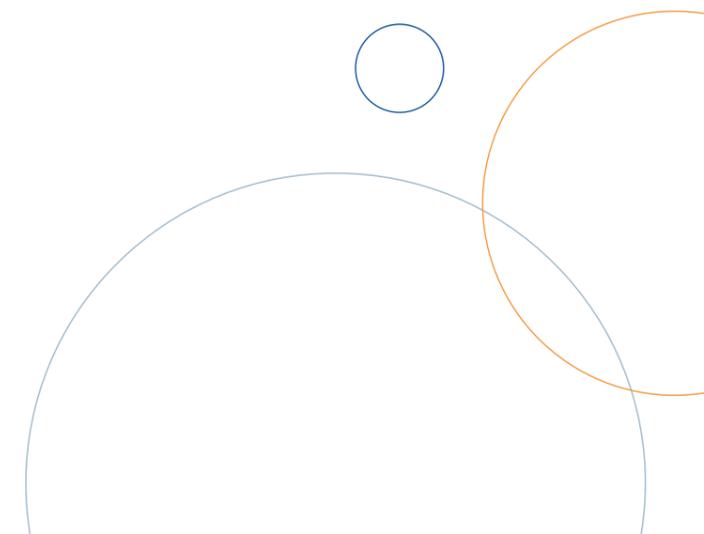


**DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
2018**





**DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
2018**



INDICE

PREMESSA	4	POLITICHE PRATICATE	55
LETTERA DEL PRESIDENTE	6	RISCHI RILEVANTI	55
NOTA METODOLOGICA	8	6. EDUCAZIONE FINANZIARIA E ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE ALLE TEMATICHE AMBIENTALI E DI SOSTENIBILITÀ	58
L'ANALISI DI MATERIALITÀ PER IL PERCORSO DI RENDICONTAZIONE	11	MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	58
INDICATORI DI SOSTENIBILITÀ	15	POLITICHE PRATICATE	58
		RISCHI RILEVANTI	60
1. IL GRUPPO CREVAL	16	7. RELAZIONE CON I FORNITORI	61
MISSION, VISION E VALORI	18	MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	61
MODELLO AZIENDALE: STRUTTURA E GOVERNANCE DEL GRUPPO	20	POLITICHE PRATICATE	62
- DIVERSITÀ DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO. RIMANDO	22	RISCHI RILEVANTI	63
RISCHI E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI. RIMANDO	23	<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	63
- RISCHIO DI REPUTAZIONE	24	PERSONALE	64
I FATTI SALIENTI AL 12 MARZO 2019	25	8. VALORIZZAZIONE E PARITÀ DI GENERE	64
IL VALORE AGGIUNTO. <i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	26	MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	64
		POLITICHE PRATICATE	65
		RISCHI RILEVANTI	67
		<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	67
2. GLI AMBITI DELLA DCNF	30	9. WELFARE AZIENDALE	71
SOCIETÀ	32	MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	71
Clienti	32	POLITICHE PRATICATE	71
1. RISPETTO E ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	32	RISCHI RILEVANTI	72
MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	32	<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	73
POLITICHE PRATICATE	33	LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	74
RISCHI RILEVANTI	33	10. ETICA ED INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE	74
<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	35	MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	74
2. TRASPARENZA E QUALITÀ DELL'OFFERTA	36	POLITICHE PRATICATE	76
MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	36	RISCHI RILEVANTI	77
POLITICHE PRATICATE	37	<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	80
RISCHI RILEVANTI	40	AMBIENTE	82
<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	41	11. IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI, EMISSIONI E CONSUMI ENERGETICI	82
3. INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	42	MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	82
MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	42	POLITICHE PRATICATE	82
POLITICHE PRATICATE	43	RISCHI RILEVANTI	84
RISCHI RILEVANTI	46	<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	85
4. RADICAMENTO NEL TERRITORIO, IMPEGNO ECONOMICO E SOCIALE ED IMPATTI ECONOMICI DIRETTI	47	SISTEMA DI RILEVAZIONE. INDICATORI GRI	90
MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	47	GRI CONTENT INDEX	92
POLITICHE PRATICATE	48	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	96
RISCHI RILEVANTI	51	CONTATTI	100
<i>KPI DI PERFORMANCE GRI</i>	52		
Comunità	54		
5. SUPPORTO, COINVOLGIMENTO E INVESTIMENTO NELLE COMUNITÀ	54		
MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	54		

PREMESSA





LETTERA DEL PRESIDENTE

CREVAL SPA: RADICAMENTO SUL TERRITORIO, CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE

Il circolo virtuoso tra valore economico e valore sociale genera benessere equo e sostenibile

PREMESSA. CREVAL E IL FUTURO

All'interno di un quadro di incertezza macroeconomica a livello mondiale, Creval ha proseguito l'impegno di rafforzamento del suo profilo patrimoniale e si appresta a predisporre un nuovo Piano industriale per il prossimo triennio.

La Banca si è focalizzata sull'attività caratteristica di raccolta del risparmio e di concessione del credito in maniera responsabile sulla base di un modello di business al servizio di famiglie e imprese dei suoi territori. La creazione di valore sostenibile, unitamente alla massima trasparenza ed efficienza e alla semplificazione dei processi operativi, rappresenta un obiettivo prioritario; questo significa per noi ripartire dalla vitalità dei territori per assumere le vesti di banca retail di riferimento delle nostre zone di insediamento, in linea con lo scopo primario definito nello Statuto.

Il nostro futuro dipende dalla nostra capacità di adattarci tempestivamente ai cambiamenti sociali ed economici in atto, guidati da una visione di lungo termine, da pratiche di sostenibilità rigorose, condivise e diffuse a tutti i livelli e da comportamenti individuali al servizio della collettività. A tal riferimento la Carta dei Valori, che pone al primo posto "Integrità e Responsabilità", deve sempre rappresentare per noi la "bussola di orientamento".

LA VALENZA DELLA SOSTENIBILITÀ

In questo quadro la responsabilità sociale d'impresa rappresenta una visione etica e un'opzione strategica che contribuisce ad accrescere la fidelizzazione dei clienti: il circolo virtuoso tra valore economico e valore sociale genera benessere equo e sostenibile.

In un rapporto di stretta sinergia con la Divisione Sostenibilità di Creval, la nostra Fondazione è chiamata ad immettere nel circuito dell'economia il patrimonio di capitale sociale - inteso come l'insieme di relazioni orientate all'inclusione di cui dispone all'interno della comunità - e a rendere effettivi sul territorio gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. Questa Agenda individua un percorso condiviso a livello mondiale basato su principi-guida quali integrazione, universalità e trasformazione.

Abbiamo bisogno di una visione integrata della sostenibilità che permei la cultura d'azienda e si rivolga a tutti gli stakeholder come elemento di una corporate identity distintiva e che fa della reputazione il fondamento di ogni momento della gestione. Siamo fiduciosi che questa Dichiarazione di carattere non finanziario, alla sua seconda edizione, contribuisca a questo obiettivo.

Alessandro Trotter

NOTA METODOLOGICA

PREMESSA. IL D.LGS. 254/2016 ED I GRI STANDARD

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Creval (di seguito anche “Dichiarazione”, “DCNF” o “Documento”), redatta secondo le prescrizioni dell’art. 4 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative a modello di gestione e organizzazione delle attività, politiche praticate dall’impresa, principali rischi e indicatori di prestazione relativi ai temi:

- sociali;
- attinenti al personale;
- riguardanti la lotta contro la corruzione;
- ambientali

nella misura utile ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

È redatta secondo l’opzione “In accordance - Core” in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standard” (GRI Standard) emessi dal Global Reporting Initiative (GRI), all’art. 3 comma 1 e comma 2 e all’art. 4 del Decreto. Con riguardo all’ambito dei rischi (art. 3 comma 1 c del Decreto) è stata coinvolta la Direzione Rischi e Controlli, che ha coordinato l’individuazione degli stessi e li ha validati. Le modalità di definizione dei contenuti e di determinazione delle tematiche rilevanti sono basate sui principi previsti dal GRI in termini di contenuto (materialità, stakeholder engagement, contesto di sostenibilità, completezza) e di qualità (comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza, affidabilità e equilibrio), nonché sulle risultanze dell’analisi di materialità¹. In linea con le richieste del GRI, in calce al Documento è riportato il GRI Content Index², che intende anche agevolare il lettore nel reperimento delle informazioni. Con riferimento ai diritti umani, la cui rendicontazione è prescritta dal Decreto, in sede di analisi di materialità non sono

emersi temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche di Creval: l’ambito è presidiato in particolare dalla Direzione Risorse Umane sotto forma di gestione dei rapporti di lavoro, salvaguardia delle libertà sindacali e della negoziazione collettiva, tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e dialogo permanente con le parti sociali. In corso d’anno non sono stati individuati rischi di violazione dei diritti umani da parte delle società consolidate o dei loro fornitori, né il Gruppo ha ricevuto segnalazioni di episodi di discriminazioni dirette o indirette. Inoltre l’elenco dei reati presupposto presentato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (MOG) comprende fattispecie che mirano a salvaguardare la dignità umana e la tutela dei diritti dei lavoratori, prevedendo tra l’altro l’operatività di una clausola integrativa dei contratti con soggetti terzi in cui “la Società richiede (...) la conoscenza del Codice Disciplinare di Gruppo, con l’assunzione dell’obbligo al suo rispetto pena l’applicazione di sanzioni in ragione dell’eventuale violazione del Codice Comportamentale³”. Al fine della completezza della rendicontazione, si segnala altresì che il rispetto dei diritti umani è riconosciuto nello stesso Codice Comportamentale del Gruppo, che si impegna a non operare con organizzazioni coinvolte in attività contrarie ai propri valori - in particolare se lesive della dignità e dei diritti umani.



1. Vd. pg 11.

2. Vd. pg 92.



3. <http://bit.ly/crevalcc>

POLICY DI GRUPPO

Nel 2017 Creval si è dotato di una procedura strutturata per la redazione della DCNF (aggiornata nel 2018) che definisce le strutture coinvolte e le modalità di raccolta, elaborazione e controllo dei dati non finanziari riportati all’interno del presente Documento. Il processo di rendicontazione delle informazioni è formalizzato nella “Policy per la redazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario” che prevede due strumenti fondamentali:

1. le Schede di Raccolta Dati, a cura dei “Data Owner” - aggiornate

per adeguarle ai GRI Standard ed approfondire i rischi, generati e subiti, associati a ciascun tema materiale;

2. le Lettere di Attestazione firmate dai “Responsabili” relative all’attendibilità e completezza delle informazioni fornite da ciascun “Data Owner” nella Scheda di sua competenza.

Il processo di rendicontazione è stato avviato con una riunione di kick-off che ha coinvolto quindici Referenti: in tale occasione è stata anche definita la matrice di materialità⁴, approvata dal Direttore Generale in ossequio alla Policy.



4. Vd pg 13.

DICHIAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO: GUIDA ALLA LETTURA

I dati qualitativi e quantitativi inclusi nella presente Dichiarazione derivano dal sistema informativo aziendale utilizzato per la gestione e la contabilità del Gruppo e da un sistema di reporting non finanziario appositamente implementato in linea con la Policy di redazione sopra citata per soddisfare i requisiti del Decreto e dei GRI Standard; sono stati opportunamente analizzati e rielaborati a cura del Servizio Sostenibilità di Creval che coordina il processo di redazione e coinvolge i Servizi e le Direzioni competenti (cui si richiamano i “Data Owner” e “Responsabili” sopracitati) per la gestione delle informazioni relative ai temi materiali individuati. Il testo della DCNF è validato in ultima istanza da questi ultimi per le parti di rispettiva competenza.

La Dichiarazione viene pubblicata con cadenza annuale; i numeri qui presentati fanno riferimento all’anno di esercizio 2018 e sono comparati con il 2016 e 2017. Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle società incluse nel bilancio consolidato - eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel Documento. L’esclusione di una o più società non pregiudica, in ogni caso, la piena comprensione dell’attività

LE ICONE DI AIUTO ALLA LETTURA ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO



APPROFONDIMENTO IN RETE



ALL'INTERNO DEL PRESENTE VOLUME



NOTA DI APPROFONDIMENTO



IN QUESTA FOTOGRAFIA

Le fotografie del presente Documento rappresentano un elemento architettonico emblematico delle undici città-sede delle Direzioni Territoriali del Creval: Milano, Como, Roma, Sondrio, Acireale, Torino, Ragusa, Palermo, Monza, Trento, Fano.

del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti generati. Le informazioni relative ai cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di modifica degli assetti societari fanno riferimento alla Relazione al bilancio consolidato della banca Capogruppo Creval (<http://bit.ly/crevalir>) e alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari (<http://bit.ly/crevalgov>). Per assicurare la massima attendibilità dei dati riportati è stata privilegiata l'inclusione

di grandezze misurabili direttamente evitando, per quanto possibile, il ricorso a stime. Ove queste si siano rese necessarie, il loro calcolo è avvenuto tramite le metodologie ritenute più appropriate, opportunamente segnalate. Per ciascuno degli undici temi materiali oggetto della DCNF sono, ove applicabile, evidenziati i KPI (Key Performance Indicator) richiesti o raccomandati dal GRI Standard corrispondente.

IL PROCESSO DI VALIDAZIONE INTERNA ED ESTERNA

La Dichiarazione è stata esaminata dal Comitato Rischi l'8 marzo 2019 e presentata e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 12 marzo, contestualmente al bilancio di esercizio; coerentemente con una delle opzioni previste dall'art. 5 del Decreto costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla gestione, di cui rappresenta un'integrazione; è messa a disposizione degli azionisti e del pubblico entro gli stessi termini e con le medesime modalità previste per la presentazione del progetto di bilancio.

Ai termini di legge la DCNF è stata sottoposta all'esame limitato da parte di una società di revisione indipendente (KPMG S.p.A.) con cui Creval non detiene cointeressenze né altri legami; la verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - viene effettuato l'esame limitato ("limited assurance engagement") secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.



L'ANALISI DI MATERIALITÀ PER IL PERCORSO DI RENDICONTAZIONE

PREMESSA

L'analisi di materialità rappresenta per Creval lo strumento fondamentale per definire le priorità sociali ed ambientali del Gruppo, in linea con il proprio modello di business, con le strategie aziendali e con i Valori declinati nell'omonima Carta. Come espresso dai GRI Standard, vengono considerati "materiali" gli aspetti in grado di produrre un

impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali dell'azienda e di influenzare i comportamenti degli stakeholder in modo sostanziale. I risultati di quest'indagine vengono rappresentati in un grafico definito "matrice di materialità", che permette di individuare l'orientamento dell'attività di rendicontazione.

MATRICE 2018. METODOLOGIA E RISULTANZE

Nel corso dell'anno è stata realizzata e approvata una nuova analisi di materialità, i cui risultati sostituiscono la matrice risalente al 2016.

La prima fase del processo ha previsto l'identificazione, per mezzo di analisi del contesto e di benchmark, di una lista di temi rilevanti (cosiddetta *long list*) per Creval che costituisce il risultato di una prima prioritizzazione degli stessi da parte del Servizio Sostenibilità.

La *long list* è stata distribuita ad un campione rappresentativo del top e del middle management (panel), a cui è stato richiesto di valutare l'importanza di ciascun tema: le votazioni sono state espresse attraverso una scala di punteggio da 0 a 5, in cui il valore 0 indica uno scarso interesse e il valore 5 esprime la massima rilevanza. A ciascun componente del panel è stato richiesto di assegnare i punti sulla base della rilevanza strategica per il Gruppo ed esprimere una valutazione personale con riferimento alle aspettative degli stakeholder rilevanti (nella fattispecie: i clienti, gli azionisti, i dipendenti, la comunità, la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, i fornitori, l'ambiente, i Regulators e i media), a cui è stato assegnato un peso ponderato sulla base della loro influenza nei confronti della banca⁵.

Il risultato delle votazioni è rappresentato nella matrice di materialità che riporta sull'asse delle ascisse l'interesse da parte dell'azienda (in termini di impatto) e sull'asse delle ordinate le aspettative verso la banca degli stakeholder: gli undici temi sono stati selezionati in quanto "materiali" o significativi; ad essi è stata attribuita un'importanza elevata sia dal Gruppo sia dagli stakeholder di riferimento.

Dall'assessment definito sulla base della rappresentazione nell'immagine⁶ rilevano in particolare il rispetto e l'attenzione verso il cliente, l'innovazione e la digitalizzazione, la trasparenza e la qualità dell'offerta, l'etica ed integrità nella condotta aziendale, la relazione con

i fornitori e la valorizzazione e parità di genere.

Da una valutazione dei temi di rischio che riguardano la banca è emersa la necessità di una maggiore attenzione e azione nei confronti delle politiche di genere, atteso quanto rilevato in termini di presenza femminile nelle posizioni apicali⁷.

Da un raffronto con l'analisi del 2016 i temi si mantengono in linea di continuità, sebbene emergano alcune novità: la relazione con i fornitori (inclusi anche i partner commerciali) e gli impatti ambientali diretti, emissioni e consumi energetici hanno acquistato maggiore importanza.

Per quanto riguarda gli impatti indiretti del Gruppo relativi al tema della tutela dei diritti umani, Creval ha deciso di declinare all'interno del Manuale operativo "Politiche del Credito" alcune linee di indirizzo per la gestione e l'erogazione responsabile del credito che supportano la puntuale analisi ed istruttoria creditizia.

