONSUMO INTERNO LORDO DI ENERGIA NELL'UE

In milioni di tonnellate di petrolio equivalente

CONSUMO ENERGIA CARBURANTI FOSSILI



Il 4 novembre scorso è stato firmato l'Accordo di Parigi. Alla data del 31 gennaio 2017 sono 127⁵³ gli stati ad averlo ratificato, rappresentanti per "quota-parte" oltre l'81% delle emissioni alteranti il clima globale⁵⁴ (a fronte dell'obiettivo dichiarato pari al 55%); l'Italia pesa al riguardo per l'1,2%. Lo scorso novembre si è svolta a

Marrakech la XXII Conferenza delle parti della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici del 1992 - la cosiddetta COP 22 - che ha consentito ai 196 stati partecipanti di adottare un programma di lavoro utile ad attuare entro il 2018 l'Accordo parigino e istituire un Fondo Verde per aiutare i Paesi in via di sviluppo.

L'Italia ricopre un ruolo da protagonista nel contesto globale, evidenziando la propria sensibilità ai temi ambientali. Conferma empirica proviene dai dati Eurostat⁵⁵ che mostrano una diminuzione della dipendenza italiana dalle fonti fossili (pari al 94% dell'energia consumata nel 1990 e all'81% nel 2015). Di recente il governo italiano ha

51. http://unfccc.int/parties_and_observers/parties/items/2352.php
 52. <http://ec.europa.eu/eurostat/web/energy/overview>
 53. http://unfccc.int/paris_agreement/items/9444.php
 54. www.pik-potsdam.de/primap-live/entry-into-force/
 55. <http://bit.ly/2nfi0qT>

pubblicato la legge n. 204/2016 (“Ratifica ed esecuzione dell’Accordo di Parigi collegato alla Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, adotta-

to a Parigi il 12 dicembre 2015”), che prevede la partecipazione alla prima capitalizzazione del “Green Climate Fund” con 150 milioni € (50 per ogni anno fino al 2018),

che si aggiungono ai 50 milioni già versati dal nostro Paese nel Fondo Verde istituito dalla COP 22.

Il Gruppo e l’ambiente

Il Gruppo, la cui mission consiste nel “creare valore sostenibile”⁵⁶, svolge le proprie attività nel rispetto dell’ambiente naturale in cui è inserito contribuendo a sensibilizzare i dipendenti e sostenendo investimenti di efficientamento, di risparmio energetico e di utilizzo responsabile delle fonti rinnovabili.

Contestualmente a quanto tra l’altro previsto dalla Direttiva UE 95/2014 sulle informazioni non finanziarie⁵⁷ si sono poste le premesse per la definizione di obiettivi in ambito ambientale in un’ottica di breve-medio periodo tramite apposita policy condivisa con i collaboratori, che hanno contribuito alla definizione dei relati-

vi contenuti tramite consultazione; il Documento⁵⁸ mira a definire l’impegno di tutti i dipendenti in tema di salvaguardia ambientale, gestione del rischio relativo ed ambiti di intervento (azienda, clienti, fornitori, monitoraggio e rendicontazione).



56. Vd. pg 20.

57. Vd. pg 10.

58. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/Policy-ambientale.pdf

Strategia energetico-ambientale di Gruppo: scenario ed attività 2016

“La protezione dell’ambiente dovrà costituire parte integrante del processo di sviluppo e non potrà considerarsi in maniera isolata”⁵⁹.

Nel 2016 Creval Sistemi e Servizi, società strumentale del Gruppo che si occupa fra l’altro della gestione del parco immobiliare e delle tematiche energetico-ambientali, ha operato per il perseguimento di obiettivi legati all’efficienza ambientale ed energetica riassumibili nelle seguenti 7 macro-aree:

- gestione del parco immobiliare di proprietà attraverso un progetto di risparmio energetico dedicato in tre fasi:
 - rilevazione dei dati relativi ai consumi energetici - suddivisi per fonte primaria (energia elettrica, gas, gasolio, acqua e teleriscaldamento) - allo scopo di individuare tramite analisi statistica numeri al di sopra della media;
 - prosecuzione del programma di intervento sugli stabili a minor efficienza energetica attraverso attività specifiche sui sistemi edificio-impianti, anche al fine di beneficiare degli strumenti fiscali a disposizione (detrazione di imposta del 65%);
 - adeguamento o sostituzione degli impianti di climatizzazione ed illuminazione obsoleti con apparecchiature dotate di tecnologia ad elevata efficienza (LED, Inver-
- uso di energia proveniente da fonti rinnovabili mediante:
 - utilizzo di energia elettrica certificata “Garanzia d’Origine” - GO - per la quasi totalità dei consumi (oltre il 98%) e riveniente da fornitori che operano nei territori di riferimento del Gruppo;
 - gestione di 4 impianti ad energia rinnovabile (fotovoltaica) in grado di garantire una produzione complessiva pari a circa 300.000 KWh;
 - un programma di finanziamento rivolti ai clienti - “Creval Energia Pulita” - mirato a sostenere le fonti di energia rinnovabili;
- partecipazione a due gruppi di lavoro (1 - “finanza sostenibile ed il cambiamento climatico” coordinato dal Forum per la Finanza Sostenibile, che ha portato alla stesura della linea guida “finanza sostenibile e cambiamento climatico ed. 2016”, scaricabile gratuitamente dal sito istituzionale⁶⁰ e 2 - “Banche Ambiente e Cambiamenti Climatici” in sede ABI);
- rinnovo del Marchio “Valtellina Impresa” a testimonianza di un approccio sostenibile e responsabile;

ter, ecc.) con priorità sugli impianti contenenti gas R22;

5. prosecuzione delle attività connesse al Carbon Disclosure Project con l’obiettivo di evidenziare i traguardi definiti dalla politica di riduzione dei consumi energetici e di green procurement - nell’ottica di restituire agli stakeholder un reporting sulle tematiche ambientali sempre più accurato;

6. adozione di procedure specifiche per minimizzare gli impatti ambientali delle attività d’impresa - con riferimento alla conduzione dei cantieri (gestione dei rifiuti, inquinamento del suolo e sottosuolo, inquinamento acustico, scarichi idrici, ecc.) e alla gestione dei siti (facility management), come testimoniato dalla certificazione ISO 14001⁶¹;

7. sensibilizzazione dei dipendenti alla tematica ambientale. Accanto ai temi ed alle attività sopra descritte il Gruppo ha ritenuto altresì determinante:

- delineare il presidio tecnico di tali tematiche, assegnandole al Servizio Impianti ed Energia di Creval Sistemi e Servizi;
- completare la definizione della policy ambientale richiamata.

59. Dichiarazione di Rio sull’ambiente e lo sviluppo (14 giugno 1992, Principio 4).

60. <http://finanzasostenibile.it/wp-content/uploads/2016/09/Clima-web.pdf>

61. Vd pg 79.

Energia

Negli ultimi anni il Gruppo ha investito in tre aspetti fondamentali:

1. la produzione di energia elettrica a copertura dei propri consumi;
2. la riduzione dell'uso di materiale di largo consumo (carta, toner, ecc.);
3. il controllo sulla gestione degli approvvigionamenti di energia elettrica e gas.

Per quanto riguarda l'uso di materiale di largo consumo non si prevedono interventi ad elevato impatto in quanto sono già stati ottenuti risultati significativi in passato; a sua volta la produzione di energia elettrica a copertura dei consumi ha sperimentato nell'ultimo biennio un blocco degli investimenti - da imputarsi non tanto all'esaurimento degli incentivi statali quanto alla difficoltà

di disporre di spazi adatti - e una normativa complicata che rende di scarso interesse tali soluzioni. A tal proposito l'effettiva competitività di strumenti innovativi - quali i sistemi di accumulo - potrebbe riportare interesse nel settore, dando nuovo impulso alla produzione distribuita. Sulla base di tali premesse, l'anno 2016 ha visto il Gruppo impegnato nel controllo della gestione degli approvvigionamenti e in interventi di efficientamento energetico su alcuni dei propri siti, a partire da quelli soggetti a diagnosi energetica secondo il Decreto Legislativo 102/2014.

Le competenti strutture hanno altresì provveduto a:

- gestire gli impianti fotovoltaici installati sul territorio nazionale;
- governare il primo progetto di risparmio energetico in modali-

tà ESCo (Energy Service Company) relativo alla Sede di Sondrio di Creval Sistemi e Servizi (via Trento 22);

- amministrare i sistemi di tele-gestione degli impianti di climatizzazione;
- acquistare energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili;
- partecipare agli osservatori di ABI Energia sul green banking contribuendo all'aggiornamento del documento "Linee guida sull'applicazione in Banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (GRI) - versione G4";
- aderire a tavoli di lavoro sulla Finanza Sostenibile organizzati dal relativo Forum;
- mantenere la qualifica - certificata da SECEM - dell'Energy Manager quale Esperto in Gestione dell'Energia.

| CONSUMI ENERGETICI SUDDIVISI PER FONTI ENERGETICHE | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|--|--------|--------|--------|----------------|
| Consumi Energia Elettrica, incluso teleriscaldamento (MWh) | 25.279 | 26.082 | 25.772 | -1,2% |
| di cui da fonte rinnovabile (MWh) | 24.843 | 25.702 | 25.325 | -1,5% |
| Energia termica prodotta da gas naturale (MWht) | 11.518 | 11.751 | 12.257 | 4,3% |
| Energia termica prodotta da gasolio (MWht) | 1.409 | 1.348 | 1.398 | 3,7% |

L'andamento generale dei consumi energetici delle banche e società iscritte nel perimetro unitario è in linea con quanto registrato negli anni precedenti mentre il dato relativo al gasolio, comunque marginale, risente sul singolo anno della tempistica relativa al suo approvvigionamento.

L'energia elettrica è acquistata esclusivamente da fonte rinnovabile (la componente residuale è da imputarsi ai contratti di vulture/nuovi allacci che vengono ricompresi nel perimetro di gestione entro alcuni mesi); in termini assoluti ne deriva un quantitativo di emissione di CO₂ evitato di qua-

si 13.000 tonnellate all'anno.

Le emissioni di CO₂, la cui maggiore incidenza è legata agli impianti termici di riscaldamento e all'uso delle auto aziendali e a noleggio, sono in linea con gli anni precedenti.

| EMISSIONI INDIRETTE DI ANIDRIDE CARBONICA - SCOPE 2 | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|--|-------|-------|-------|----------------|
| Emissioni CO ₂ - Energia elettrica (t) | 223 | 194 | 230 | 18,5% |
| EMISSIONI INDIRETTE DI ANIDRIDE CARBONICA - SCOPE 1+2 | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
| Emissioni dirette e indirette totali CO ₂ (t) | 3.738 | 3.701 | 3.861 | 4,3% |

Gli indicatori di performance specifici, calcolati rispetto alla superficie gestita ed al numero di addetti, evidenziano che tutti i principali parametri sono omogenei al 2015 - in presenza di una situazione in cui il perimetro del Gruppo in metri quadrati è diminuito dello 0,1% e il numero dei dipendenti è calato dell'1,7%.

| INDICATORI DI PERFORMANCE | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Energia elettrica per addetto (Mwhe / addetto) | 5,8 | 6,2 | 6,2 | 0,3% |
| Energia termica per addetto (MWht / addetto) | 3,0 | 3,2 | 3,4 | 6% |
| Energia totale per addetto (TEP / addetto) | 1,38 | 1,48 | 1,50 | 1,6% |
| Energia elettrica per unità di superficie (Mwhe / m ²) | 0,0666 | 0,0694 | 0,0685 | -1,3% |
| Energia termica per unità di superficie (MWht / m ²) | 0,0348 | 0,0356 | 0,0371 | 4,3% |
| Energia totale per unità di superficie (TEP / m²) | 0,0159 | 0,0165 | 0,0165 | - |
| Emissioni CO ₂ dirette per addetto (kg / addetto) | 822,3 | 850,7 | 895,0 | 5,3% |
| Emissioni CO ₂ indirette per addetto (kg / addetto) | 52,1 | 47,0 | 56,6 | 20,4% |
| Emissioni CO₂ totali per addetto (kg / addetto) | 874,4 | 897,6 | 952,1 | 6,1% |
| Emissioni CO ₂ dirette per superficie (kg / m ²) | 9,5 | 9,5 | 9,9 | 3,6% |
| Emissioni CO ₂ indirette per superficie (kg / m ²) | 0,60 | 0,53 | 0,62 | 18,6% |
| Emissioni CO₂ totali per superficie (kg / m²) | 10,1 | 10,1 | 10,5 | 4,4% |
| Perimetro Gruppo Creval (MQ) | 371.000 | 368.000 | 367.643 | -0,1% |

Acqua

Nel corso dell'anno 2016 il Gruppo ha avviato un progetto mirato ad una verifica puntuale delle utenze idriche dal quale sono emerse alcune discrepanze che sono in

fase di risoluzione. Ad oggi i valori ufficiali riportano riduzioni non riscontrabili a livello tecnico, con molta probabilità da imputarsi ad errati calcoli dei metri cubi da

parte dei gestori locali; negli anni precedenti tali valori derivavano da fonti indirette o da stime.

| CONSUMO DI ACQUA | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|--|--------|--------|--------|----------------|
| Consumo complessivo (mc) | 88.581 | 89.960 | 70.973 | -21,1% |
| Consumo pro-capite (mc / dp) | 20,7 | 21,8 | 17,5 | -19,8% |
| Consumo pro-capite (litri / giorno / dp) | 83 | 87 | 70 | -19,8% |

Carta e toner

È proseguita l'attività di gestione attenta della carta cercando di realizzare un equilibrio virtuoso

fra le esigenze aziendali e la tutela delle risorse naturali. Per quanto riguarda il numero di cartucce,

l'aumento è da imputarsi all'acquisto di apparecchiature di dimensioni più contenute.

| CARTA E TONER | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|---|---------|---------|---------|----------------|
| Consumo totale di carta (kg) | 395.610 | 327.993 | 321.111 | -2,1% |
| Consumo totale di carta pro-capite (kg / dp) | 92,5 | 79,6 | 79,2 | -0,5% |
| Numero totale di cartucce (n) | 12.293 | 12.118 | 15.136 | 24,9% |
| Numero totale di cartucce pro-capite (n / dp) | 2,88 | 2,94 | 3,73 | 27,0% |
| Quantità totale di toner (kg) | 6.027 | 5.930 | 5.310 | -10,5% |

Trasporti e mobilità sostenibile

Il parco-auto del Gruppo consta a fine 2016 di veicoli con una vita media inferiore a 4 anni, più del 90% dei quali conformi alle nor-

mative europee Euro 4 e superiori. Si segnala in particolare l'uso di mezzi a trazione ibrida e l'implementazione prevista nel 2017 di

una policy che consenta una più efficiente gestione della mobilità - soprattutto per le tratte ad alto tasso di utilizzo.

| TRASPORTI STRADALI (km) | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|---|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Km percorsi con auto per dipendenti | 3.180.657 | 3.602.704 | 3.838.668 | 6,5% |
| Km percorsi con auto aziendali (proprietà e noleggio) | 4.522.413 | 4.419.999 | 4.633.651 | 4,8% |
| Trasporti totali (km) | 7.703.070 | 8.022.703 | 8.472.319 | 5,6% |
| Percorrenze auto per dipendente (km / dp) | 1.802 | 1.946 | 2.089 | 7,4% |

Parco auto

1. auto di proprietà: 33 veicoli di cui 17 diesel, 15 benzina, 1 ibrido (elettrico-benzina). Totale km percorsi: 524.721 (di cui con veicoli ibridi 9.252 km)

2. auto a noleggio: 140 veicoli di cui 114 diesel, 13 benzina, 13 ibrido (elettrico-benzina). Totale km percorsi: 4.108.930 (di cui con veicoli ibridi 359.843 km)

3. auto private: i km percorsi sono pari a 3.838.668, di cui 2.687.068 con auto diesel e 1.151.600 con auto benzina.

Rifiuti

La gestione dei rifiuti - affidata a Creval Sistemi e Servizi, incaricata di effettuare una selezione

delle imprese di raccolta e smaltimento attraverso l'analisi della documentazione prescritta dalla

normativa in vigore - presenta a sua volta un andamento positivo.

| RIFIUTI SPECIALI | 2014 | 2015 | 2016 | VAR% '15 / '16 |
|---|---------|---------|---------|----------------|
| Rifiuti di carta e cartone (kg) | 305.310 | 320.438 | 266.965 | -16,7% |
| Rifiuti di contenitori toner (kg) | 14.433 | 17.986 | 15.529 | -13,7% |
| Rifiuti di carta e cartone per dipendente (kg / dp) | 71,4 | 77,7 | 65,8 | -15,3% |
| Rifiuti di contenitori toner per dipendente (kg / dp) | 3,35 | 4,36 | 3,83 | -12,2% |

4.6

Capitale sociale / relazionale



4.6.1 Clienti

In corso d'anno i 2.876 collaboratori delle 503 filiali del Gruppo (371 della banca Capogruppo e 132 del Credito Siciliano) - nell'ottica della cultura del servizio, della fiducia e del merito richiamata nella Carta dei Valori - hanno

seguito un numero di clienti che si approssima al milione di unità (982.174) per un totale di 618.868 conti correnti in essere. A fine esercizio gli utenti Internet "operativi" - clienti che hanno effettuato almeno un'opera-

zione negli ultimi sei mesi - sono 273.551 a fronte dei 266.234 rilevati alla fine dell'anno precedente, registrando una crescita pari al 2,8%.

Raccolta e impieghi del Gruppo

La raccolta diretta evidenzia una consistenza di 21,1 miliardi €. La raccolta indiretta ammonta a 11,6 miliardi € registrando un incremento significativo - oltre il 7% - della componente di risparmio gestito, prossima a 7,3 miliardi €. I crediti verso la clientela si attestano a 17,4 miliardi €. I flussi di credito deteriorato rallentano: alla

chiusura del periodo tale componente complessiva, al netto delle rettifiche di valore, totalizza 3,2 miliardi € (-6% rispetto al 2015), con una percentuale di copertura complessiva del 41,5% - in aumento rispetto al 40,3% dell'anno precedente. Nel dettaglio, le sofferenze nette si attestano a 1,3 miliardi € (1,2 miliardi al termine dell'an-

no precedente), con un livello di copertura pari al 54,4%. Le inadempienze probabili sono pari a 1,7 miliardi di euro - a fronte dei precedenti 1,8 - con una percentuale di copertura del 29,4%, mentre 200 milioni € (315 milioni € a fine 2015) sono rappresentati da esposizioni scadute deteriorate.

Patrimonio

Il patrimonio netto di pertinenza del Gruppo al 31 dicembre 2016 registra una consistenza di 1.753 milioni €.

I coefficienti patrimoniali si attestano rispettivamente a:

- 11,8% il Common Equity Tier1 ratio in regime di applicazione

- transitorio ("phased in");
- 11,8% il Tier1 ratio "phased in";
- 13% il Total Capital ratio "phased in".

| RACCOLTA E IMPIEGHI DEL GRUPPO PER REGIONE - RIPARTIZIONE | RACCOLTA DIRETTA | IMPIEGHI |
|---|------------------|-------------|
| Emilia Romagna | 0,6% | 1,3% |
| Lazio | 7,9% | 8,2% |
| Lombardia | 56,8% | 55,3% |
| Marche | 7,3% | 7,7% |
| Piemonte | 4,3% | 3,7% |
| Sicilia | 17,0% | 16,5% |
| Toscana | 1,3% | 1,7% |
| Trentino Alto Adige | 1,8% | 1,7% |
| Umbria | 0,4% | 0,7% |
| Valle D'Aosta | 0,1% | 0,0% |
| Veneto | 2,5% | 3,2% |
| Totale | 100% | 100% |

| RACCOLTA E IMPIEGHI DEL GRUPPO PER PROVINCIA - RIPARTIZIONE | RACCOLTA DIRETTA | IMPIEGHI |
|---|------------------|-------------|
| Agrigento | 0,2% | 0,2% |
| Alessandria | 1,1% | 0,6% |
| Ancona | 1,2% | 2,2% |
| Aosta | 0,1% | 0,0% |
| Asti | 0,0% | 0,0% |
| Bergamo | 1,4% | 2,6% |
| Bolzano | 0,1% | 0,1% |
| Brescia | 1,9% | 2,1% |
| Caltanissetta | 0,8% | 0,4% |
| Catania | 7,8% | 7,4% |
| Como | 4,5% | 5,6% |
| Cremona | 0,2% | 0,3% |
| Enna | 0,2% | 0,2% |
| Firenze | 0,8% | 0,9% |
| Forlì - Cesena | 0,0% | 0,3% |
| Frosinone | 1,0% | 0,6% |
| Latina | 0,0% | 0,0% |
| Lecco | 3,9% | 5,0% |
| Lodi | 0,1% | 0,3% |
| Lucca | 0,1% | 0,2% |
| Macerata | 0,1% | 0,3% |
| Messina | 1,7% | 1,8% |
| Milano | 18,7% | 16,0% |
| Monza - Brianza | 6,5% | 5,0% |
| Novara | 0,1% | 0,4% |
| Padova | 0,7% | 0,4% |
| Palermo | 4,0% | 3,5% |
| Parma | 0,1% | 0,3% |
| Pavia | 2,5% | 1,6% |
| Perugia | 0,4% | 0,7% |
| Pesaro - Urbino | 6,1% | 5,3% |
| Piacenza | 0,1% | 0,2% |
| Pisa | 0,1% | 0,2% |
| Pistoia | 0,1% | 0,1% |
| Prato | 0,2% | 0,3% |
| Ragusa | 0,8% | 1,5% |
| Rimini | 0,4% | 0,6% |
| Roma | 5,8% | 6,6% |
| Siracusa | 0,7% | 0,7% |
| Sondrio | 13,3% | 13,1% |
| Terni | 0,0% | 0,0% |
| Torino | 3,0% | 2,3% |
| Trapani | 0,8% | 0,9% |
| Trento | 1,7% | 1,6% |
| Varese | 3,8% | 3,6% |
| Verbano-Cusio-Ossola | 0,1% | 0,3% |
| Verona | 0,7% | 1,0% |
| Vicenza | 1,1% | 1,7% |
| Viterbo | 1,0% | 1,0% |
| Totale | 100% | 100% |

4.6.1.1 Customer satisfaction

Premessa

Nel maggio 2016 è stata realizzata l'annuale edizione del report "Analisi Customer Satisfaction - Clientela Retail" ad opera di GfK Eurisko - società specializzata nelle indagini sugli stili di consumo - per conto dell'Osservatorio dell'ABI. Le tradizionali interviste telefoniche sono state affiancate

da un'indagine rivolta alla clientela evoluta, svolta tramite interviste on-line; entrambe le tipologie prevedono la scelta in modalità casuale di alcuni correntisti, invitati a rispondere ad un questionario inerente i diversi aspetti della relazione tra banca e cliente:

- giudizio su personale, prodotti e servizi offerti;
- gradimento dei canali utilizzati;
- opinione su rapporto costi/benefici, pressione commerciale e motivazioni sulla scelta della banca.

| | CLIENTI "TRADIZIONALI" | CLIENTI "EVOLUTI" |
|-----------------------|------------------------|-------------------|
| Nominativi forniti | 30.000 | 10.000 |
| Nominativi contattati | 4.300 | 10.000 |
| Interviste effettuate | 906 | 247 |
| % clienti rispondenti | 21,1% | 2,5% |

Di seguito i principali risultati ottenuti:

- la soddisfazione intesa in senso lato raggiunge un ottimo livello, superando il valore conseguito l'anno precedente: l'81% dei clienti esprime pieno gradimento (voti 7+8), mentre i giudizi di insoddisfazione (voti 3-5) si assestano al 5%;
- il canale fisico rimane la componente di contatto più importante, con valutazioni che si mantengono positive e/o migliorano rispetto al passato;
- l'offerta di prodotti e servizi

rappresenta a sua volta un'area di apprezzamento e riceve validi giudizi relativi sia all'ampiezza della gamma sia all'attenzione al cliente; i livelli di soddisfazione risultano più elevati dello scenario italiano - in particolare si registra un incremento del gradimento dei prodotti assicurativi;

- la banca Capogruppo si connota per la capacità di ispirare fiducia e di mantenere gli impegni presi con il cliente, per l'orientamento alla clientela ed in particolare per l'innovatività -

in crescita (+4%). Conseguentemente il posizionamento strategico del Credito Valtellinese mantiene le due caratteristiche essenziali già evidenziate con riferimento al Questionario dell'anno precedente:

1. un rapporto solido e duraturo con la clientela basato sull'elemento "fiducia";
2. la capacità di intercettare le esigenze dei clienti offrendo una gamma di prodotti ampia ed adeguata.

I contenuti del rapporto

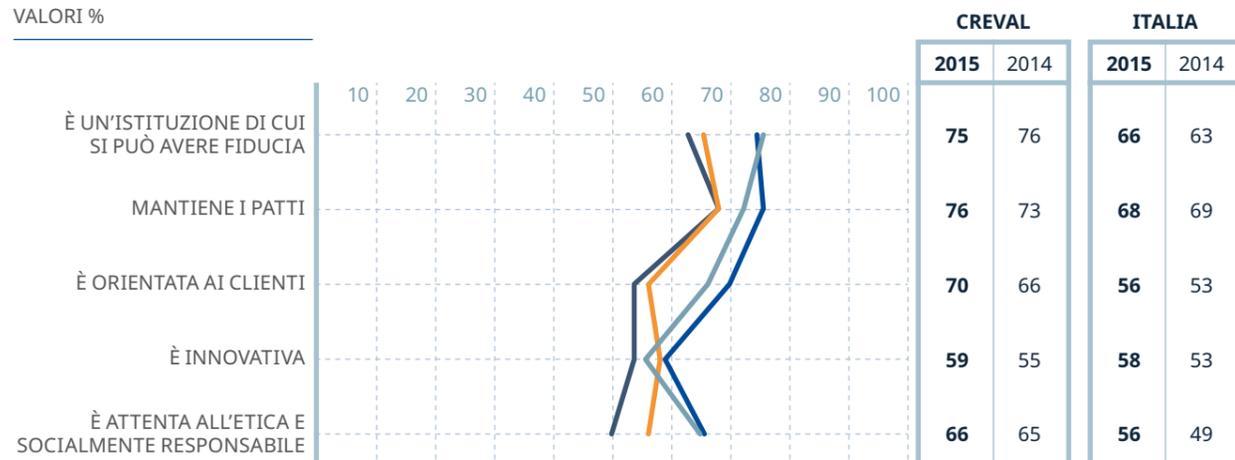
Dal report emerge come la clientela attribuisca al Credito Valtellinese valutazioni sensibilmente superiori ai benchmark di riferimento - dato medio di settore in

Italia - rispetto a tutte le dimensioni rilevanti che concorrono a definire l'immagine della banca e che si configurano come leve competitive essenziali:

1. fiducia;
2. affidabilità;
3. orientamento al cliente;
4. innovazione;
5. responsabilità sociale.

VOTI 7+8
CREVAL 2015
CREVAL 2014
ITALIA 2015
ITALIA 2014

VALORI %



Analisi relazionale

La cosiddetta "overall satisfaction" risulta ulteriormente accresciuta rispetto all'anno passato, con l'81% dei clienti che esprime piena soddisfazione (voti 7-8); coloro che riconoscono alla banca il voto 6 di sufficienza rappresentano il 13% dei rispondenti, mentre i giudizi di insoddisfazione (voti 3-5) non si discostano dai livelli contenuti del

5%, confermando anche quest'anno la capacità di creare un clima relazionale positivo e di fiducia con la clientela. Il giudizio è favorevole su tutti gli aspetti della filiera della relazione - in particolare migliora il servizio complessivo e le valutazioni su quasi tutti i canali (Agenzia, Mobile Banking e Contact Centre).

Per entrare in contatto con Creval il canale fisico rimane la modalità privilegiata e le sue valutazioni in termini di efficienza e atmosfera restano molto buone, risultando anche meglio percepite rispetto al passato. Crescono il Mobile Banking e il Contact Centre, in particolare vengono ottimizzati gli aspetti relativi alla funzionalità d'uso.

Personale e agenzie

Il personale della banca si conferma la categoria con il livello di performance più alto, sia per gli addetti allo sportello (89% di voti 7+8) sia per il referente, che interviene quando emergono aspetti più importanti (91% di voti 7+8). Le valutazioni specifiche dei collaboratori si mantengono alte sia in merito agli aspetti relazionali che a quelli professionali; il cambiamento si focalizza sui tempi di attesa e sulla disponibilità a contattare il cliente. In relazione agli investimenti - scelti da circa 4 clienti su 10 - si evidenzia una

buona prestazione complessiva; nel dettaglio vengono apprezzate la capacità di consigliare prodotti adatti alla rischiosità richiesta e la chiarezza e completezza della rendicontazione. Il giudizio espresso in merito al servizio offerto è in crescita rispetto al passato; ben valutate soprattutto la precisione, l'efficienza e l'attenzione alle esigenze del cliente (il voto 8 - di massima soddisfazione - è espresso da quasi 5 clienti su 10). In termini di immagine, Creval si distingue per la capacità di ispirare fiducia

e l'innovatività in crescita (+4%) a dimostrazione di una forte attenzione al cliente. La componente emozionale dell'analisi mostra che il 32% dei clienti definisce il legame con la banca come un rapporto con un Conoscente e di seguito compagno, quasi in parità, le risposte Esperto ed Amico (+4%). Una componente minima vive Creval come un Estraneo: vengono quindi percepite e apprezzate le componenti più calde e di vicinanza (professionale e relazionale) del rapporto.

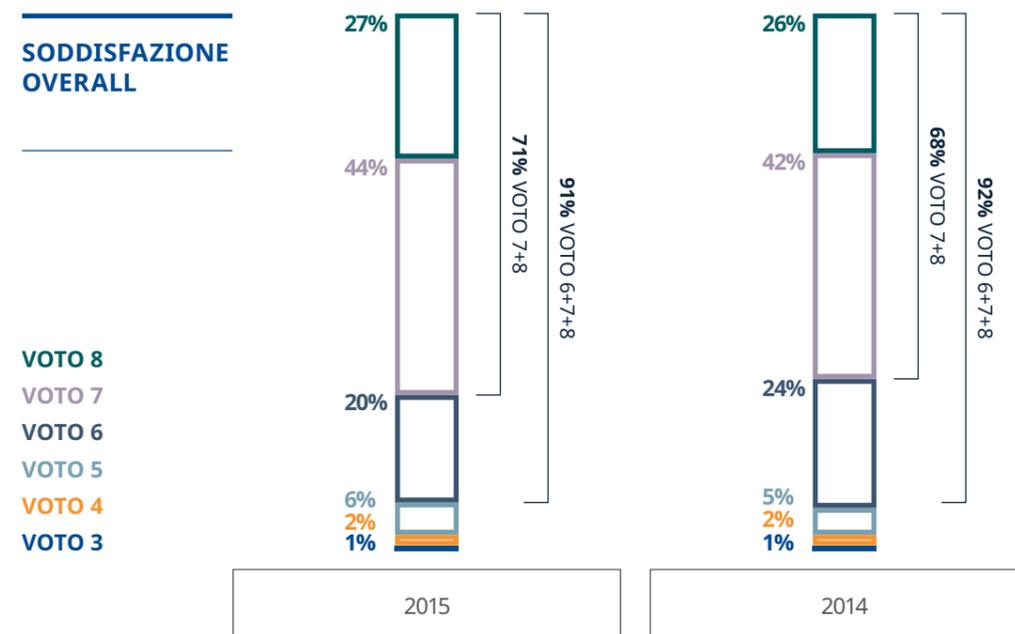
Focus sulla clientela "evoluta"

La Customer Satisfaction presso i clienti che utilizzano l'Internet banking rivela un perfezionamento della performance, con giudizi positivi sulla totalità degli aspetti della filiera relazionale. L'area meglio valutata riguarda il personale, sia dal punto di vista operativo - per le esigenze legate alla routine bancaria - che del referente: 9 clienti su 10 si dichiarano soddisfatti di queste figure. È quest'ultimo, consultato per aspetti maggiormente rilevanti, a godere dei migliori giudizi, in particolare per la capacità dimostrata di fornire informazioni adeguate, per i tem-

pi di attesa limitati e per la capacità di comprendere le esigenze. La percezione circa agenzia/uffici e le valutazioni sul Mobile Banking (di cui cresce anche l'utilizzo) ottengono un punteggio più elevato rispetto all'anno scorso; si mantiene stabile l'opinione riguardante l'offerta di Internet Banking. Anche i clienti "evoluti" ritengono molto soddisfacente l'offerta dei prodotti e dei servizi - sia per rispondenza alle esigenze del cliente, sia per ampiezza di gamma e diversificazione; la gestione degli investimenti mostra giudizi più contenuti, ma in lieve cresci-

ta rispetto all'anno scorso, segnatamente per ciò che concerne la capacità di consigliare prodotti coerenti con il livello di rischio desiderato. L'immagine della banca presso questa fascia di clientela migliora: in particolare è largamente riconosciuta la capacità di mantenere i patti, la fiducia e l'innovatività. La componente emozionale rivela una caratterizzazione prevalente della banca corrispondente alla figura di Esperto e un'incidenza sui legami forti, in crescita rispetto al passato (65% a fronte del 60%).

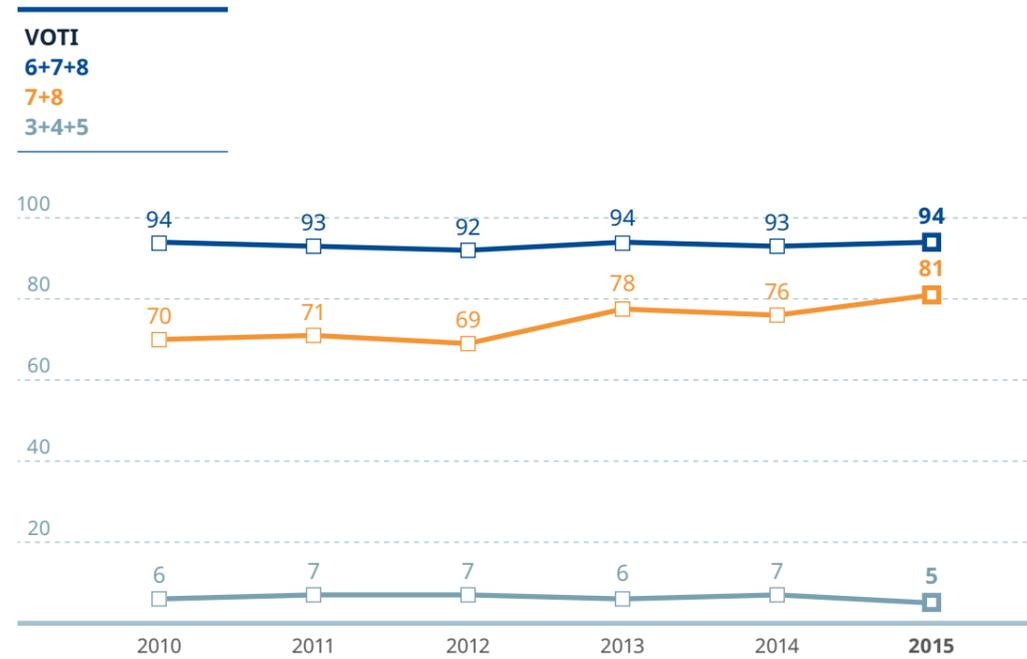
In generale, a oggi, quanto è soddisfatto della relazione con la banca principale?



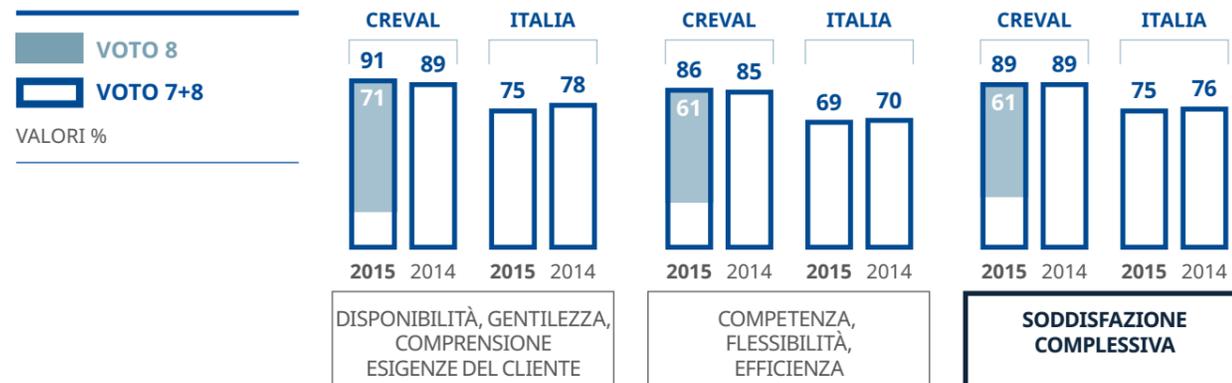
Performance

Di seguito vengono riportati in forma grafica i dati più rilevanti risultanti dall'indagine condotta presso il Credito Valtellinese.

Trend dell'indice di soddisfazione complessiva



Soddisfazione per il personale di sportello



4.6.2 Azionisti

All'interno della compagine dei portatori di interesse del Gruppo mantiene rilievo fondamentale la categoria degli azionisti - soggetti in possesso di una quota di capitale e con diritto di partecipazione all'assemblea e alla distribuzione degli utili prodotti.

Azionisti del Gruppo

Nel 2016 la banca Capogruppo si caratterizza per oltre 127.000 azionisti. All'interno del perimetro consolidato di Gruppo ne vengono rilevati complessivamente 128.166.

| AZIONISTI DEL GRUPPO | 2016 |
|----------------------|----------------|
| BANCA | N° |
| Credito Valtellinese | 127.469 |
| Credito Siciliano | 697 |
| Totale | 128.166 |

Azionisti del Gruppo sul territorio

La distribuzione sul territorio evidenzia una maggiore densità di azionisti nel Nord Italia; in particolare la Lombardia risulta la regione capofila con il 70,5% sul totale. Seguono Sicilia (9,4%), Lazio (5,4%), Marche (4,3%), Piemonte (3,5%) - a conferma di un quadro che riflette la storia e la distribuzione della rete di vendita delle due banche del Gruppo.