In particolare si stabilisce che sono da valutare con particolare attenzione:

- operazioni nel settore armamenti, in conformità con la Circolare di Gruppo "Operatività nel settore degli armamenti" - che esprime un orientamento contrario al finanziamento di progetti espressamente dedicati o rivolti alla produzione ed al commercio di armi e sistemi d'arma ad uso militare⁸ - e con il Codice Comportamentale (sezione 21);
- operazioni di finanziamento a settori e imprese la cui attività potrebbe originare esternalità negative sull'ambiente e sulla collettività, con effetti sfavorevoli in termini di sostenibilità territoriale e sociale e di gestione del rischio reputazionale.



5. In un'ottica di continuo miglioramento a partire dal prossimo anno di rendicontazione il Gruppo intende estendere progressivamente il processo di proposta e valutazione dei temi materiali ai portatori di interesse più significativi per le proprie attività.

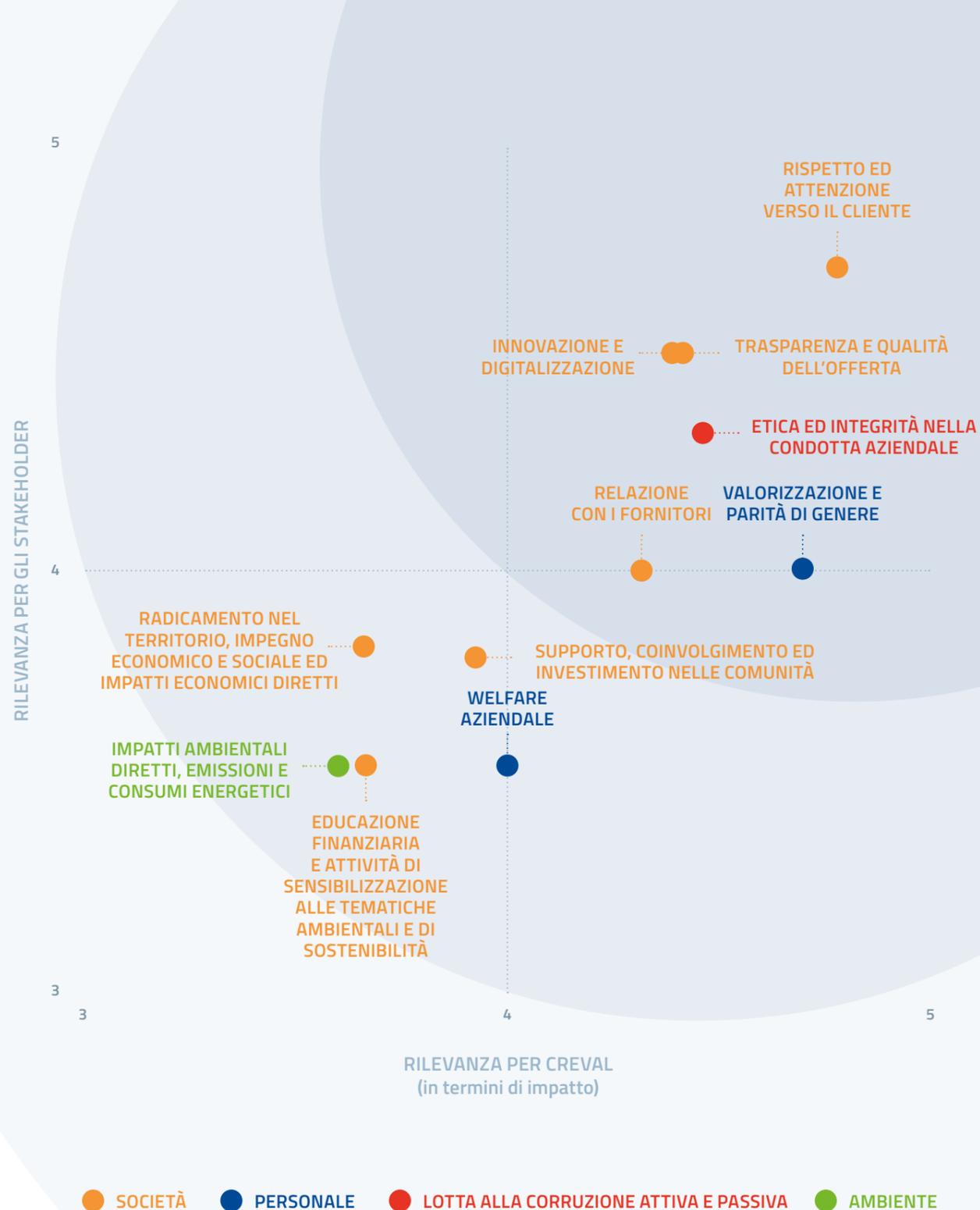
6. Creval ha scelto di rendicontare i temi posizionati al di sopra del valore 3,5 per maggior rilevanza e in favore della sintesi.



7. Vd. pg 68.

8. Qualora il finanziamento sia finalizzato alla produzione o al commercio di materiale di armamento ad uso militare, la Filiale di riferimento della relazione con il cliente può sottoporre la richiesta al Consiglio di Amministrazione della banca che, in casi particolari, ha facoltà di deliberare l'affidamento previo parere favorevole della Direzione Generale e del Comitato del Credito.

MATRICE DI MATERIALITÀ



#	AMBITO	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE	IMPATTI INTERNI A CREVAL	IMPATTI ESTERNI A CREVAL
1	Società	Rispetto ed attenzione verso il cliente	Cura per le esigenze dei clienti, la tutela della privacy e la protezione dei dati; offerta di prodotti accessibili, flessibili ed inclusivi; qualità dei servizi e soddisfazione della clientela.	Gruppo Creval	Clienti
2	Società	Trasparenza e qualità dell'offerta	Pubblicità ed informazione sulle condizioni contrattuali dei prodotti proposti dal Gruppo, soluzioni mirate a migliorare l'inclusione finanziaria e dialogare con i clienti.	Gruppo Creval	Clienti
3	Società	Innovazione e digitalizzazione	Sviluppo ed implementazione di soluzioni digitali per facilitare l'accesso ai servizi, migliorare l'offerta, incontrare le nuove esigenze dei clienti ed i trend del sistema bancario e dei mercati finanziari.	Gruppo Creval	Clienti Comunità finanziaria
4	Società	Radicamento nel territorio, impegno economico e sociale ed impatti economici diretti	Impatto della performance del Gruppo sulle realtà socio-economiche in cui opera; investimenti locali, finanziamenti a supporto delle imprese e dell'economia territoriale, sponsorizzazioni.	Gruppo Creval	Comunità locali
5	Società	Supporto, coinvolgimento ed investimento nelle comunità	Attenzione per il benessere sociale delle comunità di riferimento del Gruppo, espressa nel dialogo con enti ed istituzioni locali, iniziative avviate o sostenute, attività di beneficenza e liberalità.	Gruppo Creval	Comunità locali
6	Società	Educazione finanziaria e attività di sensibilizzazione alle tematiche ambientali e di sostenibilità	Diffusione di informazioni atte a migliorare la comprensione e la consapevolezza dei clienti in tema di finanza; formazione e sensibilizzazione su temi sociali e ambientali.	Gruppo Creval	Clienti Comunità finanziaria
7	Società	Relazione con i fornitori	Selezione di fornitori - inclusi i partner commerciali - che supportino i valori del Gruppo e dei suoi stakeholder; instaurazione di rapporti corretti, equi e trasparenti; diffusione lungo la filiera degli standard adottati dal Gruppo.	Gruppo Creval	Comunità locali Catena di fornitura
8	Personale	Valorizzazione e parità di genere	Processi di valutazione e sviluppo delle competenze, formazione, parità di genere (con particolare riferimento a politiche di pari opportunità e di "work life balance").	Gruppo Creval	Personale Sindacati
9	Personale	Welfare aziendale	Misure a tutela della salute e del benessere di dipendenti e familiari e previdenza complementare.	Gruppo Creval	Personale Sindacati
10	Lotta alla corruzione	Etica ed integrità nella condotta aziendale	Valori, principi, standard e norme di comportamento improntati a garantire che il Gruppo segua, in tutti i suoi processi, l'etica richiesta dal settore e dalla normativa vigente, con particolare attenzione alla lotta alla corruzione.	Gruppo Creval	Clienti Comunità finanziaria Regulators
11	Ambiente	Impatti ambientali diretti, emissioni e consumi energetici	Impatti diretti sull'ambiente legati alle attività del Gruppo, inclusi emissioni inquinanti, consumi energetici e produzione di rifiuti; iniziative e politiche volte a minimizzare gli impatti gestire responsabilmente le risorse sfruttate.	Gruppo Creval	Comunità locali Ambiente Catena di fornitura



INDICATORI DI SOSTENIBILITÀ

INDICATORI ECONOMICI - PATRIMONIALI - FINANZIARI

	2017	2018
Valore economico generato (migliaia euro)	220.463	497.208
Crediti verso clientela (milioni euro)	16.681	21.413
Raccolta diretta da clientela (milioni euro)	19.631	19.945
Raccolta totale (milioni euro)	30.904	30.006
Risparmio gestito/raccolta indiretta da Clientela	69,2%	70,2%
Impieghi/raccolta diretta	85%	107,4%
Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro)	271.670	150.604
Patrimonio netto (milioni euro)	1.442	1.566



INDICATORI AMBIENTALI

	2017	2018
Energia per dipendente (TEP/anno)	1,7	1,5
Acqua per dipendente (mc/anno)	19,8	16,3
Carta per dipendente (Kg/anno)	96,3	80,4
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (Kg/anno)	70,9	54,0
Emissioni dirette e indirette per dipendente (tCO ₂ eq)	1,3	1,2
Emissioni dirette e indirette per unità di superficie (kgCO ₂ eq)	14,9	14,3



INDICATORI SOCIALI

	2017	2018
Clienti (n.)	961.529	923.962
Conti correnti (n.)	601.030	576.232
Dipendenti (n.)	3.819	3.668
Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti	10,6%	7,3%
Ore di formazione erogate nell'anno (n.)	140.188	169.067



1. IL GRUPPO CREVAL



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”.



VALORI⁹



MODELLO AZIENDALE: STRUTTURA E GOVERNANCE DEL GRUPPO

PREMESSA

Il modello organizzativo di Creval, basato sull'attività di tipo retail, si fonda sul principio della valorizzazione del legame con il territorio di operatività.



- 10. <http://bit.ly/crevalfu>
- 11. <http://bit.ly/crevalfu1>
- 12. <http://bit.ly/crevalfu2>

STRUTTURA

In attuazione delle iniziative previste dal Piano Industriale 2018 - 2020 mirate anche all'obiettivo di un'ulteriore semplificazione della struttura societaria ("Project One Bank"), l'assetto del Gruppo è stato interessato in corso d'anno dalla fusione del Credito Siciliano nella Capogruppo Creval (effettiva dal 25 giugno¹⁰).

Con decorrenza 1 gennaio 2019 a sua volta è avvenuta la fusione di Creval Sistemi e Servizi in Creval¹¹ e di Claris Factor in Creval PiùFactor (con il mantenimento di quest'ultima denominazione)¹².

LE SOCIETÀ DEL GRUPPO



Creval

Banca capogruppo (S.p.A.) con sede a Sondrio presente con la propria rete di 365 sportelli in Lombardia, Valle d'Aosta, Piemonte, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Marche, Umbria e Sicilia



**FACTORING
Creval PiùFactor**

società dedicata all'attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 ("TUB")



**REAL ESTATE
Stelline RE**

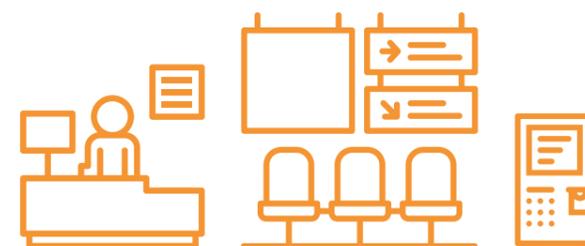
Real Estate Owned Company (ReoCo) esclusivamente dedicata all'attività di asset repossessing

LA RETE TERRITORIALE

Al 31 dicembre 2018 la rete territoriale del Credito Valtellinese - definita anche attraverso un processo di ottimizzazione della presenza rendicontato nella Relazione finanziaria annuale¹³ - è costituita da 365 filiali afferenti a 11 Direzioni Territoriali e situate in 49 province.

365

CREDITO VALTELLINESE



NUMERO DI SPORTELLI



GOVERNANCE

La corporate governance del Creval e le specifiche competenze ad essa attribuite sulle tematiche di carattere strategico e sulle politiche settoriali di Gruppo sono declinate nella Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari, cui si rimanda per approfondimento specifico¹⁴. Essa poggia sui due principi fondamentali del disegno imprenditoriale unitario e del modello di amministrazione e

controllo ordinario basato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale. La Capogruppo garantisce il collegamento di natura istituzionale e operativa con le controllate sia dal punto di vista strategico sia funzionale, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa di vigilanza.



- 13. <http://bit.ly/crevalrfa>
- 14. <http://bit.ly/crevalrgs>

MODELLO DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DEL CREVAL

È costituito dai seguenti Organi Sociali:

- Assemblea - organo deliberativo in rappresentanza degli azionisti; si colloca in posizione apicale rispetto alle funzioni di supervisione, gestione e controllo.
- 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 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 spettano i compiti disposti dall'art. 149 del

Decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF) e richiamati nella Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari.

Il Decreto Legislativo 254/2016 assegna a quest'ultimo due incarichi fondamentali in tema di Dichiarazione di carattere non finanziario:

- la vigilanza sull'osservanza delle disposizioni del Decreto - al riguardo è tenuto a riferirne nella relazione annuale all'Assemblea (art. 3, comma 7);
- la necessità di essere consultato dall'Organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni passibili di compromettere gravemente la posizione commerciale dell'azienda (art. 3, comma 8).

DIVERSITÀ DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO. RIMANDO

La politica in materia di diversità con riferimento al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale è rendicontata nella Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari. Di seguito sono riportati i nominativi dei membri del Consiglio di Amministrazione al 12 marzo 2019: la presenza femminile ammonta a oltre un terzo dei componenti.

>1/3
PRESENZA
FEMMINILE



Presidente	Alessandro Trotter
Vice Presidente	Stefano Caselli
Direttore Generale e Amministratore Delegato	Luigi Lovaglio
Consiglieri	Livia Aliberti Amidani Elena Beccalli Paola Bruno Maria Giovanna Calloni Carlo Crosara Anna Doro Fausto Galmarini Serena Gatteschi Stefano Gatti Jacob F. Kalma Teresa Naddeo Massimiliano Scrocchi



Milano, Palazzo delle Stelline

RISCHI E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI. RIMANDO¹⁵

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 ed assicura che l'attività operativa 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.

In coerenza con la propria natura retail, il Gruppo è esposto prevalentemente al rischio di credito. In termini di requisito patrimoniale risulta altresì significativa l'esposizione ai rischi operativi i quali, peraltro, vengono assunti in ottica strumentale all'esercizio dell'attività di natura più propriamente bancaria. Risulta contenuta l'esposizione ai rischi finanziari e di mercato. I rischi connessi con l'esternalizzazione di funzioni, sistemi,

¹⁵ Per approfondimenti si rimanda a: Relazione finanziaria 2018 (<http://bit.ly/crevalrfa>).

processi o attività aziendali non sono trattati come fattispecie autonoma, ma vengono ricondotti alle diverse tipologie citate.

Il profilo di rischio, alla data di riferimento, è coerente con la propensione al rischio (risk appetite) definita dal Consiglio di Amministrazione.

Per le informazioni sui rischi e la descrizione dell'assetto organizzativo e delle procedure operative poste a presidio delle diverse aree di rischio e delle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio alla Parte E della Nota Integrativa - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura e

all'informativa al pubblico "Terzo Pilastro" riguardante l'adeguatezza patrimoniale, l'esposizione ai rischi e le caratteristiche generali dei sistemi di gestione controllo, disponibile sul sito internet all'indirizzo www.gruppocreval.com.

Per la descrizione del complessivo assetto del Sistema dei Controlli Interni si rinvia, inoltre, alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari redatta ai sensi dell'art. 123 bis del TUF, documento disponibile sul sito internet della società all'indirizzo: "www.gruppocreval.com", Sezione Governance - Relazioni sul Governo Societario.

RISCHIO DI REPUTAZIONE

È il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza. La reputazione rappresenta una risorsa essenziale ed è considerata dal Gruppo come elemento distintivo sul quale si fonda un vantaggio competitivo duraturo. Il rischio di reputazione può avere origine da fattori molteplici anche posti al di fuori del perimetro aziendale ed esterni all'operato del Gruppo (ad esempio, dalla diffusione di notizie inesatte o infondate o da fenomeni che riguardano il sistema e possono coinvolgere le singole istituzioni senza distinzione).

In considerazione della natura del rischio reputazionale caratterizzato da fattori intangibili quali la fiducia, l'immagine, l'affidabilità, il Gruppo ha sviluppato una metodologia di identificazione e di valutazione di tale rischio 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.

L'approccio di tipo preventivo integra due prospettive distinte: esterna ed interna, al fine di pervenire ad una prioritizzazione dei rischi e successiva valutazione dell'esposizione dei rischi reputazionali più rilevanti.

L'obiettivo sfrutta una doppia visione che da un lato identifica gli scenari di rischio con riferimento al contesto esterno e dall'altro valuta tali scenari sulla base della prospettiva interna. In seguito alla positiva conclusione dell'aumento di capitale, le agenzie di rating Fitch, Moody's e DBRS hanno rivisto le valutazioni nei confronti del Credito Valtellinese con outlook di lungo periodo positivo. Nell'esercizio non sono stati rilevati altri elementi che abbiano modificato o possano modificare significativamente nel breve termine la percezione dell'immagine del Gruppo presso le diverse categorie di stakeholder (clienti, controparti, azionisti, investitori, autorità di vigilanza).