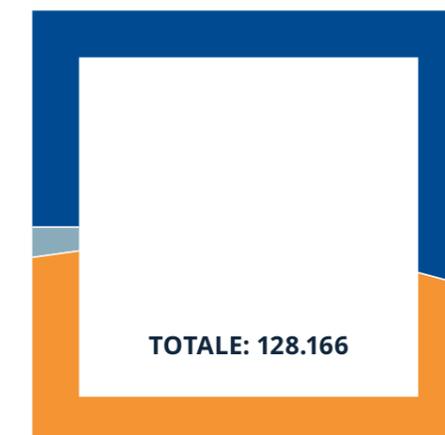
| | N° 2016 | % |
|-----------------|----------------|------------|
| Italia - Nord | 100.930 | 78,8 |
| Italia - Centro | 14.525 | 11,3 |
| Italia - Sud | 12.346 | 9,6 |
| Esteri | 365 | 0,3 |
| Totale | 128.166 | 100 |

AZIONISTI PER GENERE

54,4%
UOMINI
69.761

43,6%
DONNE
55.897

2%
SOCIETÀ
2.508



La ripartizione degli azionisti sulla base del genere - uomini, donne o società - presenta percentuali in linea rispetto a quelle dell'esercizio precedente.

AZIONISTI PER ETÀ



61,1%

OLTRE 50 ANNI
78.320

28,8%

DA 30 A 50 ANNI
36.869

4,2%

DA 18 A 30 ANNI
5.464

3,9%

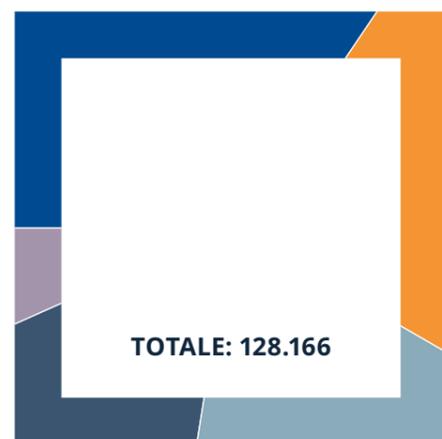
DA 0 A 18 ANNI
5.005

2%

SOCIETÀ
2.508

Oltre il 60% degli azionisti si caratterizza per un'età superiore ai 50 anni; la seconda fascia più numerosa, concernente gli individui tra i 30 ed i 50 anni, registra una percentuale leggermente inferiore al 30%.

AZIONISTI PER ANZIANITÀ



34,6%

DA 1 A 5 ANNI
44.394

23,8%

DA 5 A 10 ANNI
30.499

19,2%

DA 10 A 20 ANNI
24.628

15,9%

OLTRE 20 ANNI
20.363

6,5%

ENTRATO NELL'ANNO
8.282

Il numero complessivo di azionisti da più di 10 anni è pari a 44.991 unità; rispetto ai 44.570 dell'anno precedente si registra un incremento di 421 detentori di quote di capitale a dimostrazione della fidelizzazione e relazione instaurata.

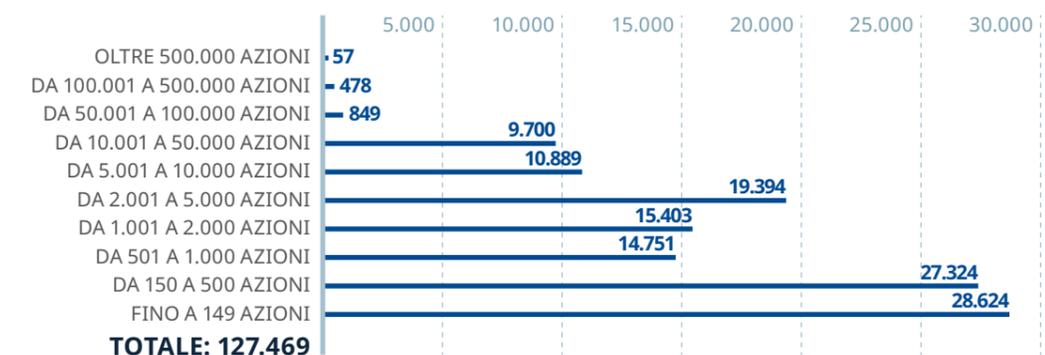
Azionisti Clienti

| | AZIONISTI INTERNI | AZIONISTI ESTERNI | TOTALE AZIONISTI |
|---------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | 93,5% | 6,5% | 100% |
| Soci Credito Valtellinese | 119.116 | 8.353 | 127.469 |
| Soci Credito Siciliano | 203 | 494 | 697 |
| | 93,1% | 6,9% | 100% |
| Totale generale | 119.319 | 8.847 | 128.166 |

Quasi la totalità degli azionisti possiede un dossier titoli amministrato direttamente dal Credito Valtellinese e dal Credito Siciliano; meno del 7% intrattiene rapporti unicamente con aziende di credito terze.

Credito Valtellinese

Azionisti



Il grafico mostra che le fasce di possesso più diffuse presentano un numero di azioni inferiore a 500; tuttavia una porzione rilevante di azionisti - il 15,2% - detiene tra le 2.001 e le 5.000 quote di capitale e più di 20.000 detengono oltre 5.000 azioni.

Azionisti del Credito Valtellinese per provincia

Di seguito è riportata la ripartizione degli azionisti per provincia relativamente alle regioni più rilevanti per numerosità - Lombardia, Sicilia e Lazio che registrano rispettivamente il 70,9%, 8,9% e 5,4% del totale.

| LOMBARDIA STATISTICA AZIONISTI PER REGIONI | | % IN PROV SU REGIONE |
|---|---------------|----------------------------|
| Bergamo | 2.505 | 2,8% |
| Brescia | 2.247 | 2,5% |
| Como | 9.445 | 10,5% |
| Cremona | 291 | 0,2% |
| Lecco | 8.742 | 9,7% |
| Lodi | 261 | 0,3% |
| Monza - Brianza | 8.399 | 9,3% |
| Milano | 16.245 | 18% |
| Mantova | 84 | 0,1% |
| Pavia | 2.225 | 2,5% |
| Sondrio | 34.735 | 38,4% |
| Varese | 5.167 | 5,7% |
| Totale | 90.346 | 100% |

Nell'ordine Sondrio e Milano - con percentuali sul totale regionale rispettivamente del 38,5% e del 18% -risultano le province maggiormente rappresentative. Seguono Como, Lecco e Monza-Brianza con quote che si aggirano intorno al 10%.

SICILIA STATISTICA AZIONISTI PER REGIONI

| | | % IN PROV SU REGIONE |
|---------------|---------------|----------------------------|
| Agrigento | 298 | 2,6% |
| Caltanissetta | 584 | 5,2% |
| Catania | 5.141 | 45,4% |
| Enna | 125 | 1,1% |
| Messina | 991 | 8,8% |
| Palermo | 2.040 | 18% |
| Ragusa | 955 | 8,4% |
| Siracusa | 501 | 4,4% |
| Trapani | 694 | 6,1% |
| Totale | 11.329 | 100% |

Catania si conferma la provincia dell'isola a maggiore densità di azionisti (45,4%); Palermo registra una percentuale pari al 18%, mentre Messina, Ragusa e Trapani complessivamente denotano un dato superiore al 22%.

LAZIO STATISTICA AZIONISTI PER REGIONI

| | | % IN PROV SU REGIONE |
|---------------|--------------|----------------------------|
| Frosinone | 771 | 11,2% |
| Latina | 148 | 2,1% |
| Rieti | 19 | 0,3% |
| Roma | 4.543 | 65,8% |
| Viterbo | 1.426 | 20,6% |
| Totale | 6.907 | 100% |

Emerge Roma con quasi il 66% del numero complessivo di azionisti della regione; Viterbo e Frosinone registrano rispettivamente il 20,6% e l'11,2%.

Azionisti collaboratori

| AZIONISTI DEL CREDITO VALTELLINESE COLLABORATORI | 2016 |
|---|--------------|
| Credito Valtellinese | 2.616 |
| Credito Siciliano | 747 |
| Creval Sistemi e Servizi | 278 |
| Global Assicurazioni | 16 |
| Global Broker GB | 4 |
| Totale | 3.661 |

A fine 2016 i collaboratori del Gruppo che detengono i diritti amministrativi e patrimoniali connessi al possesso dell'azione del Credito Valtellinese ammontano a 3.661 unità - la maggior parte (3.363) è rappresentata da dipendenti delle banche. A fronte di un numero complessivo di dipendenti pari a 4.055, gli azionisti-dipendenti rappresentano il 90,3% del totale. Il dato rappresenta un indice del senso di appartenenza della comunità aziendale - uno degli otto Valori della Carta omonima.

4.6.3 Fornitori

Gestione dei costi

Nel corso del 2016 il Gruppo ha ulteriormente accentrato e potenziato nella Direzione Acquisti e Gestione Costi il processo di gestione degli acquisti con l'obiettivo di ottimizzare ed uniformare le politiche di approvvigionamento, la definizione dei modelli di consumo, i rapporti con i fornitori, il monitoraggio dei consumi ed il benchmarking relativo alle diverse tipologie di rapporti contrattuali.

In particolare la Direzione sopracitata si è occupata di:

- collaborare attivamente alla definizione delle esigenze e del capitolato di acquisto, difendendo in ambito aziendale approcci di acquisto volti al

contenimento della spesa ed alla riduzione degli sprechi;

- identificare la migliore metodologia di acquisto per ciascuna categoria merceologica attraverso ricerche di mercato, aste on-line e altre metodologie ispirate ai principi di concorrenza e di libero mercato, nel pieno rispetto delle normative in vigore per i vari settori e con un'attenzione sempre crescente ai principi di sostenibilità sociale ed ambientale;
- centralizzare la selezione e la gestione dei fornitori, per garantire una minore dispersione delle risorse, l'ottenimento di economie di scala ed una maggiore competitività nelle

trattative commerciali, senza dovere in alcun modo rinunciare a principi volti alla qualità ed all'innovazione;

- aggiornare i contratti di fornitura a seguito degli adeguamenti normativi introdotti e/o rinegoziare i rapporti di collaborazione esistenti nel caso in cui il mercato renda disponibili prodotti o servizi di analoga qualità a prezzi più vantaggiosi;
- razionalizzare i consumi attraverso il controllo e la definizione delle regole di utilizzo, favorendo la diffusione in azienda di utilizzi più consapevoli delle risorse, sia in termini di economicità sia in termini di impatto sociale ed ambientale.

I fornitori e i valori fondanti del Gruppo Credito Valtellinese

I fornitori rappresentano partner commerciali/stakeholder che ricoprono un ruolo primario nel migliorare la competitività complessiva dell'azienda e con cui il Gruppo ritiene fondamentale mantenere un senso di identità condivisa. I rapporti contrattuali sottoscritti sono fondati sui principi della Carta dei Valori vigenti⁶²; attraverso la condivisione e

l'accettazione del Codice Comportamentale di Gruppo da parte dei partner commerciali, pena la nullità degli accordi sottoscritti, si garantiscono:

- lo sviluppo di relazioni fondate su onestà, fiducia e trasparenza;
- la valorizzazione della competenza tecnica, della professionalità e della propensione all'innovazione;

- la conformità puntuale dei beni e/o servizi oggetto dei contratti alle normative nazionali e comunitarie;
- la tutela della dignità umana;
- il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente;
- la tensione a mantenere elevato e a migliorare il rapporto qualità/prezzo.

Asset Banking Consortium (ABC)

Il Gruppo sfrutta, ove possibile, le sinergie esistenti con le imprese appartenenti al proprio settore economico; durante l'anno ha intensificato la propria partecipazione al "Consorzio ABC" - rete di

banche e assicurazioni per lo sviluppo di asset operativi, del procurement e del cost management che vanta la partecipazione dei principali istituti bancari ed assicurativi nazionali ed internazio-

nali a rappresentare complessivamente gli interessi di oltre 200 aziende.

Oltre ad erogare servizi di natura cognitiva, formativa e consulenziale, ABC rappresenta un luogo

62. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/Policy-ambientale.pdf

d'incontro in cui le società consorziate condividono le proprie specifiche esperienze e riflettono sugli scenari evolutivi del mercato. Sfruttando le economie di

scala insite nella partecipazione al Consorzio, le aziende aderenti possono acquistare sul mercato un'ampia gamma di beni e servizi rispondenti ad adeguati stan-

dard qualitativi a condizioni economiche migliorative nel rispetto dei principi di trasparenza e concorrenzialità.

La procedura per gli approvvigionamenti

Con la collaborazione del Consorzio ABC è stato costituito un Portale di pre-qualifica del Fornitore in cui i "candidati" al servizio sono tenuti a depositare ed a mantenere aggiornate informazioni di idoneità professionale stabilite dalle normative in vigore o predefinite dal Gruppo come condizioni preliminari per l'avvio di qualsiasi tipo di collaborazione. La nuova procedura in oggetto affianca e integra il pre-esistente processo per gli approvvigionamenti basato sull'"Albo Fornitori", in essere dal

1995 e in cui gli stessi sono censiti e valutati annualmente tramite la redazione di una scheda di valutazione affidata al Gestore della Spesa; a supporto di quest'ultimo la procedura evidenzia eventuali incidenti registrati come conseguenza dell'operato dei fornitori e rende altresì disponibili dei rating annuali attestanti lo stato di "salute economico finanziaria" dei partner commerciali principali o che erogano servizi particolarmente rilevanti per il Gruppo. Oltre alla valutazione delle presta-

zioni erogate, al fine di verificare la conformità e la compliance dei propri fornitori il Gruppo effettua visite ispettive volte ad analizzare il rispetto delle prescrizioni normative e contrattuali. Viene così raccolto un complesso di informazioni che permette di valutare la qualità delle caratteristiche del partner commerciale in essere e dei beni e servizi erogati ed il mantenimento nel tempo delle performance richieste.

Impatto ambientale

I valori fondanti del Gruppo vengono perseguiti cercando di applicare criteri di green procurement acquistando, laddove possibile, beni prodotti nel rispetto dell'ambiente; sono incentivati ad esempio l'acquisto e l'utilizzo di carta riciclata e l'approvvigionamento e la produzione di stampati per il tramite di fornitori certificati FSC (Forest Stewardship Council) che utilizzano materie prime prodotte nel rispetto dei principi e dei criteri di buona gestione forestale;

sono privilegiati di norma i fornitori locali, non solo a testimonianza dell'orientamento del Gruppo alla creazione di valore per il territorio in cui opera, ma anche per la riduzione dell'impatto economico, sociale e ambientale in termini di trasporti, e, quindi, per il minore consumo di risorse. Il rispetto ambientale è da tempo perseguito dal Gruppo anche attraverso l'adozione di accorgimenti volti ad ottenere un maggior risparmio energetico, ad esem-

pio con il sempre maggior utilizzo di sensori di presenza negli uffici (che permettono di attivare l'illuminazione dei locali solo in presenza di personale), l'adozione di strumenti di tele-gestione degli impianti di climatizzazione, lo spegnimento automatico di luci e telefoni dopo un certo orario, l'acquisto di monitor e stampanti a basso consumo energetico e con basse emissioni di polveri e CO₂.

Reciprocità dei rapporti commerciali

A parità di condizioni economiche e nel pieno rispetto della trasparenza e della difesa del libero mercato, nella scelta dei partner commerciali il Gruppo privile-

gia i propri clienti nell'ottica dello scambio reciproco e della comunanza di valori; tale politica si materializza nella percentuale di rapporti di fornitura con sogget-

ti che detengono il proprio conto corrente presso una delle banche del Gruppo: più della metà delle partnership commerciali rilevanti si concretizza con fornitori-clienti.

**BANCA
D'APPOGGIO
DEI FORNITORI**

64%
IL FORNITORE
È CLIENTE
DEL GRUPPO

36%
IL FORNITORE
NON È CLIENTE
DEL GRUPPO



Localizzazione dei rapporti commerciali

I grafici riportati di seguito mostrano la distribuzione geografica dei fornitori che hanno integrato con il Gruppo nel corso del 2016. La dislocazione geografica dei quasi 1.300 partner che hanno fornito beni e servizi di valore unitario superiore ai 10.000 € evidenzia la prevalenza della zona settentrionale del Paese. In linea con la mission di operatore bancario a natura locale, il Gruppo si propone quale co-atto-

re dell'economia dei territori prediligendo nella scelta dei partner società che operano nelle proprie zone di insediamento; i dati mostrano come circa il 95% dei rapporti significativi con fornitori italiani si realizza nelle province in cui la presenza è più estesa e radicata, a testimonianza della specifica attenzione per la creazione-restituzione di valore al servizio delle comunità di operatività.

Tra i fornitori esteri si annoverano anche società straniere di primo piano attive nel settore della tecnologia dell'informazione quali Microsoft, IBM, Vasco Data Security e nell'ambito finanziario come a titolo esemplificativo Bloomberg L.P. e Reuters. Nel corso del 2016 si sono registrati rapporti di collaborazione per un ammontare di 194,3 milioni €, in calo dell'1,7% rispetto al 2015.

AREE GEOGRAFICHE DEI FORNITORI

59%
NORD

20%
SUD

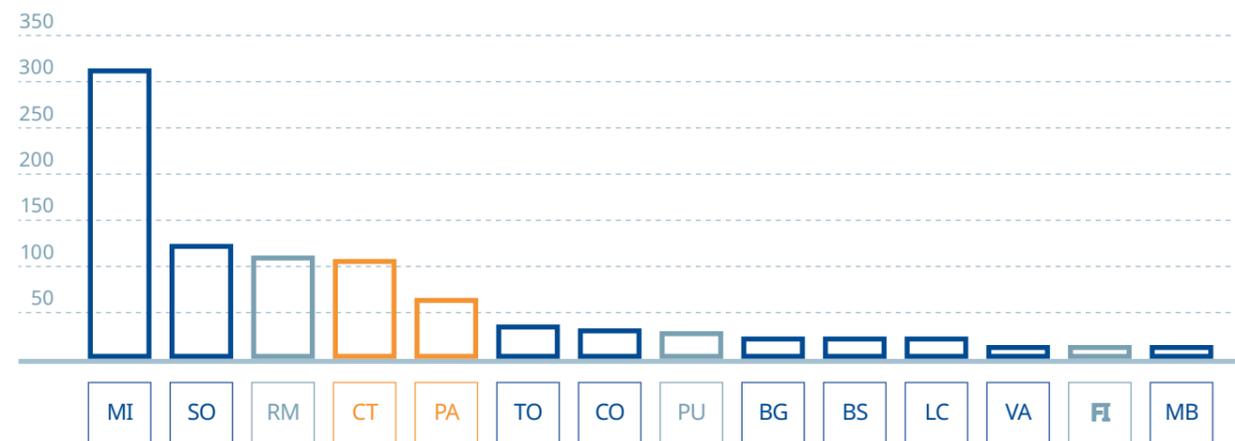
19%
CENTRO

2%
ESTERO



PROVINCE CON PIÙ DI 20 FORNITORI

■ NORD ■ CENTRO
■ SUD



4.6.4 Media

4.6.4.1 Media relations

L'attività di media relations è stata contraddistinta nel corso del 2016 da alcuni importanti eventi istituzionali che hanno richiesto una comunicazione efficace e diffusa al fine di valorizzarli adeguatamente.