I FATTI SALIENTI AL 12 MARZO 2019



1
AUMENTO DI CAPITALE PER 700 MILIONI €¹⁶



2
FUSIONE PER INCORPORAZIONE DEL CREDITO SICILIANO IN CREVAL¹⁷



3
MAURO SELVETTI NOMINATO AMMINISTRATORE DELEGATO¹⁸



4
CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES ACQUISISCE UNA QUOTA DI MINORANZA DEL CAPITALE DI CREVAL PARI AL 5%¹⁹



5
FUSIONE TRA CLARIS FACTOR E CREVAL PIÙ FACTOR: NASCE IL POLO DEL FACTORING DEL GRUPPO CREVAL²⁰



6
CREVAL OTTIENE IL RICONOSCIMENTO A FINI PRUDENZIALI DEL SISTEMA INTERNO DI MISURAZIONE DEL RISCHIO DI CREDITO "A-IRB"²¹



7
ASSEMBLEA ORDINARIA DEGLI AZIONISTI, 12 OTTOBRE 2018: NOMINATO IL NUOVO CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER IL TRIENNIO 2018-2020²²



8
APPROVATA LA FUSIONE DI CREVAL SISTEMI E SERVIZI IN CREDITO VALTELLINESE²³



9
CONCLUSO IL RIASETTO DEL BUSINESS ASSICURATIVO²⁴



10
LUIGI LOVAGLIO NOMINATO AMMINISTRATORE DELEGATO E DIRETTORE GENERALE E ALESSANDRO TROTTER PRESIDENTE²⁵



16. <http://bit.ly/crevalau>
17. <http://bit.ly/crevalfus>
18. <http://bit.ly/crevalnom>
19. <http://bit.ly/crevalco>
20. <http://bit.ly/crevalfusi>

21. <http://bit.ly/crevalaut>
22. <http://bit.ly/crevalaoa>
23. <http://bit.ly/crevalfusio>
24. <http://bit.ly/crevalban>
25. <http://bit.ly/crevalcom>

IL VALORE AGGIUNTO. KPI DI PERFORMANCE GRI

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO (migliaia €)	2017	2018
Attività		
Cassa e disponibilità liquide	197.829	200.153
Attività finanziarie valutate al fair value	4.440.232	2.172.909
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	18.714.357	22.619.018
Immobilizzazioni	510.895	467.911
Altre voci all'attivo	1.093.511	1.012.678
Totale dell'attivo	24.956.824	26.472.669

Passività		
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	22.774.472	24.040.903
Fondi a destinazione specifica	174.103	236.885
Altre voci del passivo	560.803	628.619
Patrimonio di pertinenza di terzi	5.352	20
Patrimonio netto	1.442.094	1.566.242
Totale del passivo e del patrimonio netto	24.956.824	26.472.669

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (migliaia €)	2017	2018
Margine d'interesse	391.963	366.199
Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria	351.564	315.757
Altri proventi netti	20.434	4.571
Proventi operativi	763.961	686.527
Oneri e spese di gestione	-464.064	-510.055
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	-624.107	-275.630
Risultato lordo della gestione operativa	-324.210	-99.158
Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi	-7.639	130.880
Utile (Perdita) d'esercizio	-331.849	31.722



INDICI SIGNIFICATIVI (migliaia €)	2017	2018
Crediti verso clientela / Totale attivo	66,8%	80,9%
Raccolta diretta da clientela / Totale attivo	78,7%	75,3%
Raccolta gestita / Raccolta indiretta	69,2%	70,2%
Sofferenze nette / Crediti verso clientela	3,9%	1,0%

INDICI DI STRUTTURA	2017	2018
Numero dipendenti	3.819	3.668
Numero sportelli	412	365

INDICI PATRIMONIALI	2017	2018
Patrimonio netto / Crediti lordi verso clientela	7,8%	6,9%
Patrimonio netto / Raccolta diretta da clientela	7,3%	7,9%
Totale dei fondi propri / Attività di rischio ponderate	12,5%	20,2%



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO*

DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia €)	2017	2018
Interessi attivi e proventi assimilati	525.488	460.542
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	-133.525	-94.343
Commissioni attive	322.067	305.617
Commissioni passive (-)	-30.309	-30.780
Dividendi e proventi simili	2.911	30.806
Risultato netto dell'attività di negoziazione	5.644	195
Risultato netto dell'attività di copertura	-484	-260
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-255.843	-107.278
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	49.550	17.803
c) passività finanziarie	906	73
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico		
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-	-9.685
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito di:		
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-358.744	-139.034
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-45.755	-3.451
Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-	-1.392
Altri oneri/proventi di gestione	68.398	65.563
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-559
Utili (perdite) da cessione di investimenti	70.159	3.391
Totale valore economico generato	220.463	497.208

* I dati recepiscono il nuovo principio contabile IFRS9 - allo scopo sono stati riclassificati con riferimento al 2017.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia €)	2017	2018
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	220.463	497.208
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, contributo SFR e DGS ed elargizioni/liberalità) (-)	169.847	153.680
Valore economico distribuito ai fornitori	169.847	153.680
Spese per il personale (-)	270.443	327.148
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	270.443	327.148
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	3.650	3.225
Valore economico attribuito a terzi	3.650	3.225
Utile attribuito agli azionisti	-	-
Valore economico distribuito agli azionisti	-	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse e contributo SFR e DGS (-)	71.729	71.764
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)	4.293	4.287
Valore economico distribuito amministrazione centrale e periferica	76.022	76.051
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	1.505	1.044
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	1.505	1.044
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	521.467	561.148
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri		
a) impegni e garanzie rilasciate	371	454
b) altri accantonamenti netti	4.031	15.368
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	18.498	17.494
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	8.384	7.277
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-1.279	-884
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	1.144	3.021
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-304	-138.392
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	-331.849	31.722
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	-301.004	-63.940

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il valore economico distribuito dal Gruppo ammonta a 561,1 milioni € (+7,6%).
La scomposizione per singole categorie di portatori di interesse - rappresentate per valore assoluto e per quota-parte di seguito - indica il seguente "peso relativo":

- alle Risorse Umane sono stati corrisposti 327,1 milioni € (58,3% del totale);
- ai Fornitori sono stati destinati 153,7 milioni € (27,4%);
- all'Amministrazione centrale e periferica sono stati distribuiti 76 milioni € (13,6%);
- a Terzi e Collettività e ambiente sono stati riservati nel loro insieme 4,3 milioni € (0,7%).

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (migliaia €)	2017	2018
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (migliaia €)	521.467	561.148
Ripartizione:		
Dipendenti e collaboratori	270.443	327.148
Fornitori	169.847	153.680
Amministrazione centrale e periferica	76.022	76.051
Terzi	3.650	3.225
Collettività e ambiente	1.505	1.044



GRUPPO BANCARIO
**Credito
Valtellinese**



**2.
GLI AMBITI
DELLA DCNF**

1. RISPETTO E ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

L'operatività del Gruppo Creval è prioritariamente rivolta alle famiglie e alle piccole e medie imprese.

Le relazioni con la clientela, parte fondamentale del capitale relazionale, sono improntate alla fidelizzazione di lungo periodo basata sul rispetto e l'attenzione, sulla logica della "cultura del servizio, della fiducia e del merito" richiamata nella Carta dei Valori e su una proposta di prodotti e servizi in costante aggiornamento. Creval ne persegue il rafforzamento attraverso un'intensa attività di formazione commerciale mirata ad accrescere le competenze e affinare le attitudini comportamentali dei dipendenti con il fine di adeguare il livello della proposta alle aspettative del mercato servito.

I bisogni della clientela sono in evoluzione continua - sia in termini di prodotti di finanziamento, investimento e assicurativi, sia in termini di servizi accessori alle esigenze dei privati e delle imprese. In quest'ottica risulta fondamentale il ruolo dell'attività di consulenza svolta dalla rete di vendita con l'obiettivo di proporre una gamma di offerta completa e il più possibile personalizzata. A tal fine ogni cliente è assegnato ad un gestore specifico - differente per tipologia di clientela ai sensi dell'ordinamento organizzativo: si distinguono le categorie *private*, *corporate* e *retail*, quest'ultima ulteriormente suddivisa per tipo *affluent*, *imprese*, *Piccoli Operatori Economici*, *Family*, *Family Investimenti* e *Base*.

Il gestore, in virtù di una conoscenza approfondita del profilo del cliente e dei

suoi bisogni espressi o latenti e grazie al supporto degli strumenti e degli applicativi a disposizione, è in grado di prospettare prodotti e servizi in linea con le sue esigenze e con la normativa vigente; è chiamato anche a curare la relazione con il cliente nel suo complesso garantendo adeguati standard di qualità in ogni fase del rapporto.

A sostegno dell'attività consulenziale e di vendita tutte le filiali della banca dispongono di una serie di strumenti innovativi - in particolare una piattaforma commerciale "integrata" nello sportello bancario - che permettono un miglioramento continuo della qualità complessiva dell'offerta e un livello di servizio garantito alla clientela. La piattaforma comprende:

- il catalogo prodotti, per alcuni dei quali è possibile attivare direttamente il processo di vendita;
- l'agenda del gestore, che tiene conto della segmentazione e della portafogliazione dei clienti;
- il motore dell'offerta, che suggerisce i prodotti e le offerte più idonee;
- la scheda cliente, che evidenzia le principali informazioni commerciali e sui prodotti posseduti.

Un altro strumento che favorisce il dialogo con il cliente è *Mutuo Consapevole*²⁶ che mette in comunicazione i gestori e le famiglie o gli individui che si accingono ad acquistare un'abitazione, permettendo l'individuazione di un percorso sostenibile di finanziamento.

Questa configurazione, orientata alla relazione con il cliente in senso proattivo,

 26. Vd. pg 40.

consente da un lato una ricca proposta commerciale, dall'altro la valorizzazione e la responsabilizzazione dei collaboratori tramite percorsi di crescita professionale basati sull'orientamento ai risultati. Nel corso degli ultimi due anni le strutture e i modelli di servizio si sono evoluti al fine di offrire la soluzione più adeguata in termini di capacità di gestione dei risparmi e dei finanziamenti e di facilitazione dello sviluppo dell'attività imprenditoriale - già nel 2017 infatti il Gruppo ha dato corso ad un riassetto dell'area commerciale e della rete distributiva secondo principi di specializzazione e focalizzazione. Nel dettaglio l'organigramma dell'area commerciale, accanto alla Direzione Marketing Strategico e Prodotti che

costituisce il presidio unitario per le tematiche di mercato, prodotti, programmazione commerciale, Customer Relationship Management, comunicazione commerciale e social per tutti i canali e segmenti di clientela, prevede le strutture di "Sales" a cui fanno capo le tre Direzioni di segmento: *Corporate*, *Retail* e *Private*. Nel corso del 2018 è stata inoltre costituita la Direzione Sviluppo Business, chiamata in primo luogo a supportare il Chief Commercial Officer nella definizione delle politiche commerciali relativamente all'acquisizione di nuovi clienti, al *cross-selling* e al supporto specialistico alla rete di vendita - anche attraverso la realizzazione di campagne e di eventi dedicati.

 27. <http://bit.ly/crevalcc>

POLITICHE PRATICATE

Per garantire una sempre maggiore specializzazione, un'offerta di soluzioni su misura per la clientela e una consulenza completa sui prodotti di natura bancaria e assicurativa è proseguita l'azione di perfezionamento dei modelli di servizio in ambito *private*, *corporate* e *retail*; sono state inoltre create figure professionali atte specificamente ad acquisire nuova clientela e ad individuare e favorire le opportunità di *cross-selling*, accanto a profili specializzati in tema di garanzie *eligible*, strumenti di agevolazione pubblica e di business assicurativo. Il 2018 è stato caratterizzato anche da un'attenzione particolare ai rischi

connessi al cliente con riferimento alla persona, famiglia e casa: attraverso un'apposita campagna di comunicazione e sensibilizzazione questi è stato invitato in filiale per effettuare un check-up assicurativo completo volto a una crescita di consapevolezza sui rischi cui può incorrere quotidianamente, effettuato unicamente all'interno della rete di vendita da personale specializzato e abilitato IVASS e supportato dall'utilizzo di uno strumento - "Protection Kit" - che attraverso un breve questionario restituisce al cliente stesso un report con i gap di copertura, laddove presenti.

RISCHI RILEVANTI

Concernono la tutela dei diritti dei clienti e la materia dei reclami. Ai sensi del Codice Comportamentale²⁷

(sezione 19 dedicata alla clientela) "la tutela dei diritti del cliente rappresenta la finalità prioritaria del Gruppo nello

svolgimento della propria attività. A ogni cliente o categoria di clienti sono prestate cura e attenzione, senza discriminazione alcuna e in un'ottica di completa imparzialità. In questo ambito, e in genere nelle relazioni esterne intrattenute in occasione dell'attività lavorativa, ciascun Collaboratore uniforma la propria condotta a criteri di cortesia, collaborazione, proattività e trasparenza, fornendo complete e adeguate informazioni sulle caratteristiche e le condizioni economiche dei prodotti e servizi offerti - ivi inclusa la composizione delle spese e degli oneri fiscali, nonché la natura ed i rischi delle operazioni e dei servizi richiesti - affinché il cliente possa effettuare le proprie scelte in modo consapevole; inoltre "tutte le informazioni acquisite sulla clientela sono utilizzate e conservate con riguardo al fine di garantire la massima riservatezza e il rispetto della vigente normativa sulla privacy; le richieste di informazioni sono soddisfatte con tempestività e tenute sotto costante monitoraggio al fine di migliorare la qualità del servizio".

In un'ottica di rispetto e attenzione verso il cliente nel sito www.creval.it (Legale e Privacy > Reclami) sono presentate le modalità che regolano la cura delle contestazioni formali che pervengono al Gruppo; un apposito Manuale interno ("Linee guida per la gestione dei reclami della clientela"), gestito dalla Direzione Legale, mira a preservare i rapporti con questa categoria di stakeholder e ne affida la cura al Servizio Reclami con le seguenti finalità:

- definire un quadro di riferimento organico per tutti gli aspetti che attengono ai reclami;
- precisare le modalità di interazione tra i Servizi coinvolti nell'attività;
- garantire la piena visibilità delle anomalie segnalate e i tempestivi interventi correttivi al riguardo.

La gestione dei reclami segue una procedura basata su apposito registro informatizzato; il Servizio Reclami su questa base predispone, contestualmente alla registrazione, una comunicazione

indirizzata al cliente e per conoscenza al Responsabile della dipendenza di riferimento, per confermare l'avvenuta presa in carico del reclamo e l'avvio delle verifiche necessarie, provvedendo ad acquisire gli elementi necessari per la completa istruzione della pratica, ad attivare le eventuali ricerche documentali e a proporre le soluzioni del caso. In particolare, anche sulla base di una stretta cooperazione tra le diverse strutture interne:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Creval si impegna ad assumere, i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate ed eventuali rimborsi disposti;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire, a seconda delle differenti fattispecie e previa verifica che ricorrano le specifiche condizioni per poterlo fare, ad altre forme di risoluzione stragiudiziale quali l'Arbitro Bancario Finanziario, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, la conciliazione tramite altri organismi pubblici e privati iscritti in apposito Registro presso il Ministero della Giustizia o l'arbitrato.

Il Manuale prescrive che "si dovrà tendere a fornire la risposta al cliente nel più breve lasso di tempo possibile", a fronte di un termine di evasione dei reclami fissato dalla normativa di vigilanza in 30 giorni. Per i reclami concernenti l'ambito finanziario la risposta deve pervenire al cliente entro 60 giorni dalla ricezione degli stessi, mentre per l'ambito assicurativo tale termine è fissato in 45 giorni dal ricevimento delle istanze.

GESTIONE DEI RECLAMI (PRIVACY)

La totalità dei reclami ricevuti in materia di privacy concerne lamentele e contestazioni a vario titolo riguardanti la comunicazione a terzi di dati personali in possesso della banca.

GDPR

Nel corso del 2018 Creval ha continuato un progetto volto a rendere conforme il Gruppo alle disposizioni del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) in vigore dal 25 maggio relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali; sviluppatosi coinvolgendo diverse funzioni aziendali per ambito di competenza, ha portato alla predisposizione di documentazione metodologica ad hoc a supporto del sistema di gestione della protezione dei dati personali. In particolare, la Policy "Linee Guida in materia di "Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR"" indica che il Gruppo si dota di un modello finalizzato ad assicurare che i dati personali siano:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo compatibile con tali finalità (limitazione della finalità);
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati (minimizzazione dei dati);
- esatti e, se necessario, aggiornati adottando tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati (principio di esattezza);
- trattati garantendo un adeguato livello di sicurezza, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali (integrità e riservatezza).

Con particolare riferimento agli aspetti che attengono alle relazioni con i clienti è stato aggiornato e integrato l'impianto documentale relativo alle informative privacy loro destinate alla luce delle novità introdotte dal Regolamento stesso ed è stato previsto un programma di formazione e sensibilizzazione per il personale in merito alla nuova normativa ed agli adempimenti connessi.