In particolare:

- 23/4: nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese per il triennio 2016-2018;
- 26/4: nomina di Miro Fiordi Presidente e Giovanni De Censi Presidente onorario;
- 2/5: nomina di Mauro Selveti Direttore Generale e Umberto Colli Vice Direttore Generale Vicario;
- 7/6: nuovo assetto della struttura organizzativa della Capogruppo;
- 29/10: trasformazione del Credito Valtellinese in Società per Azioni;
- 3/11: fusione per incorporazione di Carifano in Credito Val-

tellinese;

- 9/11: Action Plan 2017-2018 che individua gli obiettivi prioritari e le correlate linee di azione per il biennio prioritariamente indirizzate alla riduzione degli NPL e dei costi operativi del Gruppo.

Per promuovere al meglio tali notizie sono state organizzate molteplici interviste con gli organi di stampa locali e nazionali⁶³.

Il Gruppo, caratterizzato da un forte legame con il territorio di appartenenza, si identifica come una realtà locale. Nel corso dell'anno, in occasione della presentazione di eventi che hanno connotato alcune attività della Capogruppo, sono state organizzate conferenze con la stampa locale e specializzata per presentare i nuovi progetti e divulgarli al meglio. Nello specifico hanno riguardato:

- 17/3: Social Bond a favore del Banco Alimentare della Lom-

bardia "Danilo Fossati" di Muggiò;

- 8/4: di insiemeDONIAMO.it, la piattaforma di crowdfunding del Credito Valtellinese studiata per aiutare le Organizzazioni no profit clienti a finanziare i propri progetti;
- 11/11: Social Bond a favore della Cascina Don Guanella di Lecco;
- 18/11: prima filiale Bancaperta situata a Sondrio in Piazza Garibaldi;
- 28/11: Social Bond a favore dell'Arcidiocesi di Milano.

Svariate le iniziative promosse in corso d'anno anche per conto della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

Tutte le notizie diffuse dal Gruppo, che nel 2016 ha rilasciato 76 comunicati stampa, sono riportate nell'apposita sezione presente nel sito Internet, diversificata a seconda della tipologia del documento - finanziario⁶⁴ e non finanziario⁶⁵.

⁶³. L'Assemblea del 29 ottobre ha segnato un momento storico per il Credito Valtellinese che, dopo oltre cento anni di attività come Istituto a matrice popolare, ha assunto la nuova veste giuridica di Società per Azioni; l'evento ha coinciso con il momento più significativo dell'attività di relazione con i media a cura del Servizio Investor e Media Relations.

⁶⁴. www.gruppocreval.com/sala-stampa-finanziario

⁶⁵. www.gruppocreval.com/sala-stampa-non-finanziario

4.6.4.2 Investimenti pubblicitari



L'innovazione digitale si colloca in posizione centrale rispetto agli investimenti pubblicitari del Gruppo. Uno degli obiettivi principali del 2016 è stato offrire visibilità a Bancaperta⁶⁶ - la nuova piattaforma di Internet banking lanciata a fine 2015 e progressivamente ampliata con l'inserimento di ulteriori funzioni dedicate a clienti privati e imprese.

Al fine di diffondere e comunicare queste novità sono stati realizzati quattro spot pubblicitari con due testimonial - Enrico Beruschi e Andrea Pellizzari (già presente nella campagna Mutui 2015) - in grado di rivolgersi a un target ampio di diverse fasce d'età così da far conoscere a tutti i vantaggi della nuova

tecnologia. Oltre alla promozione del nuovo Bancaperta e dell'App relativa, questi filmati pubblicitari hanno incrementato la conoscenza del Gruppo e la brand awareness, comunicandone la propensione crescente all'innovazione e al digitale. L'investimento in ambito web della campagna Bancaperta - pari al 35% della pubblicità totale in Internet (209.996 €) - ha evidenziato l'efficacia di canali come Facebook, Youtube e Google Display: a fronte di un budget ridotto sono stati raggiunti quasi 70 milioni di contatti e oltre 2,5 milioni di interazioni con i contenuti.

La ripartizione degli investimenti pubblicitari per canale è risultata la seguente:

INVESTIMENTI PUBBLICITARI PER CANALE



46%
INTERNET
209.996 €

38,9%
STAMPA
177.643 €

8%
TV
33.698 €

6,6%
AFFISSIONI, INSEGNE
E CARTELLONISTICA
30.036 €

0,5%
RADIO
2.501 €

Coerentemente con la finalità prevalente di pubblicizzare Bancaperta, il web costituisce la forma dominante di investimento, comprensivo anche dell'utilizzo di canali social per un importo pari a 59.854 € (Facebook) e a 96.672 € (Google Display).

La campagna pubblicitaria "Bancaperta, metti in conto la libertà" è stata apprezzata dalla clientela e

dalla critica e ha vinto il primo premio nella categoria "Finanza, Assicurazioni, Commercio e GDO" al 13° Press, Outdoor & Promotion Key Award; suo "focus" è rappresentato dalla libertà e semplicità dei servizi offerti, che risolve i vari "problemi" dei protagonisti dello spot accompagnandoli in una nuova dimensione di maggiore comodità e facilità d'uso dei servizi bancari.



4.6.4.3 Pleiadi

Il Gruppo cura la pubblicazione dell'house organ "Pleiadi" - la rivista semestrale di economia, cultura, solidarietà, territorio e sport che rappresenta da oltre dieci anni un canale privilegiato di dialogo con gli stakeholder, in particolare azionisti e clienti.

È stata avviata una nuova modalità di diffusione dei contenuti sul web; accanto al calo delle copie cartacee prodotte, ridotte a 50.000 unità, gli articoli sono stati visualizzati sul canale Facebook raggiungendo oltre 800.000 persone con 16.000 pezzi letti.



66. Vd. pg 51.



4.6.5

Sponsorizzazioni e promozione del territorio

Nel 2016 il Gruppo ha confermato il proprio impegno a sostegno dei territori mediante la sponsorizzazione di 565 eventi ed attività di enti locali per un valore complessivo di 968.816 €. Ne hanno beneficiato sia il settore sportivo, sia quello culturale e sociale. Risultati importanti sono stati realizzati in termini di miglioramento dell'immagine di Gruppo e di fidelizzazione degli attori coinvolti. Il 47% dell'investimento è stato destinato all'ambito sportivo con lo scopo principale di contribuire alla crescita sana ed equi-

brata dei giovani; concerne sia gli sport di squadra sia gli sport individuali - calcio, rugby, basket, pallavolo, tennis, nuoto, short track (sponsorizzazione della Nazionale Italiana per il biennio 2014-2016), karate, canoa, scherma e golf. Rileva anche la sponsorizzazione di alcuni giovani sportivi che hanno dato vita al Team Creval: Michele Boscacci, campione del Mondo di Scialpinismo 2016, Giorgio Dell'Agostino, campione di canoa, Alice Gaggi, atleta che milita nella nazionale di corsa in montagna con cui ha vinto

i mondiali di staffetta a squadre ed Emmie Collinge, campionessa di corsa in montagna, Andrea Rota, campione italiano di golf e i karatechi Federica Creta e Andrea Rota. L'attività di promozione del territorio prevede non soltanto un contributo in termini economici, ma anche un concreto supporto alle singole associazioni per la divulgazione delle iniziative presso la comunità attraverso il sito www.creval.it e le pagine Facebook "Gruppo bancario Credito Valtellinese" e "Creval per lo Sport".

Credito Valtellinese

Nel settore sportivo le sponsorizzazioni principali hanno riguardato:

- FIDAL Lombardia;
- FISG - Specialità Short Track;
- FISI Comitato Alpi Centrali;
- Gruppo sportivo di Chiuro (So);
- Associazione Sportiva Ice Skate Padova;
- U.S. Basket Como;
- Urania Basket Milano;
- Rugby Sondrio;

- Sondrio Calcio;
- Montefiascone Calcio;
- Valtellina Golf Club e Bormio Golf;
- 59° cross internazionale "Il Campaccio" a San Giorgio sul Legnano (Mi);
- XXX Valtellina Orobic - World Cup sci alpinismo;
- quarta edizione del Valtellina Wine Trail;

- Valtellina Basket Circuit;
- prima edizione Parma Marathon;
- regata velica Interlaghi a Lecco;
- Snowboard e freestyle, big air Coppa del Mondo Milano Expo;
- 68° Campionati Sciistici delle Truppe Alpine" - Ca.S.T.A.

Con riferimento alle manifestazioni culturali e di utilità sociale:

- festival cinematografico di Montefiascone Est Film Festival;



- Lake Como Film Festival;
- Sondrio Festival (mostra internazionale sui Parchi);
- concerti della stagione musicale della Società del Quartetto a Milano;
- stagione musicale del coro CAI di Sondrio;
- spettacolo "La scelta di Shakespeare" e mostra "Migranti, la sfida dell'incontro" durante il Meeting dei Popoli di Rimini;
- concorso pianistico internazionale Rina Sala Gallo - Monza;
- XIII Simposio Internazionale dei docenti universitari;
- mostra d'Arte "Ivrea Città Industriale - Ivrea Città per l'Arte"
- attività promosse dall'Accademia del Pizzocchero, dalla Astel di Teglio (So) e dall'Orchestra di Fiati della Valtellina;
- stagione teatrale del Comune di Sondrio e del Teatro Binario 7 a Monza.

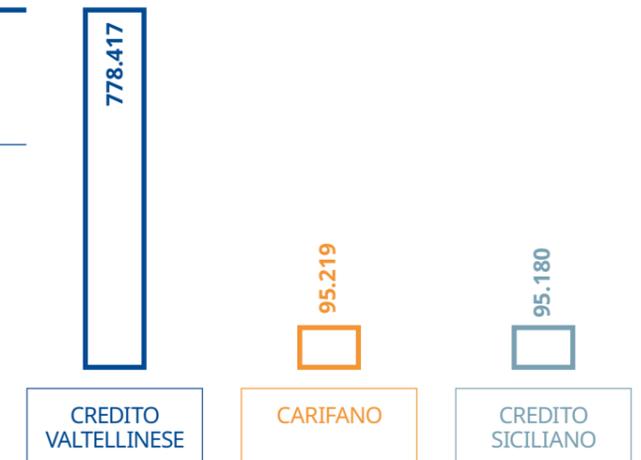
Carifano

Carifano ha investito oltre 95.000 € in attività sociali e culturali come la Tombola di San Paterniano (Pu), il Rossini Opera Festival, la 16ª edizione del concorso Ecapital - Business Plan Competition e il Carnevale di Fano. In relazione al settore sportivo la banca ha sponsorizzato la squadra di calcio Alma Juventus Fano.

Credito Siciliano

L'Istituto ha sostenuto eventi a livello locale per un impegno finanziario di oltre 95.000 € - in particolare relativamente a convegni e attività proposte dal Carnevale di Acireale. Tra le iniziative sportive supportate si segnala la sponsorizzazione del Club Scherma Acireale.

PER BANCA (DATI IN EURO)

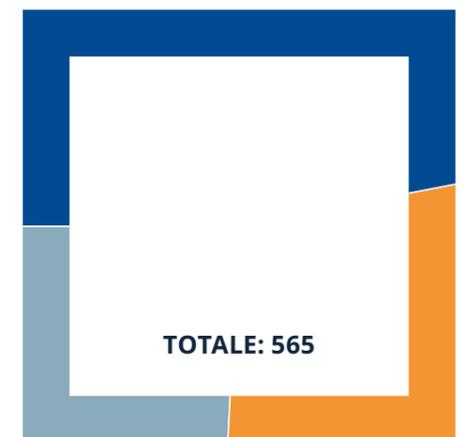


PER TIPOLOGIA

47%
SPORTIVE
264

29%
SOCIALI
163

24%
CULTURALI
138



4.6.6 Stato, autonomie locali e istituzioni

L'attività del Gruppo è rivolta non soltanto alle famiglie e alle piccole e medie imprese ma anche a soggetti collettivi quali Enti pubblici, istituzioni e associazioni - articolazioni essenziali della società; l'evoluzione del quadro normativo pre-

suppone che questi dispongano di crescente autonomia finanziaria e gestionale necessitando, quindi, di una serie di servizi - finanziari e non - sempre più articolati ed in grado di soddisfare specifici bisogni operativi.

In tale contesto Credito Valtellinese e Credito Siciliano propongono un'ampia gamma di servizi e si pongono come interlocutori fondamentali degli organi statali e delle autonomie locali in un'ottica di natura finanziaria e consulenziale.

4.6.6.1 Servizi di tesoreria e cassa

Nel corso del 2016 la quota di mercato delle banche del Gruppo è cresciuta a testimonianza di un forte radicamento territoriale; grazie alle nuove acquisizioni è aumentato il numero degli Enti per i quali vengono gestiti i servizi di tesoreria e cassa; l'attività si è concretizzata con la partecipazione a 337 gare⁶⁷ ad evidenza pubblica; di queste 190 - il 56 % del totale - sono state aggiudicate al Gruppo, di cui 81 relative ad Enti

di nuova acquisizione e 109 relative ad Enti di cui già veniva gestito il servizio di tesoreria e cassa. I servizi in scadenza nel 2016 erano complessivamente 328 di cui 204 riferiti a istituti scolastici; le gestioni prorogate o rinnovate nell'anno senza ricorrere a procedure di evidenza pubblica sono 97. In termini di presenza territoriale le 206 tesorerie comunali servite coprono una popolazione superiore a 1,6 milioni di abitanti.

A fronte delle gare d'appalto aggiudicate e dei nuovi servizi assunti - al netto di quelli cessati per scadenza o per accorpamento - il numero complessivo di Enti per i quali il Gruppo gestisce il servizio di tesoreria e cassa a decorrere dall'1 gennaio 2017 somma così a 921 (+24), distribuiti in 10 regioni e 38 province, con una crescita su base annua pari al 2,7%.

ANDAMENTO TESORERIE



67. Riferite ad un singolo Ente o a più Enti collegati.

4.6.6.2

Servizi di tesoreria e cassa per tipologia di Enti

Dall'analisi dei servizi di tesoreria e di cassa per tipologia di Enti emerge che:

- il 58% è rappresentato da Istituzioni scolastiche;
- il 29% da Enti territoriali (Province, Comuni, Comunità mon-

- tane, Consorzi di comuni, Unioni di Comuni);
- il restante 13% è costituito da altri Enti (Aziende speciali, Aziende sanitarie, CCIAA, Associazioni, comitati, ecc.).

La ripartizione delle gestioni all'interno delle banche del Gruppo e la distribuzione sul territorio nazionale a fine 2016 è indicata di seguito.

| | |
|-------------------------|-----|
| Istituzioni scolastiche | 531 |
| Comuni | 206 |
| Altri Enti territoriali | 55 |
| Case di riposo - Asili | 36 |
| Province | 3 |
| Altri Enti | 58 |
| Aziende speciali | 21 |
| C.C.I.A.A. | 9 |
| Aziende sanitarie | 2 |



4.6.6.3 Flussi movimentati

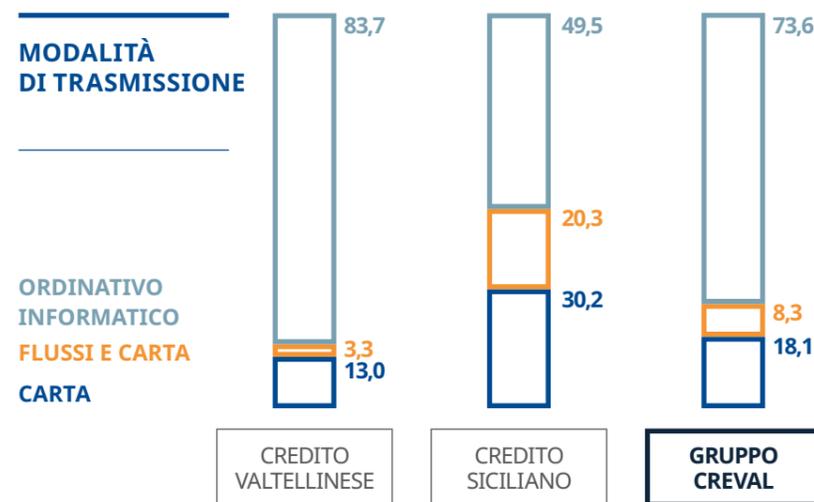
I servizi di tesoreria e cassa vengono gestiti con l'impiego di strumentazioni e procedure avanzate per lo scambio di flussi su canali telematici che garantiscono sicurezza e praticità e vengono costantemente aggiornati alle evoluzioni normative (ad esempio l'introduzione del nuovo bilancio armonizzato). Il sistema informativo, essendo integrato con il sistema procedurale aziendale, consente di operare in completa circolarità su tutte

le dipendenze delle singole banche. Nel 2016 la movimentazione complessiva è risultata superiore a 10,7 miliardi € per un numero pari a 2,5 milioni di documenti lavorati tra mandati, reversali e provvisori. La raccolta media a livello di Gruppo si è attestata ad oltre 159 milioni € (-12,4%). Gli impieghi medi sono ammontati a 46 milioni € (+8,9%). Il forte impulso alla dematerializzazione e informatizzazione del servizio ha portato a 694 (+ 291

rispetto al 2015) il numero di Enti che utilizzano l'Ordinativo Informativo con la trasmissione a mezzo flusso elettronico di oltre 1,4 milioni di ordinativi di incasso e pagamento per un ammontare complessivo superiore a 9 miliardi €. Attraverso il canale Internet è stato disposto l'81,9% degli ordinativi di incasso e di pagamento emessi dagli Enti; i documenti firmati digitalmente rappresentano il 73,6% del totale.

In tale contesto le banche del Gruppo hanno offerto il supporto tecnologico per consentire agli Enti gestiti di mettere a disposizione dei propri utenti la modalità di pagamento elettronico PagoPA⁶⁸ attraverso l'accesso al nodo dei pagamenti AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) della pubblica amministrazione.

A fine 2016 la trasmissione con ordinativo informatico ha raggiunto l'83% a livello di Gruppo.



4.6.6.4 Qualità

A conferma della qualità dei servizi resi, nel corso del 2016 sono state confermate alle banche territoriali le certificazioni che riguardano i processi dei Servizi

di tesoreria e cassa per Enti pubblici e privati. Tali certificazioni, prodotte da Enti terzi specializzati, confermano la cultura della "qualità" che

permea il Gruppo, finalizzata al miglior soddisfacimento delle esigenze ed istanze dei clienti - diretti ed indiretti.

4.6.6.5 Incasso imposte, tasse e contributi

L'attività relativa al pagamento e riversamento di tributi e contributi - effettuata su base convenzionale con Modello F24 o normativa Modello F23 - ha visto

coinvolti 413.000 contribuenti per un importo complessivo di 6,4 miliardi €. Le operazioni complessivamente transitate attraverso i canali telematici sono risultate 1,9

milioni, pari al 75,6% in numero e 96,8% per importo complessivo. I compensi realizzati dalle banche del Gruppo tramite questa attività ammontano a circa 2,3 milioni €.