KPI DI PERFORMANCE GRI

418-1

NUMERO TOTALE DI RECLAMI RELATIVI ALLA PRIVACY E ALLA PERDITA DEI DATI DEI CLIENTI

	2016	2017	2018
Numero totale di reclami per l'esercizio dei diritti ai sensi della privacy da parte dei clienti	2	7	7
di cui da parti esterne	2	7	7
di cui da enti regolatori	-	-	-
Numero totale di reclami relativi alla perdita di dati dei clienti	-	-	-



2. TRASPARENZA E QUALITÀ DELL'OFFERTA

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

In linea con la sezione 6. del Codice Comportamentale ("Trasparenza verso tutti i portatori di interesse") Creval è impegnato a fornire informazioni relative ai prodotti e ai servizi offerti in forma comprensibile, esauriente e facilmente accessibile a tutta la clientela - inclusa quella potenziale - per garantirne la soddisfazione, prevenendo nel contempo i rischi di reclami o contenziosi ed eventuali rilievi e sanzioni da parte delle competenti autorità di Vigilanza. L'obiettivo è perseguito mediante il rispetto di elevati standard di trasparenza per tutte le tipologie di comunicazione commerciale utilizzate (ad esempio email di marketing, sito Internet,

brochure, leaflet o manifesti esposti in filiale). La funzione competente - il Servizio Comunicazione e Social, in staff alla Direzione Marketing Strategico e Prodotti - sviluppa e realizza i progetti e i contenuti comunicativi di tutte le pubblicità (promozionali, di prodotto e informative) rivolte al mass market e alla clientela già in essere, per tutti i segmenti serviti e sui canali diretti e indiretti (fisici, digital e social) con la finalità di favorire una scelta consapevolmente informata. Le proposte di comunicazione pubblicitaria vengono vagliate dal Servizio Mercato Famiglie e Servizio Mercato Imprese per le attribuzioni di competenza.

Il Gruppo ha realizzato interventi organizzativi volti ad assicurare il presidio costante del tema trasparenza non solo nell'ottica del rispetto della disciplina vigente, ma anche al fine di incrementare le forme di tutela nei confronti dei clienti, tra cui Policy interne volte ad assicurare:

1. la valutazione della struttura dei prodotti e dei servizi commercializzati con particolare riferimento alla comprensibilità delle caratteristiche e dei rischi connessi;
2. la completezza, chiarezza e accessibilità di tutta la documentazione informativa - disponibile, oltre che in filiale, anche in apposita sezione del sito Internet²⁸ in modo da potere essere consultata, salvata e stampata;
3. prodotti e servizi proposti adatti o coerenti rispetto alle esigenze del mercato;

4. un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure da parte degli addetti alla rete di vendita al fine di consentire loro di fornire chiarimenti circa le caratteristiche dei prodotti e servizi offerti prima della sottoscrizione del contratto.

POLITICHE PRATICATE

Creval ha provveduto nel corso dell'anno a un costante miglioramento in termini di semplicità ed accessibilità dei propri contratti, Fogli informativi, Documenti di sintesi e comunicazioni periodiche, con particolare riferimento ai prodotti offerti ai clienti consumatori.

INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SUI SERVIZI BANCARI

Il Gruppo segue le norme di legge che regolamentano la materia, in particolare la normativa emessa da Banca d'Italia come parte dei suoi compiti di disciplina della redazione e pubblicizzazione dei materiali informativi e pubblicitari, emanando specifiche disposizioni al riguardo. Le regole relative sono recepite nei documenti informativi e nella documentazione contrattuale vigente - i requisiti organizzativi sono contenuti nell'apposito Manuale interno "Trasparenza bancaria" in cui vengono descritti i compiti in capo alla rete di vendita e ai servizi centrali e delineate le regole operative e comportamentali a carico di tutti i comparti aziendali. Il modello seguito si articola in tre fasi:

1. pubblicità e informazione precontrattuale: per valutare il grado di adeguamento alla normativa e il livello di chiarezza nei confronti della clientela Creval ha definito un processo interno di valutazione di tale informativa. Nel dettaglio i Fogli Informativi, gli annunci pubblicitari, le Guide specifiche (il Conto Corrente, il Mutuo per la casa, il Credito ai consumatori) e altra

documentazione relativa alle condizioni offerte alla clientela sono presenti, oltre che in filiale mediante il dispositivo elettronico Totem "CrevalPoint", anche sul sito Internet in modo da poter essere consultati, stampati e salvati su supporto durevole. Per quanto concerne l'informativa precontrattuale è sempre resa disponibile anche una copia completa dei contratti relativi ai principali prodotti offerti;

2. contratti: indicano con chiarezza le informazioni previste dalla normativa di riferimento (tra cui tassi, commissioni spettanti alla banca, voci di spesa, possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente prezzi e condizioni);
3. comunicazioni alla clientela: almeno una volta all'anno e nei casi di scadenza del contratto o chiusura del rapporto è fornita una comunicazione analitica, completa e chiara circa le informazioni sullo svolgimento della relazione e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate. Creval si impegna inoltre a garantire un corretto e aggiornato apprendimento

delle regole e delle procedure da parte degli addetti alla rete di vendita, anche attraverso la fruizione di specifici corsi di formazione. Vengono adottate apposite procedure volte a garantire che il personale preposto alla valutazione del merito creditizio del cliente, alla commercializzazione dei contratti di credito, all'assistenza al consumatore e alla gestione dei reclami presentati soddisfi nel continuo requisiti di professionalità che includano almeno un'adeguata conoscenza dei prodotti offerti, delle disposizioni di legge relative ai contratti e in materia di tutela ai consumatori, degli standard di

etica professionale e di un'appropriata competenza in materia economica e finanziaria. Per quanto attiene i nuovi prodotti e servizi progettati e sviluppati e le eventuali implementazioni all'offerta esistente sono previste preventive verifiche, da parte delle competenti funzioni aziendali (Direzione Marketing Strategico e Prodotti, Direzione Rischi e Controlli e Direzione Compliance), al fine di garantirne la conformità rispetto alla normativa. Tali controlli intendono assicurare la coerenza della proposta commerciale con le caratteristiche e le esigenze della clientela a cui sono rivolti.

INFORMAZIONI SUI PRODOTTI DI INVESTIMENTO E ASSICURATIVI

Nell'ambito della distribuzione dei prodotti di investimento e dei prodotti assicurativi Creval osserva le previsioni normative vigenti in materia di trasparenza e informativa alla clientela, dettate in particolare dalla Direttiva n. 2014/65/UE (cosiddetta Mifid II) con riferimento al primo ambito e dalla Direttiva europea sull'intermediazione assicurativa (Direttiva n. 2016/97/UE, cosiddetta IDD) in merito al secondo, nonché dai relativi regolamenti attuativi emessi rispettivamente da Consob e IVASS.

Tali regole sono recepite sia nei processi di vendita dei prodotti di investimento e assicurativi, inclusa la normativa interna messa a disposizione degli operatori di rete, sia nella documentazione connessa all'offerta degli stessi prodotti e consegnata al cliente. Nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente, volta ad incrementare le forme di tutela nei confronti del cliente, il Gruppo ha posto in essere presidi organizzativi volti ad assicurare il rispetto costante del principio di trasparenza nell'ambito dell'offerta dei prodotti.

Con particolare riferimento alla normativa interna sono state predisposte circolari che definiscono processi di vendita, requisiti in materia di esperienza e

conoscenza del personale preposto alla consulenza e alla vendita e circolari di prodotto.

L'offerta alla clientela è effettuata da personale in possesso delle necessarie abilitazioni normativamente richieste (ESMA e IVASS) e che pertanto dispone di un'adeguata conoscenza dei prodotti offerti e delle relative regole di vendita; la normativa interna supporta gli operatori nel fornire alla clientela informazioni in forma comprensibile, chiara e trasparente sulle caratteristiche dei prodotti prima della relativa sottoscrizione. Creval si è dotato di apposite procedure informatiche a presidio dei processi di vendita che guidano l'operatore, assicurando che al cliente vengano offerti prodotti in linea con le sue esigenze.

La normativa di riferimento pone in capo alla banca specifici obblighi di trasparenza precontrattuale e contrattuale nei confronti della clientela in merito tra l'altro ai costi, alle commissioni percepite e ai conflitti di interesse e inducement. Tali obblighi informativi si declinano nella consegna della documentazione precontrattuale di trasparenza, la cui tipologia e contenuto varia a seconda della natura del prodotto offerto. Inoltre, con particolare riferimento ai prodotti di investimento

e assicurativi di terzi per i quali la banca ha in essere accordi distributivi, la legge pone specifici obblighi di trasparenza precontrattuale e contrattuale anche in capo alla SGR o alla Compagnia di assicurazione di riferimento - Creval ha l'onere di consegnare o mettere a disposizione del cliente tale documentazione informativa oltre all'informativa precontrattuale predisposta dalla banca, come sopra descritto. Sul sito www.creval.it sono disponibili informazioni aggiuntive sui prodotti di

“Creval è impegnato a fornire informazioni relative ai prodotti e ai servizi offerti in forma comprensibile, esauriente e facilmente accessibile a tutta la clientela”



investimento e assicurativi offerti nonché i link esterni ai siti di SGR e Compagnie di assicurazione per il reperimento della documentazione d'offerta.

COMUNICAZIONI PUBBLICITARIE

Il Servizio Comunicazione e Social assicura un presidio unitario delle attività pubblicitarie del Gruppo predisponendo il piano media annuale, in linea di continuità con le azioni commerciali attivate. In particolare:

- cura le comunicazioni di advertising per il mass market e dirette alla clientela sottoponendo i materiali alle verifiche di contenuto e normative da parte delle competenti funzioni aziendali - i Servizi preposti della Direzione Compliance e della Direzione Legale;
- presidia il processo di produzione del materiale promozionale su tutti i canali e per tutti i segmenti di clientela, verificandone la presenza e la coerenza presso la rete di vendita.

Creval assicura il coordinamento complessivo della propria presenza in Internet e dei Social Network gestiti: il sito istituzionale²⁹ è studiato e realizzato per guidare il cliente, anche potenziale, nell'individuazione e nella scelta dei prodotti e servizi più adatti alle proprie esigenze ed è arricchito con strumenti che permettono di contattare la banca e richiedere un appuntamento presso le filiali.

L'offerta è promossa sulla base di campagne comunicative definite e coordinate dalla Direzione Marketing Strategico e Prodotti - in particolare dalla Divisione Mercato, che presidia l'evoluzione dei bisogni e le conseguenti necessità di famiglie e imprese. Nell'ambito delle iniziative commerciali che di volta in volta sono declinate sulla rete, e nel rispetto delle normative previste in tema di trasparenza, vengono definiti le modalità e i processi con cui i gestori e gli addetti di filiale possono contattare la clientela e promuovere i prodotti e servizi più idonei ai diversi segmenti. Tutte le comunicazioni, prima di essere divulgate, sono validate dai comparti competenti - in particolare dalla Direzione Compliance e dalla Direzione Legale (ove necessario avviene anche una verifica in tema di conformità alla normativa privacy da parte del Servizio Normative Societarie).

RISCHI RILEVANTI

Rilevano il rischio generato dalla vendita di prodotti e servizi bancari non conformi e il rischio di applicazione di condizioni non presenti o "peggiorative" rispetto a quelle presenti nei Fogli Informativi. Con riguardo alla prima casistica - precisato come la normativa che disciplina la materia della trasparenza impone alle banche di porre i propri clienti nella condizione di poter valutare in termini di convenienza e opportunità di utilizzo i servizi e i prodotti offerti -, il Manuale interno "Trasparenza Bancaria" citato evidenzia come a tal fine Creval ha adottato procedure interne volte ad assicurare tra l'altro la "comprensibilità da parte della clientela delle caratteristiche e dei rischi" che la riguardano, "la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti in modo tale che la documentazione informativa sia completa, chiara e accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte delle dipendenze e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet", "anche attraverso strumenti informatici, che il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti o incoerenti rispetto alle proprie esigenze", "un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure da parte degli addetti alla rete di vendita così da poter fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei prodotti e dei servizi anche prima che il cliente sia vincolato da un contratto" e "la possibilità per il cliente di ottenere il testo aggiornato del contratto qualora siano state effettuate delle modifiche unilaterali" (sezione 9); fissa precise regole operative e comportamentali a carico di tutti i comparti aziendali coinvolti nel processo, con particolare riferimento alla rete, alle strutture centrali commerciali e al settore rischi e controlli. La Circolare sulle principali novità in tema di Direttiva 2014/65/UE (cosiddetta

MUTUO CONSAPEVOLE

È uno strumento di consulenza a disposizione dei gestori che, acquisendo dal cliente informazioni utili, permette di guidarlo, consigliarlo e indirizzarlo verso la rimodulazione o la conferma di un progetto di mutuo sostenibile.

Il processo prevede un set di domande che l'operatore di filiale, nell'ambito della propria attività di consulenza, sottopone al cliente al fine di individuare insieme la validità del progetto - definendo importo, durata e rata indicativa del prestito in base alla situazione economica attuale o prospettica e consentendo maggiore consapevolezza sulle condizioni del finanziamento.

MiFID II) a sua volta sottolinea che, per ottemperare agli obblighi di trasparenza di questa normativa, tutto il personale a diretto contatto con la clientela e che presta i predetti servizi deve possedere determinati requisiti di conoscenza ed esperienza - al riguardo Creval provvede a rivedere periodicamente le esigenze di sviluppo e formazione del personale al fine di garantire il mantenimento di qualifiche idonee e l'aggiornamento delle conoscenze e competenze. Con riferimento alla seconda categoria di rischio, in conformità alla normativa vigente in termini di usura viene applicato un controllo sistematico - ad esempio in occasione della liquidazione delle competenze su un rapporto di conto corrente o in sede di erogazione di un finanziamento - che ricomprende tutte le spese inerenti l'operazione in corso, anche eventualmente derivanti da operatori esterni quali le reti di mediatori creditizi, verificando che il costo complessivo dell'operazione (individuato da indicatori quali ISC - Indicatore Sintetico di Costo - e TAEG - Tasso Annuo Effettivo Globale) si collochi al di sotto dei livelli determinati da Banca d'Italia; tali limiti, verificati trimestralmente, sono a disposizione della clientela sia sul sito Internet che nelle filiali.

KPI DI PERFORMANCE GRI

417-1

REQUISITI DI INFORMAZIONE SU PRODOTTI E SERVIZI

I Fogli Informativi riportano almeno:

- informazioni sulla banca (denominazione, iscrizione in albi e/o registri, indirizzo della sede legale, numero di telefono, numero di fax, sito Internet e indirizzo di posta elettronica);
- caratteristiche e rischi tipici dell'operazione o del servizio (descrizione sintetica della struttura e della funzione economica dell'operazione o del servizio e dei principali rischi ad esso connessi);
- condizioni economiche dell'operazione o del servizio applicate al rapporto. Oltre ai tassi d'interesse per le operazioni attive e passive sono indicati tra l'altro la periodicità e le modalità di calcolo degli interessi - ivi compresi quelli di mora -, il prezzo ed ogni altro onere, commissione o spesa - incluse le spese postali, di scritturazione contabile, di istruttoria, di comunicazione al cliente - comunque denominati a carico dei clienti, anche con riferimento a quelli da sostenere in occasione dello scioglimento del rapporto (tranne le spese di chiusura) e, ove previsti, la penale, il livello di ISC e TAEG e altri eventuali parametri necessari per legge;
- le valute sui versamenti e sui prelievi dei conti correnti, i termini di disponibilità delle somme accreditate sul conto e degli assegni versati e tutte le causali che danno origine ad una scritturazione per la quale sono addebitati al cliente oneri economici - con specifica indicazione dell'importo di questi ultimi;
- clausole contrattuali che riguardano il diritto di recesso spettante al cliente e all'intermediario, i tempi massimi per la chiusura del rapporto e i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi;
- legenda esplicativa relativa alle principali nozioni contenute nel Foglio Informativo. Le prescrizioni inerenti i contratti prevedono che siano redatti in forma scritta a pena di nullità, che può essere fatta valere solo dal cliente. Questi inoltre devono riportare le seguenti indicazioni:
 - tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati - inclusi per i contratti di credito gli eventuali oneri di mora;
 - commissioni spettanti alla banca;
 - voci di spesa a carico del cliente, ivi compreso il costo delle comunicazioni;
 - nel caso in cui il contratto contenga clausole di indicizzazione, il valore del parametro vigente al momento della conclusione dello stesso;
 - possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente, con clausola approvata specificamente dallo stesso e a determinate condizioni, il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione.

417-2

CASI CONFERMATI DI NON CONFORMITÀ RIGUARDANTI INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SERVIZI

417-3

CASI CONFERMATI DI NON CONFORMITÀ RIGUARDANTI COMUNICAZIONI PUBBLICITARIE

Nel corso degli ultimi tre anni (a valere dal 2016 - periodo di riferimento della DCNF) non si sono verificati casi di non conformità con normative o codici interni nei due ambiti sopra evidenziati che abbiano dato luogo a multe, sanzioni o avvertimenti.



3. INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

L'innovazione continua e i processi di digitalizzazione costituiscono un tema centrale nelle politiche commerciali di Creval; lo sviluppo di canali di contatto "evoluti" si accompagna al rinnovamento delle procedure interne, dei format di filiale, dei modelli di servizio e dell'offerta di Internet banking. L'innovazione digitale consente in particolare di minimizzare i livelli di rischio nelle procedure e incrementare l'efficienza e l'immediatezza nel rapporto con la clientela. L'ambito commerciale è presidiato secondo l'ordinamento organizzativo dalla Direzione Marketing Strategico e Prodotti cui riportano le seguenti Divisioni, ognuna delle quali coordina diverse fasi della progettazione e proposta di soluzioni per la clientela:

- "CRM e Programmazione Commerciale": raccoglie, gestisce e monitora i dati, interni ed esterni, relativi alla clientela effettiva e potenziale attraverso analisi in grado di tradurre i bisogni dei clienti in iniziative commerciali;
- "Mercato": sulla base delle risultanze della profilazione della clientela propone soluzioni sviluppate ad hoc attraverso l'attivazione di campagne di marketing mirate;
- "Prodotti" e "Asset Management e Bancassurance": ideano, progettano e realizzano i prodotti destinati al mercato, anche in partnership con asset manager e compagnie di assicurazione.