4.6.7 Fondazione Gruppo Credito Valtellinese

Le banche del Gruppo mettono a disposizione della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese fondi dedicati per la propria attività, utilizzati nel 2016 nel modo seguente:



2.768.936 €
ATTIVITÀ SOCIALI



415.550 €
ATTIVITÀ CULTURALI E ARTISTICHE



218.307 €
ORIENTAMENTO E FORMAZIONE



46.500 €
ATTIVITÀ RIVOLTE ALL'INFANZIA



45.014 €
ATTIVITÀ RIVOLTE A RAPPORTI ISTITUZIONALI



13.274 €
INIZIATIVE SUL TERRITORIO



20.100 €
BORSE DI STUDIO



5.874 €
CONVEGNI

**TOTALE
3.533.555 €**

La Fondazione produce un proprio Bilancio di Missione, cui si rimanda per l'analisi puntuale dell'attività (www.creval.it/fondazione/pagine/homepage.aspx).

68. Ecosistema di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento - PSP) aderenti all'iniziativa.

The image features three vertically stacked line graphs on a blue background with a white grid. Each graph has numerical labels on the x-axis: 45466, 576753, 63257, 73298, and 84307. The top graph shows two lines that generally trend upwards and then downwards. The middle graph shows two lines that fluctuate with a slight downward trend. The bottom graph shows two lines that fluctuate with a downward trend. A white box containing the number '5' is positioned to the right of the top graph. Below the word 'Performance' is a horizontal line.

5

Performance

L'esercizio 2016

5.1.1 In sintesi⁶⁹

Dinamica del credito e asset quality

- nuove erogazioni per circa 2,5 miliardi di euro con un sensibile miglioramento della qualità
- stock dei crediti deteriorati lordi in riduzione da 5,6 miliardi a 5,4 miliardi a fine dicembre 2016
- diminuisce il flusso di nuovi ingressi di crediti deteriorati provenienti da crediti in bonis
- coverage ratio in aumento da 37,1% del 31 marzo 2016 a 41,5%, proforma a 43,2% (inclusi write offs)
- finalizzate cessioni di non performing loans per 557 milioni di euro di gross book value.

Posizione patrimoniale

- common equity tier1 ratio phasing in a 11,8% (RWA calcolate con il metodo standard)

Indicatori di liquidità

- counterbalancing capacity totale pari a circa 5 miliardi di euro (di cui circa 3 miliardi unencumbered) a fine 2016
- LCR e NSFR ampiamente superiori ai livelli minimi regolamentari previsti per il 2018.

Risultati economici

- ricavi "core" (margine di interesse e commissioni nette) resilienti nonostante le pressioni indotte dalla politica monetaria ultra espansiva a fronte di volumi sostanzialmente stabili
- oneri operativi in riduzione del 2,4% a/a, in termini comparabili
- oneri non ricorrenti, contabilizzati nel quarto trimestre, per 61 milioni di euro per l'attivazione del Fondo di solidarietà e incentivazione all'esodo per il personale, come previsto nell'Action Plan 2017-2018
- contributi ai fondi di risoluzione - ordinari e straordinari - per 32 milioni di euro
- rettifiche su crediti per 467 milioni di euro (costo del rischio di credito di 268 basis points), con l'obiettivo di innalzare il coverage ratio delle attività deteriorate, anche in vista delle operazioni di cessione pianificate
- rettifiche di valore di altre attività finanziarie per 25 milioni di euro (di cui 17,6 milioni di euro riferiti al Fondo Atlante) e dell'avviamento per 69 milioni di euro.

Principali dati economico - patrimoniali

- proventi operativi: 708 milioni di euro (- 17,2% a/a, incorporando le perdite da cessione di crediti)
- oneri operativi: 590 milioni di euro (- 2,4% a/a, in termini comparabili)
- risultato netto della gestione operativa: 117 milioni di euro
- rettifiche di valore su crediti e altre attività finanziarie: 491 milioni di euro
- utile da cessione di investimenti e partecipazioni ("earn out visa europe"): 31 milioni di euro
- rettifiche di valore dell'avviamento (ad esito impairment test): 69 milioni di euro
- risultato netto: - 333 milioni di euro
- crediti verso clientela: 17,4 miliardi di euro (- 8,5% sul 31 dicembre 2015)
- raccolta diretta: 21,1 miliardi di euro (- 2,7% sul 31 dicembre 2015)
- raccolta indiretta: 11,6 miliardi di euro (- 4% sul 31 dicembre 2015)
- raccolta "gestita": 7,3 miliardi di euro (+ 7,3% sul 31 dicembre 2015).

5.1.2 In dettaglio⁷⁰

Nel 2016 il margine di interesse si attesta a 422 milioni di euro, in riduzione del 9,2% rispetto a 465 milioni di euro del 2015. La flessione risente sia della caduta dei parametri di mercato (da dicembre 2015 a dicembre 2016 l'Euribor si è ridotto di ulteriori 19 bps, determinando un assottigliamento parallelo dello spread commerciale, attualmente pari 2,41%), sia del minore apporto degli interessi da "carry trade", correlato alla ricomposizione del portafoglio titoli.

Le commissioni nette assommano a 280 milioni di euro, allineate al valore del 2015. Le commissioni nette dell'area finanza sono in aumento su base annua (+8%), sono in ripresa anche quelle relative alla gestione dei conti correnti (+1,6%), mentre sono in riduzione le altre commissioni, in particolare quelle relative all'area dei crediti, risentendo della debolezza dei volumi.

Il risultato netto dell'attività di negoziazione, copertura e di cessione/riacquisto è negativo per 16 milioni di euro e rappresenta lo sbilancio di utili da cessione di AFS per 64 milioni di euro e perdite da cessione di crediti deteriorati per circa 81 milioni di euro.

I proventi operativi totalizzano 708 milioni di euro e registrano una flessione del 17,2 rispetto a 855 milioni di euro del periodo di confronto.

Gli oneri operativi totalizzano 590 milioni di euro rispetto a 551 milioni di euro del 2015. Le spese per il personale si ragguagliano in 346

milioni di euro (vs. 295 milioni nel 2015) e includono oneri straordinari per 61 milioni di euro per l'attivazione del Fondo di solidarietà e incentivazioni all'esodo a seguito dell'accordo sindacale siglato a dicembre 2016. Al netto di tale componente il costo del personale è in riduzione del 3,3%. Le altre spese amministrative assommano a 210 milioni di euro (vs. 202 milioni nel 2015) e comprendono 32 milioni di euro per la contribuzione ordinaria e straordinaria ai fondi di risoluzione SRF/DGS⁷¹ e il canone DTA trasformabili in credito di imposta (...).

Il risultato netto della gestione operativa si attesta a 117 milioni di euro rispetto a 304 milioni di euro del 2015.

Le rettifiche nette di valore per deterioramento crediti e altre attività finanziarie assommano a 491 milioni di euro contro 442 milioni del 2015. L'incremento tiene conto delle indicazioni della Banca d'Italia ad esito dell'ispezione condotta nel corso del 2016, in coerenza altresì con l'obiettivo di rafforzare i livelli di "coverage" del complesso dei crediti deteriorati in vista delle operazioni di cessione e delle ulteriori incisive azioni nell'Action Plan 2017-2018. L'importo include altresì rettifiche di valore del Fondo Atlante per circa 17,6 milioni di euro (corrispondenti ad una svalutazione del 36% su 48,7 milioni di euro versati nel corso dell'esercizio a valere su un impegno di 60 milioni di euro).

Gli accantonamenti ai fondi rischi

ed oneri, positivi per 10 milioni di euro, comprendono il riversamento a conto economico dell'accantonamento effettuato nel 2015 per circa 12 milioni di euro a fronte della contribuzione aggiuntiva per le quattro banche in risoluzione, richiamata dal fondo di risoluzione nazionale a fine 2016.

Assunzioni maggiormente conservative circa l'evoluzione del contesto macroeconomico e di settore, anche in considerazione dei rischi persistenti sulle prospettive di consolidamento della ripresa in atto, comportano la rilevazione di rettifiche di valore dell'avviamento per 69 milioni di euro, ad esito dell'impairment test effettuato a fine periodo sugli avviamenti iscritti nel bilancio consolidato (pari a 102 milioni di euro al 31 dicembre 2015). A bilancio 2016 rimangono pertanto iscritti avviamenti residui per circa 30 milioni di euro.

Gli utili da cessione di investimenti e partecipazioni per 31 milioni di euro comprendono principalmente la componente aggiuntiva del prezzo di cessione dell'ICBPI alle banche venditrici in base agli accordi sottoscritti (...).

Il periodo registra quindi un risultato dell'operatività corrente al lordo delle imposte negativo pari a 401 milioni di euro.

Tenuto conto delle imposte sul reddito del periodo - positive per un importo di 72 milioni di euro - e degli utili di pertinenza di terzi per 4 milioni di euro, la perdita netta dell'esercizio si attesta a 333 milioni di euro.



69. Comunicato stampa Credito Valtellinese: "Risultati consolidati al 31 dicembre 2016" (www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/CV-CS-Risultati-FY2016.pdf, pg 1-2)



70. www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/assemblea-8-aprile-2017/Bilancio_Creval_2016.pdf, pg 67-68.



71. Di cui 18 milioni per il processo di risoluzione delle quattro "good bank" avviato a novembre 2015 (12 milioni dei quali già accantonati ai fondi per rischi e oneri nell'esercizio 2015).

5.2

L'esercizio 2016 in pillole (comunicati stampa)

5.2.1 Rating Moody's⁷²

Il 25 gennaio l'agenzia di rating Moody's ha migliorato il rating di lungo termine sui depositi del Credito Valtellinese da "Ba2" a "Ba1" e confermato il rating di breve termine "NP". L'outlook è stabile.

5.2.2 Contratto di cessione del portafoglio Cerere⁷³

In data 1 febbraio è stato sottoscritto con Credito Fondiario SpA il contratto di cessione del portafoglio "Cerere" - per un valore lordo di libro di circa 314 milioni di euro - costituito da esposizioni in sofferenza (44% secured e 56%

unsecured); rappresenta l'11% circa delle sofferenze lorde al 30 settembre 2015 e il 6% del totale dei crediti deteriorati lordi del Gruppo. L'operazione rappresenta la prima importante cessione di crediti non

performing ("NPL"), coerente con gli obiettivi strategici del Gruppo per la gestione complessiva dei NPL, nel contesto degli accordi in essere con Cerved Group finalizzati a ridurre nel medio termine lo stock di sofferenze.

5.2.3 Accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI)⁷⁴

Il FEI è l'organo del Gruppo BEI il cui obiettivo principale consiste nel supportare le micro, piccole e medie imprese (PMI) nell'accesso al credito. Il Credito Valtellinese, assistito da Finanziaria Internazionale, ha sottoscritto con tale fondo un accordo di tipo InnovFin

(finanziamento dell'UE per l'innovazione) per le PMI. Tale accordo - che usufruisce del supporto del Fondo europeo di Investimento strategico (FEIS), nucleo del piano di investimenti per l'Europa - consentirà al Credito Valtellinese di mettere a disposizione

delle imprese innovative in Italia alcuni finanziamenti garantiti dal FEI per i prossimi due anni. Il supporto UE per le imprese italiane innovative potrà generare un volume di prestiti bancari fino a 150 milioni di euro.

5.2.4 Cessione di Istifid ad Unione Fiduciaria⁷⁵

Credito Valtellinese insieme a Banco di Desio e della Brianza S.p.A. e Canova Investissements S.r.l., ha sottoscritto un accordo per la cessione dell'intera partecipazione attualmente detenuta

in Istifid S.p.A. a Unione Fiduciaria S.p.A. Parte del corrispettivo della vendita delle azioni di Istifid potrà essere reinvestito da Creval e gli altri intermediari coinvolti tramite l'ac-

quisto di azioni di Unione Fiduciaria fino ad un massimo dell'8% del capitale sociale. In caso di integrale investimento Creval salirà al 7,72% affiancandosi ai maggiori azionisti.

5.2.5 Partecipazione al Fondo Atlante⁷⁶

Il 15 aprile 2016 il Credito Valtellinese ha formalizzato la partecipazione al fondo di investimento alternativo di tipo chiuso denominato "Atlante", costituito dalla SGR Quaestio Capital Manage-

ment, assumendo un impegno a sottoscrivere quote per un importo di 60 milioni di euro. Quest'operazione consente di supportare l'avvio di un nuovo e qualificato investitore nel mer-

cato degli NPL - contribuendo a migliorare la liquidità degli scambi e ad allineare progressivamente domanda e offerta - e si inserisce nel contesto delle azioni strategiche preordinate a ridurli.

5.2.6 Deliberazioni dell'Assemblea ordinaria dei Soci⁷⁷

In data 23 aprile si è riunita a Morbegno l'Assemblea ordinaria alla quale sono intervenuti oltre 9.300 soci presenti, la quale ha:

- approvato il bilancio della Capogruppo al 31.12.2015 e la

relativa proposta di destinazione dell'utile netto (dividendo di 0,03 € per azione);

- nominato gli Amministratori e gli altri organi sociali del Credito Valtellinese per gli eserci-

zi 2016-2018;

- accolto con favore la proposta di nominare Giovanni De Censi Presidente onorario.

5.2.7 Nomina del Presidente e Presidente onorario⁷⁸

In data 26 aprile il Consiglio di Amministrazione ha nominato all'unanimità dei suoi componenti Miro Fiordi Presidente e Michele Colombo Vice Presidente; ha altresì designato Giovanni De

Censi Presidente onorario. Il Consiglio ha inoltre provveduto a nominare i componenti del Comitato Esecutivo e costituito i seguenti comitati interni per il triennio 2016 - 2018: Comitato per

le Nomine, Comitato per la Remunerazione, Comitato Rischi, Comitato OPC (Operazioni parti correlate).

72. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Moodys-26-01-2016.pdf

73. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/GCV-CS-Cessione-NPL-Portafoglio-Cerere.pdf

74. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/fei-marzo-2016.pdf

75. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/Comunicato_stamp_a_Istifid.pdf

76. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CS-ATLANTE.pdf

77. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS_Postassemblea_2016.pdf

78. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-NomineCDA_26apr-ITA.pdf

5.2.8 Accordo con SACE (Gruppo CDP)⁷⁹

SACE, società del Gruppo CDP, offre servizi di export credit, assicurazione del credito, protezione degli investimenti all'estero, garanzie finanziarie, cauzioni e factoring; il 28 aprile Credito Valtellinese e SACE hanno finalizzato un nuovo accordo che mette a disposizione

delle aziende clienti di Creval - PMI e Small Mid Cap - 100 milioni di euro di nuovi finanziamenti destinati a sostenere esigenze di capitale circolante o di investimento connesse a processi di espansione sui mercati esteri o aumento della quota di esportazioni nell'ambito del pro-

gramma "2i per l'Impresa - Innovazione & Internazionalizzazione". I finanziamenti chirografari, di durata fino a 7 anni, prevedono importi a partire da 50.000 euro e fino a 7,5 milioni di euro e potranno essere garantiti da SACE fino all'80%.

5.2.9 Nomina del Direttore Generale e Vice Direttore Generale Vicario⁸⁰

Il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese, riunitosi in data 2 maggio, ha nominato all'unanimità Direttore Generale della banca Mauro Selvetti; nato a Sondrio nel 1960, è nel Gruppo Credito Valtellinese dal 1981, dove ha maturato una significativa esperienza nella rete commerciale, assumendo incarichi a crescenti livelli di

responsabilità fino alla Direzione di una divisione territoriale, e nella gestione delle risorse umane, in qualità di responsabile del personale del Credito Valtellinese, del Credito Artigiano e quindi della Direzione Risorse di Gruppo. È stato Vice Direttore Generale del Credito Siciliano, poi Vice Direttore Generale della Capogruppo con respon-

sabilità dell'"Area Operations" coordinando l'attività e lo sviluppo di Creval Sistemi e Servizi. Dal marzo 2014 è a capo dell'"Area Commerciale" della banca. Il Consiglio di Amministrazione ha altresì designato Umberto Colli - Vice Direttore Generale responsabile dell'"Area Finanza e Operations" - quale Vice Direttore Generale Vicario.

5.2.10 Accordo per la cessione del portafoglio Gavia⁸¹

Il 27 maggio Creval e Credito Fondiario hanno annunciato la sottoscrizione di un accordo per la cessione di un portafoglio costituito prevalentemente da contratti di finanziamento non performing secured - c.d. portafoglio "Gavia" - vantati da Credito Valtellinese

nei confronti di imprese del settore real estate, per un valore lordo di libro di circa 106 milioni di euro. I contratti di finanziamento ipotecari oggetto di cessione hanno come sottostante asset immobiliari a destinazioni diversificate. Tale operazione è pienamente coe-

rente con gli obiettivi del Gruppo Creval di dismissione di crediti non-performing, anche nel contesto della partnership in essere con Yard Credit and Asset Management per la gestione dinamica dei crediti immobiliari distressed.

5.2.11 Cessione di azioni ordinarie Anima Holding S.p.A.⁸²

Il giorno 27 maggio il Credito Valtellinese, azionista di Anima Holding S.p.A., ha reso noto di aver completato la cessione di 6.000.000 azioni ordinarie Anima, pari al 2% cir-

ca del capitale sociale della società, per un controvalore complessivo di 33 milioni €. L'operazione è stata effettuata attraverso una procedura di acce-

lerated bookbuilding riservata ad investitori istituzionali italiani ed esteri e si è chiusa ad un prezzo di vendita di 5,50 € per azione.

 79. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CS-CONVENZIONE-SACE-CREVAL_ITA.pdf

 80. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-Nomina-DG.pdf

 81. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/COMUNICATO%20GAVIA.pdf

 82. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CS_Completata-cessione-2-Anima-Holding.pdf

5.2.12 Nuovo assetto della struttura organizzativa⁸³

In data 7 giugno il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese ha approvato un nuovo assetto della struttura organizzativa della Capogruppo; ha altresì nominato Saverio Continella e Vittorio Pellegatta nuovi Vice Direttori Generali, che affianca-

no il Direttore Generale Mauro Selvetti, il Vice Direttore Generale Vicario Umberto Colli ed il Vice Direttore Generale Enzo Rocca. Il nuovo assetto organizzativo, naturale evoluzione della struttura varata a marzo del 2014, consente una ulteriore focalizzazione

del Top Management su specifiche aree di responsabilità con l'obiettivo di una ancora maggiore specializzazione delle strutture, ottimizzazione dei processi di governo e gestione delle attività del Gruppo.

5.2.13 Accordo per la cessione del portafoglio Arizona⁸⁴

L'8 giugno Creval ha annunciato la sottoscrizione di un accordo per la cessione di un portafoglio costituito da crediti non performing secured - c.d. portafoglio "Arizona" - per un valore lordo di libro di circa 22 milioni di euro. Il portafoglio è costituito da 15 esposizioni creditizie - classificate a sofferenze -prin-

cipalmente verso imprese del settore real estate, con sottostante prevalentemente residenziale. Questa ulteriore operazione - coerente con gli obiettivi del Gruppo Creval di dismissione di crediti non-performing nel contesto dell'accordo strategico con Cer-ved Credit Management - atte-

sta altresì il progressivo miglioramento delle condizioni del mercato secondario italiano dei NPL secured, che inizia ad esprimere valorizzazioni più coerenti con i valori fondamentali degli asset sottostanti e le prospettive di graduale recupero del real estate in Italia.

5.2.14 Rating DBRS⁸⁵

L'agenzia DBRS Ratings Limited (DBRS) ha confermato in data 14 giugno i 'Long-Term Debt & Deposit and Issuer rating' del Credito Valtellinese a BBB (low), analogamente al rating R-2 (low) Short-Term Debt & Deposit rating. Il trend sui rating rimane negativo.

5.2.15 Rating Fitch⁸⁶

Fitch Ratings il 24 giugno ha confermato il rating a lungo termine del Credito Valtellinese a 'BB', con outlook stabile. Invariato altresì il rating a breve termine a 'B'.

5.2.16 Aggiornamento del "Euro Medium Term Note Programme"⁸⁷

Il 24 giugno è stato firmato a Londra l'aggiornamento annuale del "Euro Medium Term Note Programme", che consente al Gruppo l'emissione di strumenti finanziari, destinati ad investitori istituzionali, sino ad un ammontare massimo di 5 miliardi €.

 83. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-riassetto-organizzativo.pdf

 84. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/GCV-CS-cessione-portafoglio.pdf

 85. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-DBRS-rating-14-06-2015.pdf

 86. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Fitch-rating-24-06-2016.pdf

 87. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Congiunto-EMTN-Programme.pdf

5.2.17

Nomina del Chief Commercial Officer⁸⁸

Il 12 luglio il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese ha nominato Roberto Tarricone

- già responsabile della Direzione Corporate - Chief Commercial Officer, completando l'asset-

to di vertice della banca varato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno.

5.2.18

Trasformazione del Credito Valtellinese in Società per Azioni⁸⁹

Il 29 ottobre si è riunita a Morbegno l'Assemblea straordinaria e ordinaria dei soci del Credito Valtellinese. All'assemblea hanno preso parte circa 4.500 soci, distribuiti tra la sede principale di Morbegno e alcune sedi distaccate.

In sede straordinaria, l'Assemblea ha approvato la trasformazione

del Credito Valtellinese in Società per Azioni e la conseguente adozione di un nuovo testo di Statuto sociale; è stato inoltre avviato il raggruppamento delle azioni ordinarie Creval prive del valore nominale in circolazione secondo il rapporto: 1 azione ordinaria per ogni 10 azioni ordinarie della Società esistenti.

In sede ordinaria, l'Assemblea ha approvato l'adozione di un nuovo Regolamento assembleare, che tiene conto della trasformazione in Società per Azioni e del nuovo testo statutario ed ha nominato Livia Martinelli Amministratore della società fino alla scadenza dell'attuale Consiglio di Amministrazione.

5.2.19

Fusione di Carifano in Credito Valtellinese⁹⁰

In data 3 novembre il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese e l'Assemblea straordinaria di Carifano hanno approva-

to l'operazione per incorporazione di Carifano in Credito Valtellinese. La fusione ha avuto luogo in forma semplificata ai sensi dell'art.

2505 del codice civile, essendo Carifano interamente controllata dall'incorporante.

5.2.20

Action Plan 2017-2018⁹¹

L'8 novembre il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese ha approvato l'Action Plan 2017-2018, presentato dal Direttore Generale Mauro Selvetti, che individua gli obiettivi prioritari e le correlate linee di azione per il biennio e rappresenta le fondamenta per un significativo miglioramento del business model del Gruppo.

Le iniziative contenute nell'Action

Plan 2017-2018 sono principalmente indirizzate a ridurre gli NPL e i costi operativi del Gruppo. I punti fondamentali sono i seguenti:

- riduzione dell'NPL ratio lordo;
- aumento del coverage ratio;
- efficienza operativa: prevista una riduzione strutturale di organico di oltre 200 unità e la chiusura/trasformazione di 100 filiali;

- ottimizzazione e innovazione del modello di servizio, attraverso il lancio di mirate iniziative commerciali che potranno dare benefici di marginalità nei prossimi trimestri;
- ROTE⁹² al 3,3% in uno scenario particolarmente sfidante nell'orizzonte di riferimento con tassi bassi, PIL in limitata espansione e pressioni sui margini reddituali.

5.2.21

Creval acquisisce il 37% del capitale sociale di Generalfinance⁹³

Generalfinance è un intermediario finanziario attivo nel settore del finanziamento alle imprese controllato al 100% dal Gruppo General Holding S.r.l e rappresenta una delle poche società italiane indipendenti operanti nel settore del factoring, con una elevata specializzazione maturata in oltre 20 anni di operatività.

In data 11 novembre il Credito Valtellinese, GGH e Generalfinance S.p.A. hanno sottoscritto un accordo quadro che prevede:

- l'ingresso di Creval in Generalfinance mediante l'acquisto da GGH di una quota dell'attuale capitale sociale per un prezzo complessivo pari ad 2 milioni €;
- la sottoscrizione e liberazio-

ne, da parte di Creval, di un aumento di capitale sociale di Generalfinance riservato alla Banca, ad un prezzo complessivo di sottoscrizione di 7 milioni €, incluso sovrapprezzo.

Ad esito dell'operazione, la partecipazione di Creval in Generalfinance si attesterà al 37% circa.

5.2.22

Cessione del portafoglio San Marco⁹⁴

Il 19 dicembre 2016 Creval ha annunciato la sottoscrizione di un accordo - controparte un investitore istituzionale - per la cessione di un portafoglio costituito prevalentemente da crediti non performing secured - c.d. portafoglio "San Marco" - costituito da

circa 350 esposizioni creditizie quasi tutte classificate tra le inadempienze probabili e vantate nei confronti di imprese del settore real estate - con sottostante prevalentemente destinazione residenziale - per un valore lordo di libro di circa 105 milioni di euro.

Tale operazione è coerente con gli obiettivi del Gruppo Creval di dismissione di crediti non-performing, anche nel contesto della partnership in essere con Yard Credit and Asset Management per la gestione proattiva dei crediti immobiliari distressed.

5.2.23

Action Plan 2017-2018

Avviate iniziative finalizzate alla riduzione dei costi operativi⁹⁵

Proseguono le azioni per la riduzione dei costi in linea con gli obiettivi definiti nell'Action Plan 2017-2018:

- è stato definito il piano di razionalizzazione della rete operativa, con la chiusura di una prima tranche di 23 filiali, con decorrenza 19 dicembre 2016;
- è stato siglato il 21 dicembre un accordo con le OO.SS. per la gestione degli esuberanti attraverso l'utilizzo del Fondo di solidarietà per il settore del credito per 234 risorse FTE.

Più precisamente, l'accordo prevede un piano di esodo anticipato destinato a 234 risorse che maturano i requisiti pensionistici previsti entro e non oltre il 31.12.2022.

I dipendenti interessati possono accedere, su base volontaria, alle prestazioni straordinarie del Fondo di solidarietà in due finestre distinte, 1 aprile e 1 dicembre 2017.

Il Gruppo Creval ha comunicato alle OO.SS. l'intenzione di dar corso a nuova occupazione attraverso nuovi contratti di lavoro stabili per 70 risorse, nell'arco di vigenza dell'Action Plan. L'accordo consentirà risparmi a regime sul costo del personale per circa 18 milioni € annui, a partire dal 2018, a fronte di oneri one-off per l'attivazione del Fondo e incentivazioni all'esodo stimati in circa 61 milioni €.

88. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/Consiglio-Amministrazione-completa-assetto-vertice-Capogruppo-Roberto-Tarricone-Chief-Commercial-Officer.pdf

89. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Postassemblea-ottobre-2016-ITA.pdf

90. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/Approvata-la-fusione-di-Carifano-in-Credito-Valtellinese.pdf

91. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Action-plan-2017-2018-ITA.pdf

92. Calcolato come utile netto/patrimonio netto dedotte le attività immateriali.

93. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-congiunto-Generalfinance.pdf

94. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/GCV-CS-cessione-portafoglio-San-Marco.pdf

95. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/GCV-CS-Chiusura-Filiali-e-accordo-OOSS.pdf

5.3

Fatti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio 2016 (comunicati stampa)

5.3.1

Mediobanca ed Equita SIM advisor finanziari⁹⁶

In data 17 gennaio 2017 il Consiglio di Amministrazione ha individuato Mediobanca - Banca di Credito Finanziario S.p.A. ed Equita SIM quali advisor finanziari del Credito Valtellinese per l'analisi e le valutazioni in relazione a potenziali possibili opzioni strategiche per l'evoluzione del Gruppo.

5.3.2

Raggruppamento azioni ordinarie Creval: composizione del capitale sociale e deposito statuto aggiornato⁹⁷

In data 20 febbraio 2017 ai sensi dell'art. 85-bis del Regolamento approvato da Consob con deliberazione n. 11971/99, Credito Valtellinese S.p.A. ha reso nota la nuova composizione del capitale sociale della Banca, interamente sottoscritto e versato, a seguito dell'avvenuto raggruppamento delle azioni ordinarie Creval. L'operazione è stata eseguita in virtù della deliberazione assunta dall'Assemblea Straordinaria dei Soci tenutasi in data 29 ottobre 2016, nel rapporto di n. 1 nuova azione ordinaria, priva di valore nominale, avente godimento regolare (codice ISIN IT0005242026), ogni n. 10 azioni ordinarie esistenti, prive del valore nominale (codice ISIN IT0000064516), previo annullamento di n. 9 azioni ordinarie al solo fine di consentire la quadratura complessiva dell'operazione e senza riduzione dell'ammontare complessivo del capitale sociale.

5.3.3

Action Plan 2017-2018: iniziative finalizzate alla riduzione dei costi operativi⁹⁸

- Raggiunto l'obiettivo di adesioni al piano di esodo anticipato, di cui all'accordo siglato a dicembre 2016 con le OO.SS., con risparmi a regime per circa 18 milioni di euro annui
- Chiusura di ulteriori 40 sportelli - per un totale di oltre 70, inclusi 23 sportelli chiusi a dicembre 2016 - in linea con l'obiettivo del Piano

Proseguono le azioni per la riduzione dei costi in linea con gli obiettivi definiti nell'Action Plan 2017-2018 in tema di efficienza operativa.

In particolare, si fa riferimento all'Accordo sindacale siglato lo scorso 21 dicembre per la gestione degli esuberi attraverso l'utilizzo del Fondo di solidarietà per il settore del credito, che prevedeva un piano di incentivi all'esodo e di esodi anticipati destinato a 234 risorse che matureranno i requi-

siti pensionistici previsti entro e non oltre il 31.12.2022.

Al riguardo si informa che l'obiettivo di riduzione degli organici definito dall'Action Plan è stato pienamente raggiunto, esclusivamente con strumenti di carattere volontario. Le risorse interessate accederanno alle prestazioni del Fondo di solidarietà in due finestre, 1° aprile 2017 e 1° dicembre 2017.

La riduzione degli organici consentirà risparmi a regime sul costo

del personale per circa 18 milioni di euro annui, a partire dal 2018, a fronte di oneri per l'attivazione del Fondo e incentivazioni all'esodo pari a circa 61 milioni di euro, interamente rilevati a conto economico nell'esercizio 2016.

Parimenti in linea con quanto definito dall'Action Plan, in tema di efficienza operativa, prosegue il piano di razionalizzazione della rete, con la chiusura di una seconda tranche di 40 filiali.

96. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2016/CV-CS-Nomina-Advisor.pdf

97. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/CS-CV-Comunicato-capitale-e-Statuto.pdf

98. www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/GCV-CS-Chiusura-Fondo-Filiali.pdf

5.4

Relazioni di scambio economico: il valore aggiunto

| STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO (in migliaia di euro) | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|---|-------------------|-------------------|
| Attività | | |
| Cassa e disponibilità liquide | 175.462 | 170.735 |
| Attività finanziarie | 5.373.164 | 5.455.164 |
| Crediti | 19.762.839 | 18.250.944 |
| Immobilizzazioni | 582.346 | 493.375 |
| Altre voci all'attivo | 988.821 | 1.099.241 |
| Totale attivo | 26.882.632 | 25.469.459 |
| Passività | | |
| Debiti | 23.735.068 | 22.770.435 |
| Fondi a destinazione specifica | 180.347 | 208.111 |
| Altre voci del passivo | 779.487 | 733.443 |
| Patrimonio di pertinenza di terzi | 4.382 | 4.040 |
| Patrimonio netto | 2.183.348 | 1.753.430 |
| Totale passivo | 26.882.632 | 25.469.459 |

Nello Stato patrimoniale i valori comparativi al 31 dicembre 2015 sono stati riesposti, rispetto a quanto pubblicato in tale data, per effetto della compensazione di una parte delle attività fiscali, voce "140. Attività fiscali" dello Stato patrimoniale attivo, con le relative passività fiscali, voce "80. Passività fiscali" dello Stato patrimoniale passivo.

| CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in migliaia di euro) | 2015 | 2016 |
|--|----------------|-----------------|
| Margine d'interesse | 464.508 | 421.695 |
| Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria | 368.302 | 269.782 |
| Altri proventi netti | 22.314 | 16.236 |
| Proventi operativi | 855.124 | 707.713 |
| Oneri e spese di gestione | -496.667 | -556.322 |
| Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore | -334.269 | -551.914 |
| Risultato lordo della gestione operativa | 24.188 | -400.523 |
| Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi | 94.089 | 67.420 |
| Utile (Perdita) d'esercizio | 118.277 | -333.103 |

| INDICI SIGNIFICATIVI (in migliaia di euro) | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|---|------------|------------|
| Impieghi lordi a clientela / Numero medio dipendenti | 5.397 | 5.054 |
| Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti | 8.511 | 8.370 |
| Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti | 5.465 | 5.401 |
| Impieghi a clientela / Totale attivo | 70,9% | 68,4% |
| Raccolta diretta da clientela / Totale attivo | 80,7% | 82,9% |
| Raccolta gestita / Raccolta indiretta | 56,2% | 62,8% |
| Sofferenze nette / Impieghi a clientela | 6,3% | 7,3% |

| INDICI DI STRUTTURA | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|-------------------------|------------|------------|
| Numero medio dipendenti | 3.970 | 3.908 |
| Numero dipendenti | 4.123 | 4.055 |
| Numero sportelli | 526 | 503 |

| INDICI PATRIMONIALI | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|---|------------|------------|
| Patrimonio netto / Impieghi lordi a clientela | 10,2% | 8,9% |
| Patrimonio netto / Raccolta diretta da clientela | 10,1% | 8,3% |
| Totale dei fondi propri / Attività di rischio ponderate | 15,1% | 13,0% |

| DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (in migliaia di euro) | 2015 | 2016 |
|--|----------------|----------------|
| Interessi attivi e proventi assimilati | 698.547 | 592.668 |
| Interessi passivi e oneri assimilati (-) | -234.039 | -170.973 |
| Commissioni attive | 308.815 | 308.510 |
| Commissioni passive (-) | -28.272 | -28.065 |
| Dividendi e proventi simili | 2.017 | 4.241 |
| Risultato netto dell'attività di negoziazione | -13.661 | 3.630 |
| Risultato netto dell'attività di copertura | -527 | -820 |
| Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: | | |
| a) crediti | 709 | -81.498 |
| b) attività finanziarie disponibili per la vendita | 88.986 | 63.923 |
| d) passività finanziarie | -737 | -1.017 |
| Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di: | | |
| a) crediti | -440.009 | -467.080 |
| b) attività finanziarie disponibili per la vendita | -1.914 | -24.810 |
| d) altre operazioni finanziarie | -419 | 658 |
| Altri oneri/proventi di gestione | 77.111 | 67.792 |
| Utili delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione") | 226.525 | 33.750 |
| Utili (perdite) da cessione di investimenti | 74 | -2.384 |
| Utile delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte | 20.070 | - |
| Totale valore economico generato | 703.276 | 298.525 |

| PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (in migliaia di euro) | 2015 | 2016 |
|---|----------------|-----------------|
| Totale valore economico generato | 703.276 | 298.525 |
| Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, contributo SFR e DGS ed elargizioni/liberalità) (-) | 166.853 | 170.372 |
| Valore economico distribuito ai fornitori | 166.853 | 170.372 |
| Spese per il personale (-) | 295.036 | 346.187 |
| Valore economico distribuito ai dipendenti | 295.036 | 346.187 |
| Utile d'esercizio di pertinenza di terzi | 3.981 | 4.371 |
| Valore economico attribuito a terzi | 3.981 | 4.371 |
| Utile attribuito agli azionisti | 33.266 | - |
| Valore economico distribuito agli azionisti | 33.266 | - |
| Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse e contributo SFR e DGS (-) | 89.668 | 91.671 |
| Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio) | -9.968 | -4.274 |
| Valore economico distribuito amministrazione centrale e periferica | 79.700 | 87.397 |
| Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-) | 2.625 | 1.673 |
| Utile assegnato al fondo di beneficenza | 1.700 | - |
| Valore economico distribuito a collettività e ambiente | 4.325 | 1.673 |
| Totale valore economico distribuito | 583.161 | 610.000 |
| Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri | 17.655 | -10.665 |
| Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali | 21.962 | 22.840 |
| Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali | 29.463 | 9.051 |
| Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi") | -34.438 | -878 |
| Rettifiche di valore dell'avviamento (-) | 70.194 | 68.797 |
| Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite) | -68.032 | -67.517 |
| Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve | 83.311 | -333.103 |
| Totale valore economico trattenuto | 120.115 | -311.475 |

Il Valore Economico distribuito dal Gruppo, rappresentato in tabella per valori assoluti e nel grafico a torta per quota-parte, risulta pari a 610 milioni € (+4,6%). Si confermano le tre categorie principali di "percettori" - nell'ordine dipendenti, fornitori e amministrazione fiscale.