Tra le Direzioni a riporto del CCO rileva in particolare per il tema materiale "innovazione e digitalizzazione" la Direzione Banca Digitale, che si compone di due Servizi: Canali Diretti e Filiali Bancaperta (a presidio rispettivamente della piattaforma digitale Bancaperta e delle filiali caratterizzate dal nuovo format

POLITICHE PRATICATE

Nel 2018 le attività si sono concentrate sulla rimodulazione dell'offerta dei servizi della piattaforma digitale Bancaperta tramite la creazione di profili d'uso differenziati, progressivamente arricchiti con nuove funzioni per accrescere il valore del servizio agli utenti - tra cui emergono in particolare il bonifico istantaneo, il bonifico estero e il nuovo servizio Creval Quotazioni. Per quanto riguarda i prodotti di monetica e i sistemi di pagamento, il processo di innovazione del Gruppo si è sviluppato su due fronti:

- l'adeguamento alle novità e agli obblighi introdotti dalla nuova Direttiva europea sui servizi di pagamento "PSD2"³⁰;
- l'attivazione del servizio di bonifico istantaneo, che consente il trasferimento di fondi per importi fino a 15.000 € tra correntisti dell'area SEPA in 34 Paesi europei entro 10" in ogni momento dell'anno.

Il catalogo dei prodotti di pagamento si è arricchito della Carta Debit Business internazionale, dedicata a liberi professionisti e imprenditori, mentre il portafoglio di offerta P.O.S. si è ampliato con il servizio innovativo SmartPOS (fornito da Nexi), che sulla base di un doppio schermo e di componenti hardware e servizi evoluti facilita la gestione dell'attività degli esercenti consentendo di accettare carte di credito, prepagate, di debito, smartphone e QR Code, assicurando la massima affidabilità e sicurezza agli incassi e consentendo ai clienti un'esperienza di pagamento facile, innovativa, sicura e veloce.

"phygital" - integrazione fisico-virtuale) con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo commerciale del Gruppo attraverso i canali di vendita diretti Bancaperta (mobile e Internet banking e filiali "digitali"), proponendo azioni e strategie ai competenti organi aziendali in raccordo con le funzioni di marketing strategico.

30. Ha comportato tra l'altro l'applicazione di misure di autenticazione ancora più rafforzate in occasione dell'utilizzo del conto online, la riduzione della franchigia a carico dell'utente in caso di operazione non autorizzata connessa a strumenti di pagamento smarriti, rubati o sottratti e la riduzione dei tempi massimi di evasione da parte della banca delle pratiche di reclamo inerenti ai servizi di pagamento e dei tempi limite per il rimborso delle operazioni di pagamento sconosciute dai titolari di carta di pagamento.

Sulle carte di credito individuali Nexi Classic, Gold e Platinum è stata resa disponibile la nuova funzionalità Easy Shopping che consente la rateizzazione di singoli acquisti effettuati (a partire da 250 e fino a 2.400 €) con diverse opzioni di rimborso. È stata inoltre completata l'offerta di soluzioni che consentono alla clientela di usare lo smartphone e altri dispositivi compatibili per effettuare pagamenti in mobilità senza tessera: Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay sono le tre applicazioni innovative, adottate in collaborazione con Nexi, che permettono di effettuare acquisti tramite app e sul web. A fine anno è iniziata la distribuzione di Creval Prepaid Card UniCT, innovativa carta multiservizi sviluppata insieme all'Università di Catania - nata come tessera identificativa messa a disposizione dello studente per usufruire dei vari servizi dell'Università, assume le vesti anche di una carta di pagamento prepagata e ricaricabile dotata di IBAN che, oltre a consentire le tradizionali funzionalità di pagamento, permette di viaggiare gratuitamente sui mezzi pubblici della città.

Un giorno avrai un POS come non l'hai mai visto prima. Quel giorno è oggi, con Nexi SmartPOS[®].

Creval nexi

PREMIO ABI PER L'INNOVAZIONE

AMBROGIO COGNITIVE BUSINESS OPERATIONS

Ambrogio - l'assistente virtuale che utilizza il sistema di intelligenza artificiale Watson Conversation di IBM per rendere più veloci ed efficaci le risposte ai colleghi nella loro operatività e nell'interazione con i clienti - ha permesso a Creval di ricevere, nel mese di marzo, il Premio ABI 2018 per l'“Innovazione operativa, digitalizzazione e innovazione dei processi interni”.

L'iniziativa si inserisce in un percorso di trasformazione verso la "Retail Bank of the future", focalizzato su servizi di alta qualità a elevato livello di automazione³¹.

La soluzione implementata ha portato a un cambio del modello di servizio di Help Desk consentendo di raggiungere significativi risultati in termini di maggiori volumi di contatto, estensione degli orari e ottimizzazione del tempo quantificabile in una riduzione del 25% dello stesso per fare fronte alle esigenze degli utenti.

Alfredo (nuova denominazione del servizio a partire da giugno) - esteso oggi a tutti i posti di lavoro e completamente integrato a livello dei processi di Creval - gestisce ormai la totalità delle richieste, in parte in collaborazione con il Service Desk, ed è in grado di:

- rispondere con un alto livello di affidabilità alle domande dei colleghi di filiale;
- comprendere le richieste, classificandole e rispondendo puntualmente a quelle più frequenti;
- coinvolgere, quando necessario, l'operatore umano per finalizzare le richieste per le quali è previsto l'intervento umano o per cui Alfredo stesso non è ancora stato addestrato.

31. <http://bit.ly/crevalamb>

UN'IDEA PER INNOVARE LA BANCA

Il dispositivo IDEA - applicativo attivo da febbraio 2014 sull'omonimo portale Intranet - consente ai dipendenti di suggerire proposte operative innovative e originali, di esprimere un parere e commentare le proposte dei colleghi nella logica del forum on line, contribuendo all'aumento del senso di appartenenza e della collaborazione interna. L'applicazione prevede l'assegnazione di "punti innovazione" per ciascuna "Idea" inserita in procedura restituendo un segno del grado di coinvolgimento dell'utente terzo che legge e valuta.

Le 20 "Idee" che durante la prima fase del processo ricevono il maggior apprezzamento vengono selezionate e valutate a livello organizzativo e successivamente votate per stabilire le "vincitrici"; nel corso del 2018 ne sono state proposte 161 - di cui 150 approvate - con 57 suggerimenti di soluzione al riguardo.

Il 19 aprile, in occasione di un evento dedicato, la Direzione Generale di Creval ha consegnato attestati e un premio agli 8 vincitori (4 scelti dai dipendenti e 4 dal top management). Le iniziative vittoriose sono state poi inserite nel piano interno delle attività da realizzare nel 2018.

FIRMA GRAFOMETRICA

Creval ha proseguito in corso d'anno il processo di estensione progressiva della firma grafometrica, la tecnologia innovativa e sostenibile dal punto di vista ambientale che consente di siglare documenti bancari in formato elettronico. Tutta la documentazione sottoscritta dalla clientela con questa opzione possiede sul piano giuridico eguale valore rispetto alla modalità cartacea, soddisfa sul piano tecnico i requisiti di sicurezza definiti dalla normativa vigente ed è qualificata a tutti gli effetti come "firma elettronica avanzata".

I benefici presentati dall'utilizzo di questa tecnologia includono:

- la velocizzazione delle operazioni, eliminando la necessità di rivolgersi allo sportello;
- la gestione più efficiente della documentazione attraverso un'archiviazione informatica istantanea;
- la diminuzione dei costi delle risorse funzionali (toner, carta e stampanti) e degli oneri derivanti dal loro uso e corretto smaltimento;
- la sensibile riduzione dell'impatto ambientale.

Al 31 dicembre il 98% dei clienti ha aderito al servizio e le postazioni presso le quali è attivo sono oltre 2.300. Trentotto tipologie di documenti sono state gestite in modalità grafometrica nell'anno - dodici in più rispetto al 2017 - suddivise nelle seguenti categorie:

11	13	2	5	4	3
INCASSI E PAGAMENTI	FINANZA	ASSICURAZIONI	CREDITI	COMPLIANCE/ ANTIRICICLAGGIO	SERVIZI

Nel corso del 2018 sono stati sottoscritti circa 6 milioni di documenti - pari all'86% dei contratti appartenenti alle categorie sopra citate, il cui perimetro è stato ampliato con le seguenti nuove casistiche:

- contratti di:
 - Finanziamento Chirografario senza garanzia cambiaria;
 - Carta Debit Business;
 - Conto Apertura di Credito;
 - Cart@perta Teen;
 - Conto in Tasca;
 - Cassette di Sicurezza;
 - Anticipo Fatture e Documenti;
- domanda di finanziamento e di accesso al Fondo di Garanzia Prima Casa;
- modulo di trattamento dati nell'ambito dei sistemi di informazioni creditizie in tema di credito al consumo, variazione anagrafica e riattivazione utenza Bancaperta.

FILIALE BANCAPERTA, UNA "CUSTOMER EXPERIENCE INNOVATIVA, RASSICURANTE E AFFIDABILE"

Attraverso una videoconferenza che replica il più realisticamente possibile la presenza di un consulente e una gestione da remoto sicura, Bancaperta è in grado di offrire una customer experience innovativa eseguendo a distanza le operazioni bancarie tradizionalmente effettuate presso lo sportello. A tale modalità sono connessi due importanti vantaggi per Creval e per la clientela:

- una riduzione significativa dei costi di realizzazione e gestione delle filiali;
- la garanzia di elevata professionalità di operatori specializzati e disponibili al pubblico in un orario esteso continuato (nei giorni feriali fino alle ore 19 e al sabato tra le 8,30 e 13,30).

Presso la Filiale Bancaperta il cliente viene ricevuto da personale dedicato all'accoglienza e in caso di attesa può usufruire di servizi quali il Wi-Fi gratuito, contenuti video, la diffusione radiofonica e la disponibilità di spazi (anche sale riunioni) allestiti ad uso del pubblico e dotati di area break.

All'interno della "postazione Bancaperta" sono garantite completa privacy e riservatezza, mentre l'erogazione del servizio avviene in modo semplice grazie all'utilizzo di tecnologie affidabili e sicure (videoconferenza e apparecchiature di gestione automatica dei contanti e della digitalizzazione dei documenti), permettendo così al cliente di eseguire le principali operazioni bancarie di sportello e ricevere consulenza specializzata in qualsiasi ambito.

Nel corso del 2018 sono state aperte - in linea con quanto definito nel Piano strategico 2018-2020 - 6 Filiali Bancaperta "nuove" presso Milano Brera, Roma Parioli, Civitanova Marche, Falconara Marittima, Urbino e Cernobbio e 7 nate dalla trasformazione da filiale tradizionale a "nuova" delle sedi centrali di Como, Varese e Trento e delle agenzie di Aosta, Riva del Garda, Bolzano e Novara.

Dal 2016 a fine 2018 il numero di Filiali Bancaperta è cresciuto a 21 unità.

INDICATORI: ACCESSI ALL'OFFERTA DIGITALE BANCAPERTA³²

L'offerta di un servizio user-friendly, attivo nell'arco delle 24 ore per 365 giorni senza vincoli di vicinanza fisica ad una filiale, mira ad ottimizzare la proposta alla clientela in chiave digitale. I dati quantitativi esposti di seguito - estratti quotidianamente da un programma automatizzato e rielaborati in un sistema di data analysis che riflette l'approccio "phygital"³³ già citato che caratterizza l'idea di sviluppo tecnologico dell'azienda - evidenziano il legame forte tra la politica di "banca digitale" in essere e il riscontro ottenuto in termini di numero di accessi a Bancaperta.

In dettaglio vengono rappresentati gli accessi totali e quelli unici - intesi come utenze singole che abbiano effettuato almeno un "log in" nella giornata - e la composizione degli stessi per strumento utilizzato.

	ACCESSI TOTALI	ACCESSI MEDI GIORNALIERI	ACCESSI UNICI MEDI
2017	41.103.004	112.611	64.275
2018	44.248.949	121.230	67.487
Incremento annuale	7,7%	7,7%	5%

ACCESSI PER CANALE	2017	2018	VARIAZIONE ANNUALE
Web	22.459.585	21.806.823	-2,9%
Smartphone	17.868.385	21.743.435	21,7%
Tablet	772.157	691.460	-10,5%
Watch	2.877	7.231	151,4%
Totale	41.103.004	44.248.949	7,7%

32. <http://bit.ly/bancaperta>
I dati relativi al 2016 non sono disponibili in forma omogenea a causa di una base statistica differente. I dati relativi al 2017 differiscono dalla rendicontazione dello scorso anno in quanto è stata affinata la metodologia di reporting.

33. Vd. pg 43.

RISCHI RILEVANTI

SICUREZZA LOGICA E CYBER RISK

Creval, in conformità alla norma ISO 27001:2005, determina i rischi e le opportunità correlati ai propri servizi, agli obblighi di conformità applicabili, ai fattori interni ed esterni che caratterizzano il proprio contesto e alle esigenze e aspettative delle parti interessate. La tematica è governata dal Servizio Security e Business Continuity della Divisione Sicurezza in riporto al Chief Information Security Officer. Nel corso dell'anno il presidio ha confermato l'efficacia nella gestione degli eventi di crisi, consentendo la continuità dei servizi e la salvaguardia e tutela dei collaboratori e clienti.

Di seguito si dettagliano le due categorie di rischio informatico in essere:

1. rischio di interruzione, manomissione o alterazione dei servizi informatici erogati a favore della clientela mediante compromissione dell'infrastruttura IT allo scopo di inficiare la disponibilità, integrità o confidenzialità degli stessi (cyber risk);
2. rischio frode per i servizi di pagamento mediante canali online. Creval ha integrato nelle procedure un sistema anti-frode in grado di analizzare in tempo reale tutte le operazioni effettuate tramite Internet banking rilevando quelle a maggior rischio che vengono verificate dal Servizio preposto.

4. RADICAMENTO NEL TERRITORIO, IMPEGNO ECONOMICO E SOCIALE E IMPATTI ECONOMICI DIRETTI

In linea con la propria natura di banca di riferimento radicata nelle zone di insediamento delle filiali, Creval ha continuato a sviluppare una serie di

iniziative connesse ad un impegno economico e sociale effettivo - sotto forma di sponsorizzazioni, crowdfunding e interventi a supporto delle economie locali.

SPONSORIZZAZIONI

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Nel corso del 2018 le sponsorizzazioni - mirate al sostegno al territorio su cui Creval opera - sono state presidiate dal Servizio Promozione Business, chiamato a supportare le strutture commerciali del Gruppo nell'organizzazione di eventi a natura locale per la promozione del brand e dei prodotti e servizi, con

l'obiettivo di incrementare e sviluppare nuove opportunità commerciali. L'attività, svolta in ottica di razionalizzazione, ha consentito di focalizzare l'attenzione sugli interventi più rilevanti in termini qualitativi - segnatamente del valore che possono generare sulle zone di insediamento delle filiali.

POLITICHE PRATICATE

In quest'ottica sono state realizzate 366 sponsorizzazioni a enti e associazioni locali per un contributo complessivo di € 596.370; in numerosità il 49% ha

riguardato il settore sportivo, il 28% il settore sociale e il restante 23% il settore culturale.

IMPORTI EROGATI PER AMBITO DI ATTIVITÀ (€)	2016	2017	2018
Sportive	517.354	406.008	299.394
Sociali	176.622	313.050	149.342
Culturali	274.448	250.293	147.634
Totale	968.424	969.351	596.370

BENEFICIARI PER AMBITO DI ATTIVITÀ (NUMERO)	2016	2017	2018
Sportive	262	227	179
Sociali	163	117	104
Culturali	138	111	83
Totale	563	455	366

IMPORTI EROGATI PER TERRITORIALITÀ DELLE BANCHE DEL GRUPPO (€)	2016	2017	2018
Credito Valtellinese	778.025	904.174	551.490
Credito Siciliano *	95.180	65.177	44.880
Carifano**	95.219	-	-
Totale	968.424	969.351	596.370

* Incorporata nel 2018
** Incorporata nel 2016

CROWDFUNDING - INSIEME DONIAMO³⁴

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Nel corso del 2018 è proseguita l'attività Insieme Doniamo - piattaforma di crowdfunding attiva dal 2016 con 9 progetti volti alla raccolta di donazioni online per realizzare attività ad alta valenza sociale al servizio di enti no profit, in un'ottica di sostegno al bene comune nel territorio. Le proposte pervenute vengono sottoposte al Comitato di Insieme Doniamo - previa condivisione con il Responsabile di Direzione Territoriale di riferimento dell'associazione "sostenuta" - che si riunisce di norma ogni 3 mesi per verificare lo stato dell'arte e valutare i progetti pervenuti (di natura sociale,

culturale o sportiva) selezionando quelli da pubblicare.

Il meccanismo permette in dettaglio l'interazione di tre attori chiave:

1. le organizzazioni senza scopo di lucro, che propongono progetti e iniziative di natura socio-culturale o sportiva;
2. Creval, che seleziona i più interessanti (sulla base di un valore rilevante per il territorio e di un obiettivo economico minimo di raccolta fondi pari a 15.000 €) ed effettua la prima donazione;
3. le collettività, che sostiene uno o più progetti tramite una donazione pecuniaria o in termini di tempo nella veste di volontari nelle associazioni.

34. <http://bit.ly/creindo>

POLITICHE PRATICATE

Si sono conclusi con successo 8 progetti dal lancio del portale, mentre 1 - inaugurato a settembre 2018 - è ancora in corso.

PROGETTI CONCLUSI NEL 2018

PROGETTO PAXMAN - SENIGALLIA³⁵

A.O.S. PER IL REPARTO DI ONCOLOGIA DELL'OSPEDALE DI SENIGALLIA

Acquisto di un Sistema Paxman - innovativo sistema di raffreddamento del cuoio capelluto per prevenire il trauma visibile dell'alopecia da farmaco chemioterapico.

128 offerte

PROGETTO TENDIAMO LA MANO³⁶

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE, PROTEZIONE ANIMALI, GUARDIE ZOOFILE (AEOPC FAVL) DI VITERBO

Acquisto di una tenda da campo per l'intervento di primo soccorso in caso di calamità.

377 offerte

PROGETTO TRASPORTO SERENO³⁷

UNIVALE ONLUS

Acquisto di un'automobile per il trasporto di bambini, malati di cancro, presso ospedali specializzati fuori dalla provincia di Sondrio.

205 offerte

RACCOLTA FONDI IN CORSO NEL 2019

PROGETTO GUARDIAMO IL DIABETE NEGLI OCCHI³⁸

ASSOCIAZIONE DIABETE ROMAGNA ONLUS

Acquisto di un retinografo utile nella prevenzione di cecità e complicanze alla vista legate al diabete. Il macchinario sarà messo a disposizione dell'ambulatorio oculistico collegato al reparto di diabetologia dell'Ospedale Bufalini di Cesena.

INTERVENTI ANTICRISI E ACCORDI A SUPPORTO DELL'ECONOMIA TERRITORIALE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Il tema è seguito a livello organizzativo e di raccolta dei dati dal Servizio Prodotti di Finanziamento, che riporta alla Divisione Prodotti che, a sua volta, dipende dalla Direzione Marketing Strategico e Prodotti.

POLITICHE PRATICATE

Creval ha continuato a garantire il proprio impegno a favore dell'economia reale delle aree di insediamento mediante la partecipazione alle numerose iniziative promosse a livello di sistema. Di seguito si evidenziano le principali:



TOTALE COMPLESSIVO RACCOLTO NEL 2018

 75.093 €

 710 offerte

35. <http://bit.ly/indopax>
36. <http://bit.ly/indoten>
37. <http://bit.ly/indouni>
38. <http://bit.ly/indodia>

1. ACCORDO PER IL CREDITO 2015 - IMPRESE IN RIPRESA

Con l'adesione all'iniziativa "imprese in ripresa" - siglata da ABI e dalle Associazioni di rappresentanza - Creval ha consentito alle PMI in bonis e in temporanea tensione finanziaria con prospettive di sviluppo o continuità aziendale di richiedere la sospensione per 6 o 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti a medio-lungo termine oppure l'allungamento dei piani d'ammortamento o delle scadenze.

Debito residuo dei mutui sospesi: € 48.000.000 per 113 operazioni.

2. FONDO DI SOLIDARIETÀ PER LA SOSPENSIONE DEI MUTUI PER L'ACQUISTO DELLA PRIMA CASA

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.

Debito residuo dei mutui sospesi: € 1.500.000 per 16 operazioni.

3. FONDO DI GARANZIA PER LA PRIMA CASA

È 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. La garanzia rilasciata gratuitamente dal Fondo copre il 50% della quota capitale del mutuo.

Erogato nell'anno: € 152.000.000 per 1.476 operazioni.

4. ANTICIPAZIONE DEI CONTRIBUTI DI CASSA INTEGRAZIONE GUADAGNI E CONTRATTI DI SOLIDARIETÀ

È disponibile un finanziamento - a tasso zero e senza spese - che consente ai lavoratori di ottenere l'anticipo dei trattamenti di Cassa Integrazione Guadagni e Contratto di Solidarietà per il periodo intercorrente tra la domanda dell'azienda per accedere alla stessa e l'avvio dei pagamenti da parte dell'INPS.

5. SOSPENSIONE PER CALAMITÀ NATURALI

A seguito delle calamità naturali verificatesi nel corso del 2018 Creval ha offerto ai residenti nei comuni delle province italiane colpite da eventi meteorologici eccezionali la possibilità di richiedere la sospensione delle rate dei mutui.

Debito residuo dei mutui sospesi: € 4.500.000 per 12 operazioni.

6. CREVAL BONUS CASA

Finanziamento chirografario destinato ai clienti consumatori lavoratori dipendenti o pensionati che effettuano interventi di ristrutturazione e/o riqualificazione energetica-antisismica della propria abitazione che beneficiano delle detrazioni fiscali - con rimborso della quota capitale con ricorrenza unica annuale - in base alla tempistica di percepimento del rimborso fiscale spettante al cliente.

Erogato nell'anno: € 5.000.000 per 147 operazioni.

7. FINANZIAMENTI AGEVOLATI REGIONALI/LOCALI

Creval ha aderito ai bandi regionali e locali mirati a garantire l'accesso a finanziamenti a condizioni agevolate per il perseguimento di diversi obiettivi, tra cui:

- Bando Agroindustria di Regione Lombardia rivolto alle imprese che svolgono attività di trasformazione e commercializzazione dei prodotti agricoli;
- Misura "Resto al sud" atta a consentire finanziamenti agevolati in favore dei giovani imprenditori in Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia;
- iniziativa a sostegno degli investimenti produttivi della regione Emilia Romagna;
- iniziativa a sostegno del settore vitivinicolo della provincia di Sondrio;
- Bando BE2 del comune di Milano a sostegno degli interventi di riqualificazione energetica degli edifici nel capoluogo.

8. "PROTOCOLLO D'INTESA PER LO SVILUPPO E LA CRESCITA DELLE IMPRESE A PREVALENTE PARTECIPAZIONE FEMMINILE" PROMOSSO DALL'ABI E DAL DIPARTIMENTO PARI OPPORTUNITÀ DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Prevede la destinazione di un plafond all'erogazione di finanziamenti a imprese femminili con l'obiettivo di favorirne l'accesso al credito; sono disponibili a tal fine i finanziamenti denominati "Creval Impresa Donna" - destinati a PMI a prevalente partecipazione femminile.

Erogato nell'anno: € 8.000 per 1 operazione.

9. MISURA BENI STRUMENTALI "NUOVA SABATINI"

È proseguita la concessione di finanziamenti secondo la Convenzione Beni Strumentali "Nuova Sabatini" sottoscritta da ABI, Ministero dello Sviluppo Economico e Cassa Depositi e Prestiti con l'obiettivo di accrescere la competitività del sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle imprese. L'agevolazione prevede la disponibilità per le micro, piccole e medie imprese di finanziamenti e contributi per investimenti in macchinari, impianti, beni strumentali di impresa, attrezzature nuove di fabbrica ad uso produttivo e in hardware, software e tecnologie digitali.

Erogato nell'anno: € 49.000.000 per 243 operazioni.

10. FONDO "FIDUCIA VALTELLINA"

Al fine di sostenere il sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese di Valtellina e Valchiavenna, Creval ha assegnato finanziamenti a condizioni agevolate per investimenti e liquidità delle imprese assistiti da garanzia dei Confidi sulla base di apposito accordo con la provincia di Sondrio, la Camera di Commercio, il BIM e i Confidi locali.

Erogato nell'anno: € 6.000.000 per 103 operazioni.

RISCHI RILEVANTI

Concernono le associazioni no profit e Onlus oggetto di sponsorizzazioni. Il rischio rilevante riguarda il possibile danno d'immagine: la Circolare di Gruppo "Le sponsorizzazioni: processo per la gestione delle pratiche" esplicita i casi esclusi dall'ottenimento del sostegno, identificati nelle manifestazioni che

possano ledere la reputazione di Creval (ad esempio non sono sostenuti eventi passibili di danneggiare l'ambiente, a sfondo politico o erotico, con attinenza diretta o indiretta con l'uso delle armi o che possono mettere a repentaglio la vita dei partecipanti e degli spettatori).

KPI DI PERFORMANCE GRI

FS6

PORTAFOGLIO CLIENTI PER LINEA DI BUSINESS E AREA GEOGRAFICA

NUMERO CLIENTI PER LINEA DI BUSINESS	2016	2017	2018
Privati	766.096	749.993	717.458
Aziende	216.078	211.536	206.504
Totale	982.174	961.529	923.962

NUMERO CLIENTI PER AREA GEOGRAFICA	2016	2017	2018
Emilia Romagna	7.517	7.590	7.982
Lazio	86.587	84.118	80.346
Lombardia	425.441	414.785	394.487
Marche	66.770	66.271	65.060
Piemonte	44.486	43.730	41.220
Sicilia	303.333	299.042	289.780
Toscana	14.826	13.914	13.250
Trentino Alto Adige	10.552	9.871	10.081
Umbria	4.280	4.185	4.428
Valle d'Aosta	495	495	509
Veneto	17.886	17.527	16.819
Totale	982.174	961.529	923.962

CLIENTI PRIVATI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E GRANDEZZA

NUMERO CLIENTI PRIVATI PER AREA GEOGRAFICA	2016	2017	2018
Emilia Romagna	5.146	5.250	5.687
Lazio	66.136	64.499	61.401
Lombardia	327.996	319.872	302.769
Marche	53.571	53.249	52.269
Piemonte	36.607	36.000	33.763
Sicilia	242.148	238.498	229.399
Toscana	10.405	9.750	9.413
Trentino Alto Adige	8.166	7.500	7.724
Umbria	3.137	3.000	3.201
Valle d'Aosta	387	375	385
Veneto	12.397	12.000	11.447
Totale	766.096	749.993	717.458

NUMERO CLIENTI PRIVATI PER GRANDEZZA*	2016	2017	2018
0-10 mila euro	618.072	611.276	549.327
10-25 mila euro	55.663	54.921	67.911
25-50 mila euro	3.468	2.246	45.661
50-250 mila euro	38.387	37.500	51.244
250-500 mila euro	49.418	43.439	2.584
oltre 500 mila euro	1.088	611	731
Totale	766.096	749.993	717.458

* La segmentazione è effettuata sulla base della raccolta diretta.

CLIENTI AZIENDE SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E GRANDEZZA

NUMERO CLIENTI AZIENDE PER AREA GEOGRAFICA	2016	2017	2018
Emilia Romagna	2.372	2.340	2.296
Lazio	20.451	19.618	18.945
Lombardia	97.445	94.913	91.718
Marche	13.199	13.022	12.790
Piemonte	7.879	7.730	7.457
Sicilia	61.185	60.544	60.382
Toscana	4.421	4.164	3.837
Trentino Alto Adige	2.386	2.371	2.357
Umbria	1.143	1.185	1.227
Valle d'Aosta	108	120	124
Veneto	5.489	5.527	5.371
Totale	216.078	211.536	206.504

NUMERO CLIENTI AZIENDE PER GRANDEZZA*	2016	2017	2018
Piccole	203.130	198.193	193.375
Medie	9.549	9.816	9.584
Grandi	3.399	3.527	3.545
Totale	216.078	211.536	206.504

* La segmentazione è effettuata sulla base del fatturato. Impresa piccola: fatturato non superiore a 10 milioni €. Impresa media: fatturato annuo compreso tra 10 e 50 milioni €. Impresa grande: fatturato annuo superiore a 50 milioni €.



5. SUPPORTO, COINVOLGIMENTO E INVESTIMENTO NELLE COMUNITÀ

Comunità

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, seppur esterna al perimetro di consolidamento, è affidato dal 1998 un ruolo primario nei confronti delle attività realizzate a beneficio della collettività. Opera con duplice mandato: da un lato l'ordinamento organizzativo evidenzia che è "costituita allo scopo di meglio finalizzare le strategie per lo sviluppo socio-economico, culturale e territoriale nella prospettiva di conseguire ulteriori sinergie nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa tipica del Gruppo e come centro di competenza del Gruppo nel settore no profit", dall'altro la sua mission indica come scopo d'impresa "la promozione ed il sostegno di iniziative finalizzate al progresso culturale, scientifico, sociale, socio-economico e morale del territorio nazionale italiano", come precisato dallo Statuto (art.2). La mission è perseguita per mezzo di una struttura organizzativa snella che si compone di una Direzione con funzione di guida e coordinamento delle attività, di due Servizi con specifiche caratteristiche di supporto - Segreteria e Amministrazione, dedicato all'operatività amministrativa (legata anche alla gestione del patrimonio artistico del Gruppo), e Design e Art Consulting - e di tre Settori:

- Attività sociali e benefiche a supporto di associazioni e iniziative territoriali, assistenziali e di formazione sociale, enti religiosi, missioni e rapporti istituzionali;
- Orientamento e Formazione, proattivo nei confronti degli studenti - in particolare grazie all'erogazione di

borse di studio e premi atti a sostenere l'istruzione e ad incontri orientativi e formativi;

- Attività culturali e artistiche, rivolto ad ampio raggio agli ambiti editoriale ed espositivo - specificatamente presso le Gallerie d'arte del Gruppo di Sondrio, Milano, Fano e Acireale.

Il processo strutturato di valutazione delle attività prevede la presenza di un organo interno - nella fattispecie un Comitato specifico - chiamato ad esprimere pareri non vincolanti relativi alla programmazione, gestione e verifica delle attività editoriali e delle mostre d'arte (presso le Gallerie e aree espositive messe a disposizione dal Creval), all'art consulting per il Gruppo e verso enti terzi, alla gestione e alla consulenza per il patrimonio artistico storico di proprietà. Creval affida specificatamente la relazione con la comunità nei territori in cui opera alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese nelle modalità descritte nello Statuto e nel Bilancio di Missione³⁹ della stessa e con un proprio budget di spesa. Per alcune attività la Fondazione richiede la collaborazione della Divisione Sostenibilità nell'ideare e realizzare iniziative sui temi dell'educazione finanziaria e della sostenibilità in un dialogo reciproco costante - in funzione della ricerca di sinergie e della "parentela stretta" di operatività in ambito sociale.

39. <http://bit.ly/crevalfond>

POLITICHE PRATICATE

Il Bilancio di Missione della Fondazione, cui si rimanda per un'analisi puntuale, rendiconta annualmente tutte le attività afferenti il secondo e il terzo settore di intervento citati, cui si aggiunge l'ambito della solidarietà sociale e del sostegno finanziario in favore di progetti validi e di raccolte-fondi finalizzate - anche attraverso Bandi congiunti con altri enti no profit in favore di persone in situazione di fragilità psicosociale.

In concomitanza con gli eventi espositivi tenutisi presso le Gallerie d'arte del Gruppo, anche il 2018 ha visto l'organizzazione di workshop, laboratori e programmi educational predisposti a misura degli Istituti di ogni ordine e grado appartenenti ai distretti scolastici dei territori di riferimento (province di Sondrio, Milano, Pesaro-Urbino e Catania); ha preso inoltre avvio l'attività formativa della Fondazione ITS, di cui la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese è socio co-fondatore, con il corso "Tecnico superiore specializzato nella valorizzazione della filiera agroalimentare, controllo qualità e gestione della produzione" ed è cominciato il progetto di revisione delle procedure catalografiche

RISCHI RILEVANTI

I rischi rilevanti in capo alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese riguardano l'ambito della solidarietà sociale, delle iniziative culturali e artistiche e della gestione delle opere d'arte. Per la solidarietà sociale (beneficenza, supporto a progetti meritevoli e raccolta fondi) rileva il rischio di mancato rispetto dei principi generali derivanti dallo scopo statutario della Fondazione e di non corrispondenza fra l'effettivo utilizzo dei fondi elargiti per gli scopi e le iniziative valutate meritevoli; a mitigazione sono previsti tre tipi di interventi preventivi: richiesta di conferma dell'utilizzo a ogni soggetto beneficiario mediante documentazione firmata attestante la destinazione effettiva dei fondi, verifica interna di eventuali segnalazioni

relative alla collezione d'arte di proprietà - non solo dal punto di vista storico-artistico ma anche sotto il profilo fiscale, attraverso l'etichettatura sperimentale del QRCode. La Fondazione è certificata SA 8000:2014 per l'ambito "promozione e sostegno di iniziative finalizzate al progresso culturale, scientifico, sociale, socio-economico e morale del territorio italiano"; conseguentemente è impegnata in un sistema di controllo e promozione della norma presso i propri fornitori e i beneficiari degli interventi effettuati. I fondi destinati nel 2018 da Creval all'attività sono stati impiegati come descritto qui a lato:

40. Sono esclusi i costi di gestione della Fondazione per i quali si rimanda al Bilancio di Missione.



di attività irregolari poste in atto dai soggetti beneficiari (attraverso il costante monitoraggio degli organi di stampa e appositi sistemi informativi interni), certificazione formale per presa di responsabilità da parte dei beneficiari. Nell'ambito delle iniziative culturali e artistiche (mostre organizzate con opere di proprietà Creval o di prestatori terzi) sussiste il rischio di furto o sinistro durante le operazioni di movimentazione o il periodo espositivo. Per gestire questo tipo di emergenza, in accordo con la prassi assicurativa, la richiesta di prestito delle opere di proprietà di terzi viene formalizzata attraverso una lettera ad hoc che riassume il concept della mostra e le condizioni per avviare l'iter assicurativo, diventando documento vincolante per il

prestito. A questa si aggiunge la scheda di prestito, documento in cui il prestatore comunica i dati sensibili relativi all'opera. Il *condition report* serve invece a definire lo stato di conservazione di un'opera durante l'esposizione e le movimentazioni del bene fino al momento della sua restituzione al proprietario e garantisce, ai fini assicurativi e di responsabilità in caso di danneggiamento, l'organizzatore della mostra, il prestatore, la ditta di trasporto ed allestimento. La Policy che regola la gestione delle opere d'arte ne disciplina il processo di acquisto, cessione e valorizzazione e costituisce il sistema di gestione e controllo delle attività relative, anche per prevenire eventuali condotte illecite, ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (in particolare ricettazione e riciclaggio).