In particolare:

- alle Risorse Umane sono stati riservati complessivamente 346,2 milioni € (56,8% del totale);
- ai partner commerciali sono stati destinati per le prestazioni rese 170,4 milioni € (27,9%);

- l'amministrazione centrale e periferica è risultata "aggiudicataria" di 87,4 milioni € (14,3%);
- ai terzi e all'ambito "collettività e ambiente" sono stati distribuiti 6 milioni € (1%).

| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (in migliaia di euro) | 2015 | 2016 |
|---|----------------|----------------|
| 583.161 | 610.000 | |
| Ripartizione: | | |
| Dipendenti | 295.036 | 346.187 |
| Fornitori | 166.853 | 170.372 |
| Amministrazione centrale e periferica | 79.700 | 87.397 |
| Terzi | 3.981 | 4.371 |
| Collettività e ambiente | 4.325 | 1.673 |

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

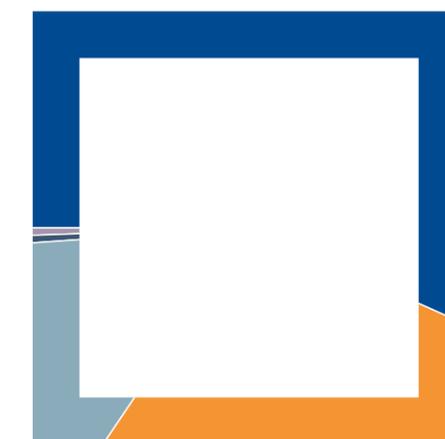
56,8%
DIPENDENTI

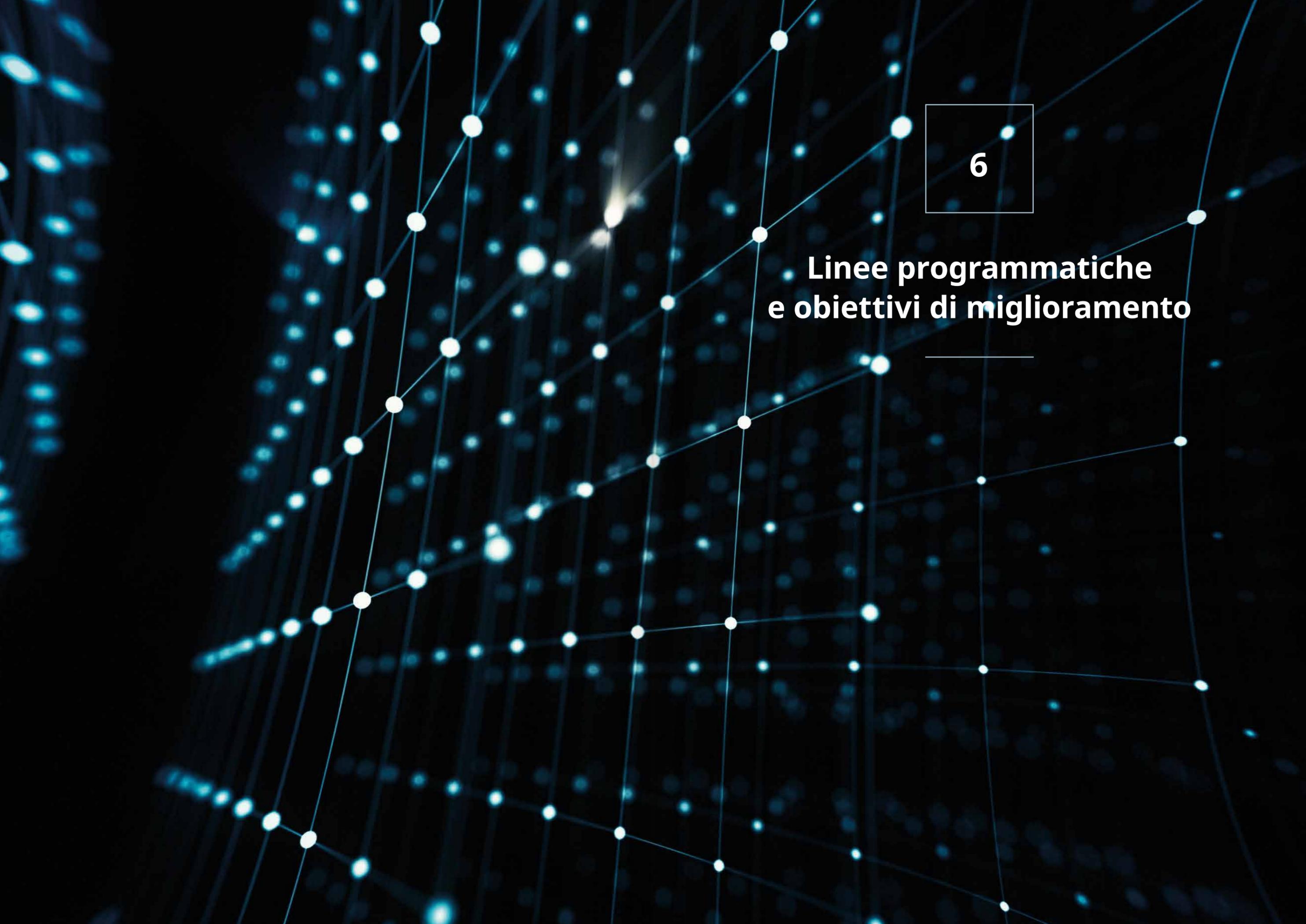
0,7%
TERZI

27,9%
FORNITORI

0,3%
COLLETTIVITÀ
E AMBIENTE

14,3%
AMMINISTRAZIONE
CENTRALE E PERIFERICA





6

**Linee programmatiche
e obiettivi di miglioramento**

6.1

Obiettivi e traguardi economici

OBIETTIVI DICHIARATI NEL RAPPORTO INTEGRATO 2015

PIANO INDUSTRIALE (OBIETTIVI AL 2016)

1. RACCOLTA DIRETTA: (ESCLUSE ESPOSIZIONI SU CASSA COMPENSAZIONE E GARANZIA): 22,1 MILIARDI €;
2. RACCOLTA INDIRETTA: 12,7 MILIARDI €;
3. CREDITI VERSO CLIENTELA: (ESCLUSE ESPOSIZIONI SU CASSA COMPENSAZIONE E GARANZIA): 21 MILIARDI €;
4. UTILE NETTO DI GRUPPO: 104 MILIONI €;
5. COST/INCOME RATIO: 56,3%;
6. COSTO DEL RISCHIO DI CREDITO: 96 BPS;
7. ATTIVITÀ DI RISCHIO PONDERATO: 13,2 MILIARDI €.

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Sui risultati del 2016 incidono, oltre ad uno scenario economico profondamente mutato rispetto alle variabili macro-economiche e alle altre assunzioni incorporate negli obiettivi dichiarati nel Rapporto Integrato dello scorso anno - che pertanto sono di fatto superati -, diversi fattori di discontinuità. Risultano correlati in particolare alla progressiva implementazione delle azioni previste dall'Action Plan 2017-2018 (Fondo di solidarietà e incentivazione all'esodo per il personale), all'attuazione del piano di dismissioni dei Non Performing Loans - crediti deteriorati (perdite da cessione e rafforzamento dei rapporti di copertura - coverage ratio) e alle operazioni di sistema (contribuzione ai Fondi di risoluzione, svalutazione Fondo Atlante).

Conseguentemente la declinazione quantitativa in termini di raggiungimento degli obiettivi non risulta rappresentativa dal punto di vista informativo.

TRAGUARDI FUTURI

ACTION PLAN (OBIETTIVI AL 2018)

1. RACCOLTA DIRETTA: 20,2 MILIARDI €
2. RACCOLTA INDIRETTA: 13,0 MILIARDI €
3. CREDITI VERSO CLIENTELA: 18,2 MILIARDI €
4. FILIALI: 456
5. DIPENDENTI: 3.881
6. CREDITI DETERIORATI LORDI: 3,6 MILIARDI €
7. COVERAGE RATIO CREDITI DETERIORATI: 42,5%
8. COSTO DEL RISCHIO DI CREDITO: 109 BPS
9. NPL RATIO: 18,4%
10. ROTE: 3,3%
11. COST/INCOME RATIO: 62,3%
12. CET1 RATIO FULLY PHASED: 11,7%

6.2

Obiettivi e traguardi sociali

OBIETTIVI DICHIARATI NEL RAPPORTO INTEGRATO 2015

1. INCREMENTARE ULTERIORMENTE LA FORMAZIONE PRO-CAPITE (OLTRE LE ATTUALI 36,1 ORE PER ADDETTO);
2. AUMENTARE DEL 10% LA FORMAZIONE IN AMBITO NORMATIVA SUL TOTALE EROGATO;
3. CONTINUARE AD ASSUMERE UN NUMERO MAGGIORE DI DONNE RISPETTO AGLI UOMINI.

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

1. DA 36,1 ORE (2015) A 47,7 ORE (2016)
2. DA 30,7% (2015) AL 41,7% (2016)
3. 36 DONNE E 33 UOMINI (2016)

TRAGUARDI AL 2017

1. INCREMENTARE L'OFFERTA FORMATIVA IN AMBITO "FINANZA";
2. CONFERMARE IL TREND IN CRESCITA DEGLI ULTIMI 3 ANNI DEI CONTRATTI PART-TIME;
3. CONFERMARE / INCREMENTARE LA PERCENTUALE DEI LAUREATI TRA I NUOVI ASSUNTI

Obiettivi e traguardi ambientali

OBIETTIVI DICHIARATI NEL RAPPORTO INTEGRATO 2015

- INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO SUGLI IMMOBILI OGGETTO DI DIAGNOSI ENERGETICA**
Pianificazione degli interventi e delle attività di efficientamento energetico da attuare sugli immobili oggetto di diagnosi energetica ex - D.Lgs.102/2014.
- INSTALLAZIONE DI DATA-LOGGER**
Programmazione e avvio dei primi interventi necessari per l'ampliamento della rete di data-logger con il fine di monitorare i consumi energetici del parco immobiliare di Gruppo.
- MONITORAGGIO WEB DEI CONSUMI**
Creazione di una piattaforma web per il monitoraggio dei consumi energetici.
- SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2004**
Verifica e presidio del sistema di gestione Ambientale secondo la norma.
- MOBILITÀ DI GRUPPO**
Definizione di una policy inerente la mobilità di Gruppo.
- EDUCAZIONE GREEN**
Creazione di un manuale di "best practice ambientali"

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

- REALIZZATI GLI INTERVENTI SUL 50% DEGLI IMMOBILI INDIVIDUATI.
- ATTIVITÀ RIMANDATE A PARTIRE DAL 2017 IN ATTESA DEL RECEPIMENTO DELLA POLICY AMBIENTALE.
- IMPLEMENTATA LA PIATTAFORMA WEB PER LA GESTIONE E IL MONITORAGGIO DEI CONSUMI E DEI COSTI ENERGETICI.
- RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 14001:2004.
- DEFINITA UNA POLICY AMBIENTALE CHE RICOMPRENDE ANCHE LA MOBILITÀ.
- CONDIVISIONE DEI PRINCIPI DELLA POLICY AMBIENTALE DI GRUPPO TRAMITE CONSULTAZIONE DEL PERSONALE SULLA INTRANET AZIENDALE.

TRAGUARDI AL 2017

- POLICY AMBIENTALE**
divulgazione e attuazione della policy ambientale di Gruppo.
- RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI**
-2% di energia elettrica al 31 dicembre mediante efficientamento del parco immobiliare.
- GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE IDRICHE**
creazione di una mappatura delle utenze idriche e redazione di un rapporto costi/benefici per un'eventuale campagna di installazione di contatori idrici nei siti più strategici.
- DATA-LOGGER**
avvio dell'installazione di strumenti data-logger per monitorare e supervisionare il dettaglio dei consumi energetici degli immobili ritenuti maggiormente significativi.
- REDAZIONE DI UNA POLICY PER LA MOBILITÀ SOSTENIBILE**
- SENSIBILIZZAZIONE ALL'USO DEI MEZZI PUBBLICI E ALL'USO «INTELLIGENTE» DELLA FLOTTA AUTO**
creazione di una campagna di formazione atta ad incentivare l'uso dei mezzi pubblici e del car-sharing aziendale nell'ambito delle missioni di lavoro.
- MAPPATURA DELLA MOBILITÀ NELL'AMBITO DELLE MISSIONI DI LAVORO**
definizione di un progetto per la mappatura della mobilità aziendale nell'ambito delle missioni di lavoro.
- RINNOVO DELLA FLOTTA AUTO AZIENDALE**
ammmodernamento mediante la scelta di veicoli a minor impatto ambientale (ECO6, ibridi, elettrici).
- COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂ DEL SITO WEB CREVAL**
valutazione preliminare di un progetto per la compensazione delle emissioni di anidride carbonica generate dagli accessi al sito Internet aziendale www.creval.it mediante la piantumazione di nuovi alberi e l'ottenimento di attestazione "green label".
- IMPLEMENTAZIONE DELLA PIATTAFORMA DI MONITORAGGIO DEI CONSUMI**
completamento con analisi statistiche utili a delineare le potenziali criticità e ad evidenziare gli immobili energivori.

A hand holding a smartphone is shown on the left side of the image. The background is a dark blue gradient with a complex network of white dots and lines, resembling a data or communication network. A white square box highlights the number '7' in the upper right quadrant.

7

Bilancio consolidato

7.1

2016

7.1.1 Dati di sintesi e indicatori di performance

| DATI PATRIMONIALI (in migliaia di euro) | 31/12/2015 | 31/12/2016 | VAR% |
|---|------------|------------|--------|
| Crediti verso clientela | 19.049.750 | 17.429.196 | -8,51 |
| Attività e passività finanziarie | 5.101.809 | 5.159.559 | 1,13 |
| Totale dell'attivo | 26.882.632 | 25.469.459 | -5,26 |
| Raccolta diretta da clientela | 21.694.956 | 21.108.765 | -2,70 |
| Raccolta indiretta da clientela | 12.092.772 | 11.602.693 | -4,05 |
| di cui: | | | |
| - Risparmio gestito | 6.792.593 | 7.290.205 | 7,33 |
| Raccolta globale | 33.787.728 | 32.711.458 | -3,19 |
| Patrimonio netto | 2.183.348 | 1.753.430 | -19,69 |

| COEFFICIENTI DI SOLVIBILITÀ | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|--|------------|------------|
| Capitale primario di classe 1 / Attività di rischio ponderate (CET1 capital ratio) | 13,1% | 11,8% |
| Capitale di classe 1 / Attività di rischio ponderate (Tier1 capital ratio) | 13,1% | 11,8% |
| Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate (Total capital ratio) | 15,1% | 13,0% |

| INDICI DI BILANCIO | 31/12/2015 | 31/12/2016 |
|---|------------|------------|
| Raccolta indiretta da Clientela / Raccolta Globale | 35,8% | 35,5% |
| Risparmio gestito / Raccolta indiretta da Clientela | 56,2% | 62,8% |
| Raccolta diretta da Clientela / Totale passivo | 80,7% | 82,9% |
| Impieghi clienti / Raccolta diretta da Clientela | 87,8% | 82,6% |
| Impieghi clienti / Totale attivo | 70,9% | 68,4% |

| RISCHIOSITÀ DEL CREDITO | 31/12/2015 | 31/12/2016 | VAR% |
|---|------------|------------|--------|
| Crediti in sofferenza netti (migliaia di euro) | 1.207.157 | 1.272.106 | 5,38 |
| Altri crediti dubbi netti (migliaia di euro) | 2.150.475 | 1.881.922 | -12,49 |
| Crediti deteriorati netti (migliaia di euro) | 3.357.632 | 3.154.028 | -6,06 |
| Crediti in sofferenza netti / Crediti verso clienti | 6,3% | 7,3% | |
| Altri crediti dubbi netti / Crediti verso clienti | 11,3% | 10,8% | |
| Crediti deteriorati netti / Crediti verso clienti | 17,6% | 18,1% | |
| Copertura dei crediti in sofferenza | 57,1% | 54,4% | |
| Copertura degli altri crediti dubbi | 23,4% | 27,6% | |
| Copertura dei crediti deteriorati | 40,3% | 41,5% | |
| Costo del credito (*) | 2,31% | 2,68% | |

(*) Calcolato come rapporto tra le rettifiche di valore nette per deterioramento dei crediti e gli impieghi di fine esercizio.

| DATI DI STRUTTURA | 31/12/2015 | 31/12/2016 | VAR% |
|-------------------|------------|------------|-------|
| Numero dipendenti | 4.123 | 4.055 | -1,65 |
| Numero filiali | 526 | 503 | -4,37 |

| ALTRE INFORMAZIONI ECONOMICHE | 2015 | 2016 |
|--|-------|-------|
| Oneri operativi/Proventi operativi (cost income ratio) | 59,0% | 69,7% |

Dato 2016 calcolato al netto degli oneri non ricorrenti relativi all'attivazione del "Fondo di solidarietà" (60.995 migliaia di euro), dei contributi ordinari e straordinari al SRF, NRF e DGS (32.110 migliaia di euro) e dei contributi per il canone DTA (4.200 migliaia di euro); dato 2015 calcolato al netto dei contributi ordinari e straordinari versati per l'SRF e il DGS (28.067 migliaia di euro) e della svalutazione della customer list (17.909 migliaia di euro).

Con riferimento ai dati di sintesi e agli indicatori alternativi di performance sopra rappresentati si specifica che le grandezze utilizzate per il relativo calcolo, ove non specificate in calce alle tabelle, sono riportate nella Relazione sulla gestione - Analisi dei principali aggregati patrimoniali e dei risultati economici consolidati. Tali indicatori, elaborati dal management, forniscono informazioni complementari agli investitori poiché agevolano la comprensione della situazione patrimoniale ed economica, non devono essere considerati come una sostituzione di quelli richiesti dagli IAS/IFRS e non sono sempre comparabili con quelli forniti da altre banche.

7.1.2 Stato patrimoniale consolidato riclassificato

| VOCI DELL'ATTIVO (in migliaia di euro) | 31/12/2015 | 31/12/2016 | VAR% |
|--|-------------------|-------------------|--------------|
| Cassa e disponibilità liquide | 175.462 | 170.735 | -2,69 |
| Attività finanziarie detenute per la negoziazione | 51.751 | 18.999 | -63,29 |
| Attività finanziarie disponibili per la vendita | 5.321.413 | 5.436.165 | 2,16 |
| Crediti verso banche | 713.089 | 821.748 | 15,24 |
| Crediti verso la clientela | 19.049.750 | 17.429.196 | -8,51 |
| Partecipazioni | 9.464 | 9.559 | 1,00 |
| Attività materiali e immateriali (1) | 572.882 | 483.816 | -15,55 |
| Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione | 2.478 | 1.498 | -39,55 |
| Altre voci dell'attivo (2) | 986.343 | 1.097.743 | 11,29 |
| Totale dell'attivo | 26.882.632 | 25.469.459 | -5,26 |

(1) Comprendono le voci di bilancio "120. Attività materiali" e "130. Attività immateriali".

(2) Comprendono le voci "140. Attività fiscali" e "160. Altre attività".

| VOCI DEL PASSIVO (in migliaia di euro) | 31/12/2015 | 31/12/2016 | VAR% |
|--|-------------------|-------------------|--------------|
| Debiti verso banche | 2.040.112 | 1.661.670 | -18,55 |
| Raccolta diretta dalla clientela (1) | 21.694.956 | 21.108.765 | -2,70 |
| Passività finanziarie di negoziazione | 1.859 | 1.468 | -21,03 |
| Derivati di copertura | 269.496 | 294.137 | 9,14 |
| Altre passività | 508.132 | 437.838 | -13,83 |
| Fondi a destinazione specifica (2) | 180.347 | 208.111 | 15,39 |
| Patrimonio di pertinenza di terzi | 4.382 | 4.040 | -7,80 |
| Patrimonio netto (3) | 2.183.348 | 1.753.430 | -19,69 |
| Totale del passivo | 26.882.632 | 25.469.459 | -5,26 |

(1) Comprende le voci "20. Debiti verso clientela" e "30. Titoli in circolazione".

(2) Comprendono le voci "80. Passività fiscali", "110. Trattamento di fine rapporto del personale" e "120. Fondi per rischi e oneri".

(3) Comprende le voci "140. Riserve da valutazione", "170. Riserve", "180. Sovrapprezzi di emissione", "190. Capitale", "200. Azioni proprie" e "220. Utile (Perdita) d'esercizio".