FONDAZIONE GRUPPO CREDITO VALTELLINESE

EROGAZIONI PER AMBITO DI ATTIVITÀ (€)	2016	2017	2018
Attività sociali	2.768.936	566.058	447.930
Attività culturali e artistiche	415.550	267.350	139.750
Attività rivolte all'infanzia	46.500	12.800	23.500
Attività rivolte a rapporti istituzionali	45.014	28.000	33.108
Iniziative sul territorio	13.274	47.465	26.600
Borse di studio	20.100	20.800	18.700
Orientamento e formazione	218.307	234.507	128.400
Convegni	5.874	-	-
Altro (Pubblicazione I TEMI)	-	6.448	-
Totale	3.533.555	1.183.428	817.988

BENEFICIARI PER AMBITO DI ATTIVITÀ (N.)	2016	2017	2018
Attività sociali	316	229	172
Attività culturali e artistiche	86	97	57
Attività rivolte all'infanzia	13	6	6
Attività rivolte a rapporti istituzionali	12	5	7
Iniziative sul territorio	6	57	58
Borse di studio	16	14	17
Orientamento e formazione	29.421	35.030	34.013
Convegni	227	-	-
Altro (Pubblicazione I TEMI)	-	1.817	-

IMPORTI EROGATI PER TERRITORIALITÀ DELLE BANCHE DEL GRUPPO (€)	2016	2017	2018
Credito Valtellinese	3.444.961	1.098.049	805.488
Credito Siciliano	88.594	85.379	12.500
Totale	3.533.555	1.183.428	817.988



6. EDUCAZIONE FINANZIARIA E ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE ALLE TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Il tema dell'alfabetizzazione finanziaria è affidato alla Divisione Sostenibilità - posizionata in staff al CEO - cui compete da luglio 2018 ai sensi dell'aggiornamento dell'Ordinamento Organizzativo di "sovrintendere alle iniziative in materia di educazione finanziaria, in stretto collegamento con gli operatori del settore (in particolare con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio - FEduF) e con gli organismi e le

associazioni previsti da accordi specifici", mentre la divulgazione degli elementi caratteristici la responsabilità sociale è di pertinenza del Servizio Sostenibilità - che riporta alla stessa Divisione -, chiamato a "sviluppare e promuovere le tematiche della sostenibilità del Gruppo nelle relazioni interne ed esterne". L'attività si concentra in particolare sul pubblico scolastico e, laddove affidata alle strutture di rete, sulla clientela.

41. <http://bit.ly/unricage>

POLITICHE PRATICATE

FS6

INIZIATIVE ATTE A INCREMENTARE L'EDUCAZIONE FINANZIARIA, SUDDIVISE PER TIPI DI DESTINATARIO



FESTIVAL DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE 2018: "LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DEL TERRITORIO VALTELLINESE: I CASI VIRTUOSI DI PASTIFICIO DI CHIAVENNA E VIS"

In data 31 maggio si è tenuto presso la Sala Vitali in Sondrio l'evento "La sostenibilità al servizio del territorio valtellinese: i casi virtuosi di Pastificio di Chiavenna e Vis", organizzato dalla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese nell'ambito del Festival dello sviluppo sostenibile di ASviS e aperto agli studenti degli ultimi anni di tre scuole superiori.

All'evento hanno partecipato il Presidente della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese Fiordi, con un contributo introduttivo dal titolo "Le sfide della sostenibilità: un nuovo modello di sviluppo", l'Amministratore Delegato del Pastificio di Chiavenna Franco Moro e l'Amministratore Delegato di Vis Guido Visini.

La giornata ha mirato alla diffusione di buone prassi di sostenibilità mediante esempi concreti di attività di responsabilità sociale come motore di sviluppo all'interno delle rispettive aziende.

L'incontro - articolato nei tre interventi e in una sessione successiva di domande-risposte - ha posto enfasi sulla necessità di definire nuovi indicatori di qualità della vita in grado di includere, coerentemente con i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030 dell'ONU⁴¹, principi di equità e sviluppo integrale della persona; rileva al riguardo tra l'altro la definizione di nuovi indicatori come il Benessere Equo e Sostenibile (BES), complementare al Pil. Il messaggio principale ha insistito sul ripensamento dell'attuale paradigma economico sia per i singoli individui sia per le imprese e sul cambiamento progressivo degli stili di vita e di consumo, sulla riorganizzazione dei processi produttivi e della logistica in chiave più sostenibile, sull'impegno per ridurre gli sprechi (in un'ottica di economia circolare) e sull'utilizzo di energie rinnovabili.

IL VALORE DEL DENARO, L'IMPORTANZA DEL RISPARMIO E L'ATTENZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Il 13 dicembre si è svolto presso la Sala don Vittorio Chiari dei Salesiani di Sondrio il "Christmas party dell'educazione finanziaria", dedicato a oltre 300 studenti del quarto e quinto anno delle scuole primarie e primo anno delle secondarie della provincia, promosso dalla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF) con il patrocinio dell'Ufficio Scolastico Territoriale (UST) di Sondrio.

In apertura dell'evento è intervenuto il Prefetto di Sondrio Giuseppe Mario Scalia sul tema del bene comune e del valore del denaro. L'incontro è proseguito con il Presidente del Creval Luigi Lovaglio⁴² che ha commentato così l'evento: "Siamo molto lieti di contribuire e partecipare a questa iniziativa che ha lo scopo di avvicinare i bambini ed i giovani valtellinesi all'uso consapevole del denaro e diffondere comportamenti, stili di consumo e di vita più equi e sostenibili, per un migliore futuro della società". Lovaglio ha dialogato con i ragazzi su tre temi importanti: il rapporto fiduciario tra banca e cittadini, il legame con la Valtellina da preservare e la costanza e l'impegno necessari per raggiungere traguardi importanti. A seguire il Direttore Generale di FEduF Giovanna Boggio Robutti ha proposto, con la collaborazione di una ricercatrice dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, il percorso didattico "Kids" con l'obiettivo di stimolare nelle classi partecipanti riflessioni sull'uso consapevole del denaro, sulle tasse e su stili di consumo sostenibili.

A chiusura dell'incontro l'imprenditore bresciano Angelo Cortesi ha declinato i lineamenti dell'economia civile nell'alveo della sostenibilità (con particolare riferimento agli aspetti sociali e ambientali) e il Direttore dell'UST Fabio Molinari ha sottolineato l'importanza dell'evento e richiamato all'esigenza di comportamenti orientati alla responsabilità sociale.



42. Dal 25 febbraio 2019 Amministratore Delegato e Direttore Generale <http://bit.ly/crevalcom>

EVENTO PRESSO IL MUSEO NAZIONALE DELLA SCIENZA E DELLA TECNOLOGIA LEONARDO DA VINCI DI MILANO

In occasione del lancio del prodotto Private Selection Fund Creval Private ha organizzato il 14 novembre insieme al partner Anima un evento ad hoc presso il Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci di Milano destinato ai clienti Private della banca (e ai loro gestori) nel corso del quale sono stati trattati temi legati alle dinamiche di mercato, al valore della consulenza e ai tre comparti del Fondo (Private Selection Conservative, Private Selection Income e Private Selection Equity).

AVIS IN CREVAL

DONAZIONE DI SANGUE IN AZIENDA. L'IMPEGNO PERSONALE FA LA DIFFERENZA

Per il quinto anno consecutivo AVIS Milano ha operato con un'autoemoteca presso la sede di via Feltre 75 (28 febbraio e 20 dicembre) favorendo complessivamente 23 donazioni di sangue che rappresentano nel contempo un momento di controllo della propria salute e un atto di altruismo.



Ogni giorno mancano infatti più di 100 unità di sangue da destinare ai pazienti in cura presso gli ospedali milanesi: un continuo investimento di tempo e impegno è necessario per supplire a questa mancanza e riuscire a ottenere scorte adeguate per consentire a ogni paziente di ricevere una trasfusione nel momento del bisogno.

La volontà di promuovere il messaggio dell'Associazione Volontari Italiani Sangue nasce dalla necessità di ingaggiare nuovi donatori e confermare il nucleo di dipendenti del Creval che già fanno parte della categoria; è favorita dalla comodità di offrire il proprio sangue presso il posto di lavoro evitando i tempi di spostamento per raggiungere il centro trasfusionale.



SITICIBO, LA LOGICA DELLA SOLIDARIETÀ QUOTIDIANA

Creval ha proseguito l'attività quotidiana di recupero delle eccedenze alimentari a cura di Siticibo (Banco Alimentare) - partita nel 2016 - presso la mensa dei dipendenti (in foto) della sede milanese sopra citata, gestita dalla società Pellegrini, con l'obiettivo principale di distribuirle alle strutture caritative che assistono persone in difficoltà.

Le associazioni destinatarie possono impiegare così le proprie "risorse economiche" per migliorare la qualità dei propri servizi senza utilizzarle nell'acquisto di cibo, mentre Creval contribuisce a restituire valore economico al territorio, anche in un'ottica di economia circolare, contenimento dei costi di stoccaggio e smaltimento e risparmio di risorse energetiche.

In corso d'anno sono state raccolte 813 porzioni, destinate alle mense milanesi delle Suore Francescane Missionarie di Maria, della Ronda della Carità, di Archè e di Remar Italia Onlus.

 Pellegrini



ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Creval ha proseguito nel 2018 le attività di Alternanza Scuola Lavoro in collaborazione con gli Istituti di scuola media superiore che hanno riguardato l'attivazione di tirocini di formazione e orientamento presso filiali e uffici della banca, a seguito di specifici incontri per la spiegazione dell'attività di stage direttamente presso le scuole.

Sono stati ospitati 66 studenti all'interno del Progetto, con il coinvolgimento di 18 Istituti per oltre 9.000 ore di alternanza effettuate nel periodo compreso tra la fine di maggio e metà settembre.

Complessivamente sono stati organizzati 7 incontri presso le scuole con la partecipazione di oltre 600 studenti su temi relativi all'evoluzione del sistema bancario e all'introduzione di sistemi digitali in chiave di educazione finanziaria.

RISCHI RILEVANTI

Sono connessi all'ambito del rischio di reputazione descritto nel Capitolo 1⁴³.



43. Vd. pg 24.

7. RELAZIONE CON I FORNITORI

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Gli approvvigionamenti di beni e servizi costituiscono una fase fondamentale dell'operatività bancaria quotidiana, che richiede un'attenta gestione con l'obiettivo di garantire il buon funzionamento dell'azienda e la qualità del servizio fornito ai clienti intermedi e finali.

In ossequio alla struttura dei poteri delegati di Creval, la categoria della "relazione con i fornitori" si richiama ai poteri in materia di budget dei costi non finanziari di Gruppo - la supervisione complessiva del processo fa capo al Chief Financial Officer, mentre la definizione e il controllo della spesa relativa è di pertinenza del Comitato Controllo Costi. Su questa base il budget è attribuito ai Responsabili della Spesa, che ne nominano i Gestori cui sono assegnati gli importi di competenza.

Dal punto di vista operativo, al manifestarsi di un'esigenza di acquisto di un bene o servizio il richiedente si rivolge al Gestore

della Spesa di riferimento che analizza la richiesta stessa e, dopo aver verificato l'effettiva esigenza di approvvigionamento, provvede a coinvolgere il Responsabile della Spesa in caso di esternalizzazione di funzioni aziendali e la Direzione Cost Management per la negoziazione a fronte di importi superiori a una cifra prefissata. Alla sua conclusione viene individuato un fornitore che, ad eccezione di casi specifici ben individuati, dovrà necessariamente essere pre-qualificato secondo gli standard adottati dal Gruppo; condizione indispensabile al riguardo è la sottoscrizione da parte del partner commerciale della "Nota integrativa ai contratti con soggetti terzi ai sensi del D. Lgs. 231/2001⁴⁴" in cui viene fatto espresso rimando alla Carta dei Valori ed al Codice Comportamentale del Gruppo, al fine di garantire che i principi sostenuti da Creval siano rispettati e diffusi lungo la catena del valore.



44. Vd. pg 8.

Nello specifico le disposizioni integrative ai contratti richiedono il riconoscimento degli otto Valori fondanti espressi nella Carta del Gruppo, che completano il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 adottato ai sensi di legge ed è richiesta la sottoscrizione di specifiche clausole finalizzate a garantire il rispetto dei Valori stessi e della normativa di riferimento in un'ottica di legalità, responsabilità e correttezza. Una volta approvata la procedura di aggiornamento e concluso lo screening del fornitore viene formalizzato un apposito ordine/contratto di acquisto le cui caratteristiche e contenuti sono regolati nel Manuale interno "Approvvigionamenti di Gruppo". La struttura di riferimento interna specifica per ogni ordine/contratto di acquisto o direttamente il Gestore della Spesa provvede alla verifica della correttezza della fornitura, mentre le successive fasi di ricezione della fattura dal fornitore, pagamento e

POLITICHE PRATICATE

In corso d'anno è stato aggiornato il Manuale "Approvvigionamenti di Gruppo" al fine di recepire, oltre ad alcune modifiche organizzative, i cambiamenti della procedura per la valutazione annuale dei partner commerciali e l'introduzione di un nuovo software per la gestione dell'Albo Fornitori di Gruppo in cui è presente una Scheda di Valutazione riepilogativa sintetica contenente la relativa classe di appartenenza insieme ad informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico in grado di riassumere il grado di qualità del servizio. Tutti i fornitori, salvo le eccezioni previste, vengono sottoposti alla "Procedura di pre-qualifica" volta alla verifica preliminare delle necessarie idoneità professionali; in particolare si richiedono il bilancio di esercizio, il certificato di iscrizione alla camera di commercio (CCIAA), il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), l'autocertificazione

contabilizzazione sono a carico del Servizio Contabilità e Bilancio del Creval. Con particolare riguardo agli impegni di spesa, la predisposizione degli stessi compete al Gestore della Spesa. Allo scopo di standardizzare e rendere più efficace il processo di approvvigionamento è stabilito che di norma sia necessaria la predisposizione di due o più preventivi (a seconda dell'importo della spesa previsto) e che a fronte di ammontare oltre una soglia prefissata l'analisi relativa sia effettuata congiuntamente dal Gestore della Spesa competente e dalla Direzione Cost Management, previa informativa al Responsabile della Spesa. Il pagamento delle fatture, emesse a fronte di impegni di spesa assunti in conformità a quanto previsto dalla normativa, è sottoposto al benessere del competente Gestore della Spesa previo accertamento della rispondenza tra la merce o la prestazione fornita e il rispettivo ordine effettuato.

del possesso del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e dei requisiti di idoneità tecnico-professionale e la dichiarazione di non essere oggetto di provvedimenti restrittivi o interdittivi per il datore di lavoro. Nel corso del 2018 Creval ha stabilito relazioni con oltre 3.500 fornitori per un valore totale superiore a 150 milioni €; il 96% di questa spesa deriva da rapporti con partner commerciali italiani (146,6 milioni €), di cui oltre 142 milioni fatturati da società aventi sede nelle regioni in cui la banca è presente con proprie agenzie. I soggetti coinvolti operano in diversi settori; i più significativi risultano i "prodotti/servizi in ambito ICT", "prodotti/servizi in ambito Real Estate", "prodotti/servizi economici", "servizi di consulenza e informazioni finanziarie", "servizi di sicurezza", "servizi legali", "servizi postali", "noleggio auto e agenzie viaggio", "buoni pasto" e "servizi sanitari".

RISCHI RILEVANTI

In merito alla relazione con i fornitori sono stati individuati tre rischi rilevanti, governati dalle strutture di riferimento interne specifiche per ogni relazione con il supporto della struttura di Internal Audit:

1. rischio di collusione con i fornitori, gestito dal Gruppo con un articolo inserito in ogni contratto o ordine di acquisto e differenziato in funzione che la controparte sia dotata o meno di un proprio modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Viene monitorato internamente tramite il questionario sul MOG, la cui compilazione è richiesta ai Servizi coinvolti con cadenza semestrale e mediante visite ispettive;
2. rischio reputazionale associato al verificarsi di un danno ambientale a un immobile oppure a un cantiere;

3. mancato rispetto e/o inadeguata conoscenza degli obblighi normativi in materia di tutela ambientale. Per questi ultimi due Creval, in conformità alla norma ISO 14001:2015, determina gli aspetti problematici e le opportunità correlati ai propri aspetti ambientali, agli obblighi di conformità applicabili, ai fattori interni ed esterni che caratterizzano il suo contesto e alle esigenze e aspettative delle parti interessate. Annualmente viene effettuata una verifica presso i comparti coinvolti circa l'adeguata conoscenza delle norme e la conseguente loro corretta applicazione.