I valori comparativi al 31 dicembre 2015 sono stati riesposti, rispetto a quanto pubblicato in tale data, per effetto della compensazione di una parte delle attività fiscali, voce "140. Attività fiscali" dello Stato patrimoniale attivo, con le relative passività fiscali, voce "80. Passività fiscali" dello Stato patrimoniale passivo.

7.1.3 Conto economico consolidato riclassificato

| (in migliaia di euro) | 2015 | 2016 | VAR. % |
|---|------------------|------------------|----------------|
| Margine di interesse | 464.508 | 421.695 | -9,22 |
| Commissioni nette | 280.543 | 280.445 | -0,03 |
| Dividendi e proventi simili | 2.017 | 4.241 | 110,26 |
| Utili delle partecipazioni valutate a patrimonio netto (1) | 10.972 | 878 | -92,00 |
| Risultato netto dell'attività di negoziazione, copertura e di cessione/riacquisto | 74.770 | (15.782) | -121,11 |
| Altri oneri/proventi di gestione (5) | 22.314 | 16.236 | -27,24 |
| Proventi operativi | 855.124 | 707.713 | -17,24 |
| Spese per il personale | (295.036) | (346.187) | 17,34 |
| Altre spese amministrative (2) | (201.631) | (210.135) | 4,22 |
| Rettifiche di valore nette su attività materiali e immateriali (3) | (54.143) | (33.916) | -37,36 |
| Oneri operativi | (550.810) | (590.238) | 7,16 |
| Risultato netto della gestione operativa | 304.314 | 117.475 | -61,40 |
| Rettifiche di valore per deterioramento di crediti e altre attività finanziarie | (442.342) | (491.232) | 11,05 |
| Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri | (17.655) | 10.665 | -160,41 |
| Rettifiche di valore dell'avviamento | (70.194) | (68.797) | -1,99 |
| Utili da cessione di investimenti e partecipazioni (4) | 250.065 | 31.366 | -87,46 |
| Utile (Perdita) dell'operatività corrente al lordo delle imposte | 24.188 | (400.523) | n.s. |
| Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente | 78.000 | 71.791 | -7,96 |
| Utile (Perdita) dell'operatività corrente al netto delle imposte | 102.188 | (328.732) | -421,69 |
| Utile delle attività in via di dismissione | 20.070 | - | -100,00 |
| Utile dell'esercizio di pertinenza di terzi | (3.981) | (4.371) | 9,80 |
| Utile (Perdita) dell'esercizio | 118.277 | (333.103) | -381,63 |

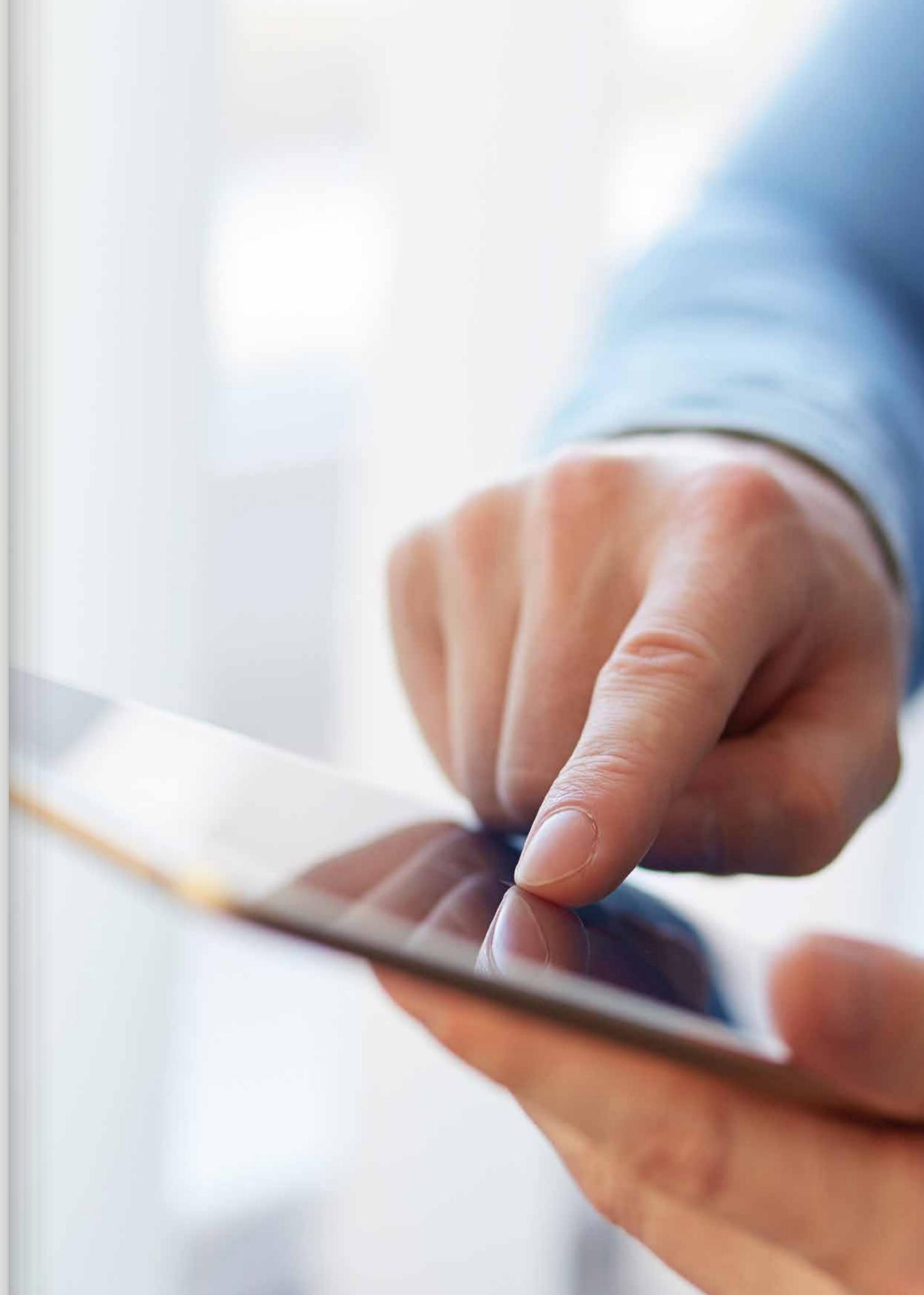
(1) Gli utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto comprendono gli utili/perdite delle partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto inclusi nella voce "240. Utili delle partecipazioni";

(2) Le altre spese amministrative includono i recuperi di imposte e tasse ed altri recuperi iscritti alla voce "220. Altri oneri/proventi di gestione" (53.581 migliaia di euro nel 2016 e 57.515 migliaia di euro nel 2015);

(3) Le rettifiche di valore nette su attività materiali e immateriali comprendono le voci "200. Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali", "210. Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali" e le quote di ammortamento dei costi sostenuti per migliorie su beni di terzi inclusi nella voce "220. Altri oneri/proventi di gestione" (2.025 migliaia di euro nel 2016 e 2.718 migliaia di euro nel 2015);

(4) Gli utili da cessione di investimenti e partecipazioni comprendono la parte residuale della voce "240. Utili delle partecipazioni" non ricompresa fra gli utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto, unitamente alla voce "270. Utili da cessione di investimento";

(5) Gli altri oneri e proventi corrispondono alla voce "220. Altri oneri/proventi di gestione" al netto delle riclassifiche sopra esposte.



**Sistema di rilevazione.
Indicatori GRI**

8.1

Nota metodologica

L'informativa di sostenibilità inclusa nel Rapporto Integrato 2016 (di seguito anche "Rapporto"), richiamata nel Prospetto degli indicatori GRI-G4, è stata redatta in conformità alle linee-guida "G4-Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI-Global Reporting Initiative, secondo l'opzione Core, e alle linee-guida dell'ABI sull'applicazione degli indicatori del Global Reporting Initiative (GRI) e del Bilancio Sociale per il settore del credito ("Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche") pubblicate dall'Associazione Bancaria Italiana in collaborazione con EconomEtica (Centro interuniversitario per l'etica economica e la responsabilità sociale di impresa). La struttura del Rapporto si ispira, inoltre, ai principi dell'International <IR> Framework presentati nel 2013 dall'IIRC (International Integrated Reporting Council). I dati e le informazioni pubblicati in questo Rapporto concernono l'anno solare 2016 e sono forniti dai responsabili di processo delle singole funzioni in forma coeren-

te con le fonti ufficiali - in particolare la Relazione del Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese sulla gestione della banca e del Gruppo, con riferimento alla parte consolidata - e opportunamente integrati e analizzati a cura del Servizio Sostenibilità del Credito Valtellinese. Il perimetro del Rapporto coincide con l'area del bilancio consolidato ed eventuali limitazioni al riguardo sono segnalate all'interno dello stesso. Il Gruppo produce il Rapporto Integrato dal 2015, dal 1995 fino allo stesso anno ha pubblicato annualmente il Rapporto Sociale, i cui contenuti da questa edizione sono ripresi nel presente Rapporto. I cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale sono rivenienti dalla Relazione al bilancio consolidato della banca Capogruppo Credito Valtellinese (www.gruppocreval.com/investorRelationCreval) e dalla Relazione sul Governo Societario (www.gruppocreval.com/governanceCreval).

I dati quantitativi sono riportati, come suggerito dal GRI, lungo un lasso temporale di tre anni al fine di evidenziarne gli sviluppi progressivi. Per assicurare la massima attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente evitando il più possibile il ricorso a stime che, ove necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili. Con riferimento alla Relazione Ambientale, i valori relativi agli anni 2014 e 2015 ivi riportati differiscono lievemente da quanto pubblicato nei rispettivi Rapporti Sociali, poiché sono stati ricalcolati in funzione dei nuovi fattori di emissione e di conversione resi disponibili per il 2016. L'informativa di sostenibilità inclusa nel Rapporto Integrato 2016 è stata sottoposta all'esame limitato da parte di una società di revisione indipendente (KPMG S.p.A.) con cui il Gruppo bancario Credito Valtellinese non detiene cointeressenze né altri legami.

8.2

Prospetto degli Indicatori GRI - G4

KPMG ha svolto un esame limitato (limited assurance engagement) sull'informativa di sostenibilità presente nel Rapporto Integrato 2016 del Gruppo Cre-

val esprimendo le sue conclusioni sull'informativa di sostenibilità nel suo complesso. Per quanto riguarda lo scope delle attività e le procedure svolte si rimanda alla

Relazione della società di revisione indipendente sull'informativa di sostenibilità presente nel Rapporto Integrato riportata alle pagine 144-147.

Generali

| PROSPETTO DEGLI INDICATORI GENERALI | DESCRIZIONE INDICATORE | IN ACCORDANCE CORE | ASSURANCE ESTERNA |
|-------------------------------------|--|--|-------------------|
| STRATEGIA E ANALISI | | | |
| G4-1 | Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia | 18-19 | ✓ |
| PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE | | | |
| G4-3 | Nome dell'organizzazione | Copertina | ✓ |
| G4-4 | Principali marchi, prodotti e/o servizi | 4, 24, 41-42, 51, 106-107 | ✓ |
| G4-5 | Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione | 25 | ✓ |
| G4-6 | Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operative o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report | 80 | ✓ |
| G4-7 | Assetto proprietario e forma legale | 24, 26, 29, Relazione Governo Societario 2016 Credito Valtellinese (pg. 7) | ✓ |
| G4-8 | Mercati serviti (inclusa la suddivisione geografica, i settori serviti, e la tipologia di clientela/beneficiari) | 80, 87, 93, 106 | ✓ |
| G4-9 | Dimensione dell'organizzazione: » numero di dipendenti » numero di attività » ricavi/fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche) » capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/ debiti e azioni (per le organizzazioni private) » quantità di prodotti/servizi forniti | 21 | ✓ |
| G4-10 | Numero totale di dipendenti (suddiviso per genere, tipologia di impiego, tipo di contratto, e area geografica), dipendenti di società appaltatrici e spiegazione di eventuali variazioni significative nel turnover | 66-71 | ✓ |
| G4-11 | Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione | 74, Codice di comportamento Gruppo bancario Credito Valtellinese | ✓ |

| | | | |
|---|--|---|---|
| G4-12 | Principali caratteristiche della catena dei fornitori in relazione all'attività caratteristica | 97-100 | ✓ |
| G4-13 | Cambiamenti significativi nella dimensione, nella struttura o nell'assetto proprietario e/o nella catena dei fornitori, avvenuti nel periodo di rendicontazione | 24, 26, 32, 140 | ✓ |
| G4-14 | Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale | 41, 45, 81-82 | ✓ |
| G4-15 | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale | 35-37, 45, 81-83 | ✓ |
| G4-16 | Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione detiene una posizione nell'organo di governo o a cui partecipa o, infine, a cui fornisce considerevoli finanziamenti che vanno al di là della normale quota associativa | 28, 45, 83-84 | ✓ |
| IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE | | | |
| G4-17 | Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel report | 4, 24-26, 140 | ✓ |
| G4-18 | Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto | 12-15 | ✓ |
| G4-19 | Aspetti materiali identificati nel processo di definizione del contenuto del report | 12-15 | ✓ |
| G4-20 | Per ciascun aspetto materiale identificato riportare il perimetro interno all'organizzazione | 13-15 | ✓ |
| G4-21 | Per ciascun aspetto materiale identificato evidenziare il perimetro esterno all'organizzazione | 12-15 | ✓ |
| G4-22 | Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche | 140 | ✓ |
| G4-23 | Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione | 140 | ✓ |
| COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER | | | |
| G4-24 | Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento | 13-15 | ✓ |
| G4-25 | Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere | 12 | ✓ |
| G4-26 | Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder, e se l'attività è stata condotta principalmente ai fini della stesura del rapporto sociale | 42-44, 89-92 | ✓ |
| G4-27 | Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder | 42-44, 89-92 | ✓ |
| PARAMETRI DEL REPORT | | | |
| G4-28 | Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite | 140 | ✓ |
| G4-29 | Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente | 140 | ✓ |
| G4-30 | Periodicità di rendicontazione | 140 | ✓ |
| G4-31 | Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti | 148 | ✓ |
| G4-32 | GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance" | 141-143 (Prospetto degli Indicatori Generali) | ✓ |
| G4-33 | Attestazione esterna | 144-147 | ✓ |
| GOVERNANCE | | | |
| G4-34 | Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo | 26-28, Relazione Governo Societario 2016 Credito Valtellinese (pg. 14, 26, 30-34) | ✓ |
| ETICA E INTEGRITÀ | | | |
| G4-56 | Valori, principi, standard e norme di comportamento applicati dall'organizzazione attraverso l'adozione di un Codice Etico e/o Codici di Condotta | 20,97 | ✓ |

Specifici

| PROSPETTO DEGLI INDICATORI SPECIFICI | DESCRIZIONE INDICATORE | IN ACCORDANCE CORE | ASSURANCE ESTERNA |
|---|--|--------------------|-------------------|
| PERFORMANCE ECONOMICA Aspetto: Performance economica | | | |
| G4-DMA | | 45, 122-125 | ✓ |
| G4-EC1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | 124-125 | ✓ |
| Aspetto: Pratiche degli acquisti | | | |
| G4-DMA | | 97-100 | ✓ |
| G4-EC9 | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali | 99-100 | ✓ |
| PERFORMANCE AMBIENTALE Aspetto: Energia | | | |
| G4-DMA | | 84-85 | ✓ |
| G4-EN3 | Consumo di energia all'interno dell'organizzazione | 84 | ✓ |
| Aspetto: Emissioni | | | |
| G4-DMA | | 84-85 | ✓ |
| G4-EN15 | Emissioni dirette di gas a effetto serra | 85 | ✓ |
| G4-EN16 | Emissioni indirette di gas a effetto serra | 85 | ✓ |
| Aspetto: Scarichi e rifiuti | | | |
| G4-DMA | | 86 | ✓ |
| G4-EN23 | Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento | 86 | ✓ |
| PERFORMANCE SOCIALE Pratiche di lavoro adeguate Aspetto: Occupazione | | | |
| G4-DMA | | 67-68 | ✓ |
| G4-LA1 | Numero totale e percentuale di nuovi assunti e turnover, per età, genere e area geografica | 67-68 | ✓ |
| Aspetto: Sicurezza e salute sul lavoro | | | |
| G4-DMA | | 71 | ✓ |
| G4-LA6 | Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere | 71 | ✓ |
| Aspetto: Formazione e istruzione | | | |
| G4-DMA | | 72-73 | ✓ |
| G4-LA9 | Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente | 72-73 | ✓ |
| G4-LA11 | Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente | 72 | ✓ |
| Aspetto: Equa remunerazione per donne e uomini | | | |
| G4-DMA | | 72 | ✓ |
| G4-LA13 | Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria di dipendenti | 72 | ✓ |
| RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO Aspetto: Etichettatura su prodotti e servizi | | | |
| G4-DMA | | | ✓ |
| G4-PR3 | Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi | www.creval.it | ✓ |
| G4-PR5 | Risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti | 89-92 | ✓ |
| Aspetto: Privacy del cliente | | | |
| G4-DMA | | | ✓ |
| G4-PR8 | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori | * | ✓ |



* Non sono stati ricevuti nel 2016 reclami in materia di privacy e perdita di dati.

8.3

Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI
Telefono +39 02 6763.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sull'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato

Al Consiglio di Amministrazione del
Credito Valtellinese S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato del Gruppo Credito Valtellinese (di seguito "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli amministratori per l'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato

Gli amministratori sono responsabili della redazione dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del rapporto integrato, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un'informativa di sostenibilità che non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli amministratori del Credito Valtellinese S.p.A. 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.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull'indipendenza e gli altri principi etici del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere una conclusione sull'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 9.525.850,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512987
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - 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 la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che l'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato non contenga errori significativi.

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato, analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines* e non hanno riguardato il rispetto dei principi del *The International <IR> Framework* definiti nel 2013 dall'International Integrated Reporting Council. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto" dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato 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 16 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 nell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato, 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 nell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Credito Valtellinese S.p.A. e con il personale di Creval Sistemi e Servizi S.c.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato, 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 dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato, 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 nell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato;

- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per l'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato" 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 del Credito Valtellinese S.p.A., sulla conformità dell'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per l'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

I dati e le informazioni che costituiscono l'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, nel Prospetto degli Indicatori GRI-G4 del rapporto integrato.

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che l'informativa di sostenibilità presente nel rapporto integrato del Gruppo Credito Valtellinese al 31 dicembre 2016 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del rapporto integrato.

Milano, 24 marzo 2017

KPMG S.p.A.

Roberto Fabbri
Socio



Per ogni informazione è possibile contattare:

Servizio Sostenibilità - Credito Valtellinese

via Feltre, 75 - 20134 Milano

e-mail: rs@creval.it

Direzione

Enzo Rocca, Vice Direttore Generale
Credito Valtellinese

Contributo fotografico

Simone Bracchi

Stampa

Ramponi Arti Grafiche
www.ramponiartigrafiche.it

Testi e coordinamento

Paolo Baroli, Claudia Carroccio,
Ylenia Esther Yashar
Servizio Sostenibilità
Credito Valtellinese

Progetto grafico e impaginazione

Viewy
www.viewy.it

Tiratura

800 copie