KPI DI PERFORMANCE GRI



PROPORZIONE DELLA SPESA PER I FORNITORI LOCALI

I dati riportati - che evidenziano una crescita progressiva della percentuale di spesa per i fornitori locali a superare chiaramente in corso d'anno il 90% - testimoniano la natura di Creval, banca retail a vocazione territoriale anche per natura dei partner commerciali.

PROPORZIONE DELLA SPESA PER I FORNITORI LOCALI	2016	2017	2018
Budget di spesa per i fornitori locali (migliaia €)	141.877	158.745	142.039
Budget totale utilizzato per le forniture alle sedi operative significative (migliaia €)	167.983	181.130	153.209
Percentuale	84,5%	87,6%	92,7%

Fornitori locali: con sede presso una delle regioni in cui è presente Creval con proprie agenzie. Budget totale: spesa totale sostenuta nei periodi di riferimento.

8. VALORIZZAZIONE E PARITÀ DI GENERE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

La gestione del tema della valorizzazione e della formazione del personale è definita da un processo circolare strutturato con cadenza annuale in cui ricoprono un ruolo centrale due fasi di verifica preliminare e successiva - a cura del Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione - relative rispettivamente a:

1. fabbisogni formativi, che vengono definiti e approvati dalla Direzione Risorse Umane mediante apposito piano formativo annuale in cui sono considerati gli indirizzi della Direzione Generale e dei Chief Officer, gli orientamenti e le novità normative, gli esiti delle analisi delle prestazioni e delle conoscenze professionali, le indicazioni degli owner di processo, le richieste ed indicazioni delle strutture;
2. efficacia, con la finalità di migliorare con continuità la proposta rivolta ai dipendenti, utilizzando sia questionari di gradimento compilati dai partecipanti e dai docenti alla fine di ogni attività sia test di apprendimento (in caso di programmi formativi focalizzati su competenze "oggettive" rilevabili); è considerata eventualmente anche la rilevazione dei risultati di business, nei casi in cui gli obiettivi formativi prevedano un impatto sulla "performance quantitativa" di gruppi omogenei per ruolo o ambito territoriale.

Lo stesso Servizio - anche sulla base delle richieste provenienti dalle singole aree aziendali - progetta ed eroga gli interventi. I singoli Servizi Gestione Personale, con il supporto dei presidi locali nelle Direzioni Territoriali, garantiscono la coerenza del processo

di formazione annuale con le esigenze complessive rilevate, collaborando alla rilevazione e individuazione delle aree di fabbisogno formativo e partecipando al coordinamento del processo di erogazione dei corsi.

I principali obiettivi dell'attività riguardano:

- la copertura dei gap formativi rilevati tra le risorse del Gruppo;
- l'innalzamento del livello delle competenze sulla base dei percorsi formativi suddivisi per ruolo professionale ricoperto;
- la fornitura di "strumenti di accelerazione alla crescita" per le risorse meritevoli;
- l'accrescimento del grado di coinvolgimento delle risorse attraverso meccanismi di partecipazione attiva alla costruzione ed all'aggiornamento del proprio curriculum professionale (ad esempio, mediante la possibilità di autocandidarsi ai corsi di formazione o di accedere autonomamente a materiali di studio ed approfondimento di temi professionalmente rilevanti).

Con riferimento ai fabbisogni qualitativi viene attuata e periodicamente aggiornata una segmentazione delle risorse attraverso un processo di analisi e proposte di miglioramento delle competenze (in capo al Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione) e di conferma di queste ultime (a cura dei Servizi Gestione Personale competenti - "Lombardia e Corporate Center", "Nord e Milano", "Centro" e "Sicilia e Pegni" della Divisione Politiche e Gestione del Personale), che coinvolge anche i referenti dei Servizi Operativi nelle aree territoriali.

POLITICHE PRATICATE

PIANIFICAZIONE

Nel corso della seconda metà del 2018 è stata avviata una nuova metodologia di pianificazione annuale degli impegni formativi, che è previsto trovi pieno compimento nel 2019: a ogni dipendente vengono "assegnati" all'inizio dell'anno i corsi richiesti dalle differenti istanze (relativi ad esempio alla normativa, al

ruolo, alla necessità di colmare i gap manifestati, allo sviluppo delle potenzialità) in modo da consentire a ciascun collaboratore di disporre di una propria agenda degli impegni formativi, che può coordinare con gli impegni lavorativi, e di acquisire una prospettiva più definita sul proprio orizzonte di carriera.

SVILUPPO

È in corso di consolidamento il processo di segmentazione delle risorse, con priorità ai ruoli di rete commerciale in cui l'ampiezza della popolazione di riferimento e le maggiori opportunità di turnover creano più ampi spazi di progressione professionale. Le persone che, sulla base di indicatori analitici quanti-qualitativi integrati, si caratterizzano per maggiori propensione e potenzialità di crescita vengono coinvolte in un percorso formativo annuale che consente loro di maturare progressivamente le competenze

necessarie per potere ampliare le proprie responsabilità di ruolo. Il monitoraggio dell'efficacia di questo percorso è in prima battuta a carico del Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione mediante un'azione di tutoring dedicata, in coordinamento con le rispettive funzioni di Gestione del Personale ed i referenti della rete commerciale - una delle modalità più efficaci per attuare una politica di retention dei talenti in quanto contribuisce a definire uno scopo condiviso e consolidare il senso di appartenenza al Gruppo.

CATALOGO FORMATIVO

È stato ampliato il catalogo dei corsi erogati - che con l'aggiunta di 19 nuove attività formative arriva ad un totale di 44 -, ognuno dei quali è presentato all'interno del portale Creval Academy con una scheda specifica relativa ai contenuti, al docente e al materiale di riferimento; è suddiviso in quattro categorie con riguardo alla formazione interna:

- "per tematica";
- "per ruoli";
- "aperto a tutti";
- "per la mia funzione"

e comprende una sezione dedicata alla formazione esterna presso il

CeTIF - Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.



"Nel corso della seconda metà del 2018 è stata avviata una nuova metodologia di pianificazione annuale degli impegni formativi"

AUTOCANDIDATURA

È proseguito il programma di autocandidatura ai corsi di formazione; nel 2018 sono state ricevute 1.097 adesioni da parte di 671 dipendenti.

PARITÀ DI GENERE E DIVERSITY

A fronte della presenza in organico nel 2018 di dipendenti di genere maschile pari al 61% e dipendenti di genere femminile pari al 39% il Gruppo - in coerenza con i principi ispiratori posti alla base delle politiche di assunzione e gestione del personale - si pone l'obiettivo di attivare

un percorso di analisi teso all'adozione di linee guida (comprehensive di best practice e modelli di sviluppo) che tengano in particolare considerazione il tema della parità di genere e, più in generale, della diversity opportunamente declinati. Nel corso dell'anno è opportuno rilevare che, a fronte di complessive 175 assunzioni, sono state inserite in organico 80 donne (46% del totale), portando la percentuale del personale femminile dal 37,3% del 2016 al 39% del 2018, in un percorso di valorizzazione e parità di genere che si vuole accelerare nel corso del 2019.

CONCILIAZIONE DI TEMPO LAVORATIVO ED EXTRA LAVORATIVO

Nel corso degli anni Creval ha dato luogo a iniziative di worklife balance così riassumibili:

- *part time*: viene favorito (compatibilmente con le esigenze aziendali) il ricorso al lavoro a tempo parziale in tutte le sue forme accogliendo con gradualità le domande di part-time tempo per tempo pervenute da parte dei dipendenti in servizio a tempo pieno;
- *rientro al lavoro post-maternità*: sono applicate le prescrizioni delle normative in vigore in tema di ritorno nella stessa unità produttiva pre-congedo e di diritto a restarvi fino al compimento di un anno di età del bambino, salvo espressa rinuncia scritta. Tutte le dipendenti al rientro dalla maternità sono incontrate dai Servizi Gestione Personale competenti per fare il punto della situazione, verificare eventuali richieste di avvicinamento e/o part-time e la disponibilità a trasferimenti che, sempre nel rispetto delle vigenti leggi, contemperino esigenze personali e aziendali. Creval prevede inoltre uno specifico intervento formativo rivolto al personale che rientra al lavoro dopo la maternità o un periodo prolungato di assenza o congedo;
- *aspettative non retribuite*: le richieste di norma sono accolte, così come eventuali reiterazioni al termine del periodo accordato (se supportate da comprovate ragioni). Inoltre è specificatamente previsto un particolare periodo di aspettativa non retribuita - cosiddetto "periodo progettuale", inteso quale possibilità per tutti i dipendenti interessati di interrompere il proprio percorso lavorativo con conservazione del posto di lavoro e di assentarsi dall'azienda per un periodo continuativo non retribuito della durata massima di 24 mesi;
- *telelavoro*: è proseguita nel corso dell'anno la sperimentazione sul tema a completamento di due differenti fasi (attivate rispettivamente a novembre 2017 - CRELAV - e novembre 2018 - CRELAV²) a base volontaria che hanno coinvolto risorse del Gruppo attive nelle sedi centrali di Sondrio, Milano e Acireale. Il progetto comporta una serie di vantaggi così riassumibili:
 - approccio al lavoro basato su progettualità, programmazione e obiettivi;
 - incremento della produttività (quali-quantitativa);
 - ottimizzazione e ridefinizione degli spazi di lavoro.

A fine 2018 ha interessato 282 risorse, che possono usufruire di una giornata di telelavoro alla settimana. Inoltre le Organizzazioni Sindacali e Creval hanno recentemente assunto l'esplicito impegno di proseguire nella negoziazione per la definizione di specifiche intese che introducano due ulteriori forme di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro: lavoro agile (cosiddetto smart working) e "ferie solidali".

RISCHI RILEVANTI

I rischi rilevanti in questo ambito sono individuati nelle due seguenti tipologie:

1. rischio generato di mancato o non adeguato aggiornamento delle conoscenze dei dipendenti, che si verifica qualora l'azienda non sia in grado di provvedere con un'offerta formativa sufficientemente articolata (sia erogata "a catalogo" sia organizzata ad hoc) in termini di ambiti trattati, efficacia delle metodologie formative e qualificazione dei fornitori utilizzati. In tale aspetto il Gruppo può anche subire un rischio nella misura in cui, poste le condizioni della fornitura di un'ampia offerta formativa, il processo di apprendimento non sia efficace a causa della mancata propensione del singolo collaboratore ad adempiere compiutamente all'impegno formativo. Il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione attua in tal senso opportune azioni di verifica sistematica dell'efficacia del processo di formazione - sia di quella soggettivamente percepita dai fruitori sia di quella ricavabile indirettamente dagli indicatori di produttività o di qualità del servizio erogato (questionari ed altre forme di misurazione quanti/qualitativa già descritti nei paragrafi precedenti). Lo stesso Servizio svolge un'azione

di presidio più specifica in riferimento all'area di rischio relativa al conseguimento e al mantenimento delle abilitazioni, quando previste dalle normative vigenti. In linea generale si riscontra una correlazione positiva tra il presidio formativo e il rispetto della normativa di riferimento da parte dei dipendenti⁴⁵. In tutti questi casi vengono monitorate sistematicamente la fruizione dei corsi online, dove previsti, e la partecipazione dei colleghi coinvolti alle attività formative "in presenza" prescritte, anche tramite sollecitazione personale (inserimento dell'impegno nell'agenda formativa degli interessati, inviti e promemoria delle scadenze previste, aggiornamento periodico delle liste degli abilitati);

2. rischio generato di non corretta valutazione delle prestazioni; al riguardo il Servizio sopra citato implementa ed aggiorna periodicamente la metodologia applicata e le procedure di supporto, monitorando gli esiti del processo annuale con approfondite analisi quantitative e qualitative e attuando, al contempo, iniziative sistematiche di formazione dei Responsabili sul tema della valutazione - in termini di processo e più in generale come strumento di efficace gestione delle risorse.

45. In dettaglio: D. Lgs. 231/2001, GDPR Privacy, Antiriciclaggio (D. Lgs. 90/2017), Trasparenza (Titolo VI del T.U.B., Direttive ABF/ PSD2), IVASS (Regolamento 6/2014), ESMA (regolamenti ed orientamenti CONSOB in essere).

KPI DI PERFORMANCE GRI

102-8

INFORMAZIONI SUL PERSONALE

TOTALE DIPENDENTI PER GENERE	2016		TOTALE	2017		TOTALE	2018		TOTALE
	DONNE	UOMINI		DONNE	UOMINI		DONNE	UOMINI	
Numero	1.514	2.541	4.055	1.459	2.360	3.819	1.432	2.236	3.668

TOTALE DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	6	50	56	5	42	47	3	38	41
Quadri	404	1.167	1.571	385	1.098	1.483	356	1.015	1.371
Impiegati	1.102	1.311	2.413	1.067	1.209	2.276	1.072	1.174	2.246
Altre risorse	2	13	15	2	11	13	1	9	10

Il calo di presenza femminile in posizioni apicali è da attribuire principalmente a trasferimenti in società escluse dal perimetro di consolidamento. Creval si prende carico di questo trend in modo da introdurre policy e prassi di diversity adeguate.

TOTALE DIPENDENTI PER ETÀ	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<= 30 anni	80	106	186	64	76	140	116	125	241
30 - 50 anni	1.067	1.480	2.547	1.028	1.422	2.450	917	1.260	2.177
>= 50 anni	367	955	1.322	367	862	1.229	399	851	1.250

COMPOSIZIONE PER TIPO DI CONTRATTO (N.)	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
A tempo indeterminato	1.501	2.530	4.031	1.455	2.357	3.812	1.390	2.198	3.588
A tempo determinato o temporanei	13	11	24	4	3	7	42	38	80

COMPOSIZIONE PER TIPO DI IMPIEGO (N.)	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
A tempo pieno	1.122	2.496	3.618	1.078	2.325	3.403	1.054	2.205	3.259
Part-time	379	34	413	381	35	416	378	31	409

DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA DI OPERATIVITÀ	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Nord	1.015	1.558	2.573	986	1.434	2.420	964	1.388	2.352
Centro	311	364	675	289	343	632	280	321	601
Sud	188	619	807	184	583	767	188	527	715

404-1

ORE DI FORMAZIONE MEDIA PER DIPENDENTE PER ANNO

TOTALE ORE DI FORMAZIONE EROGATE	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	110	701	811	128	974	1.102	16	706	722
Quadri	19.706	55.425	75.131	13.133	37.700	50.834	17.732	49.888	67.620
Impiegati	48.828	69.946	118.774	37.314	50.907	88.221	42.346	58.376	100.722

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	18	14	14	26	23	23	5	19	18
Quadri	49	47	48	34	34	34	50	49	49
Impiegati	44	53	49	35	42	39	39	49	45

404-2

PROGRAMMI PER INCREMENTARE LE COMPETENZE DEL PERSONALE E PROGRAMMI DI ASSISTENZA ALLA TRANSIZIONE

Gli interventi che si prefiggono di contribuire all'aggiornamento dei dipendenti si riferiscono ai corsi riconducibili alle aree tematiche "Commerciale", "Normativa", "Investimenti", "Finanziamenti", che totalizzano insieme circa 155.000 ore di formazione; le dimensioni che agevolano la crescita delle competenze delle risorse in senso lato per porle nelle condizioni di affrontare le sfide di un lavoro in continua trasformazione sono denominate "Soft Skills" e "People Care".

Nello specifico:

- l'area "Soft Skills" - che ha trattato con titoli diversi i temi della cultura del cliente interno, della gestione dell'incertezza, del rapporto capo-collaboratore visto da quest'ultimo punto di vista e dell'intelligenza emotiva - ha visto la partecipazione di 182 risorse, a fronte di un numero totale di collaboratori che ha seguito la formazione manageriale pari a 967;
- l'area "People care" - rappresentata dai corsi "back to work", "il piacere di fare le cose" e "no stress", che mirano al recupero, cura e valorizzazione delle risorse personali - ha coinvolto 79 dipendenti.

404-3

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO RAPPORTI REGOLARI SUI RISULTATI E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO CON REGOLARITÀ UN FEEDBACK SULLE PROPRIE PERFORMANCE LAVORATIVE E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA

	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	404	1.156	1.560	382	1.089	1.471	354	1.011	1.365
Impiegati	1.074	1.302	2.376	1.052	1.203	2.255	1.048	1.163	2.211

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO CON REGOLARITÀ UN FEEDBACK SULLE PROPRIE PERFORMANCE LAVORATIVE E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA

	2016			2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	100%	99%	99,3%	99,2%	99,2%	99,2%	99,4%	99,6%	99,6%
Impiegati	97,5%	99,3%	98,5%	98,6%	99,4%	99,1%	97,8%	99%	98,4%

9. WELFARE AZIENDALE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Creval, coerentemente con i principi di riferimento che lo contraddistinguono, sostiene una serie di misure a tutela della salute e del benessere dei dipendenti e delle loro famiglie - in un'ottica di supporto effettivo complementare alla retribuzione ordinaria monetaria e di accrescimento del senso di appartenenza, uno dei Valori della Carta vigente; in particolare contribuisce ad attuare le finalità di realizzazione del welfare dei dipendenti attraverso gli istituti previsti dalla contrattazione di secondo livello, che indica una serie di trattamenti economico-normativi applicabili a tutto il personale. Tali previsioni nello specifico disciplinano, tra gli altri, i seguenti istituti⁴⁶:

- a. previdenza complementare, attraverso un Fondo pensione di Gruppo di riferimento e il mantenimento di altre forme di previdenza residuali;
- b. assistenza sanitaria integrativa, mediante la Mutua interna di assistenza di Gruppo e polizze sanitarie.

Il welfare aziendale si articola anche con ulteriori trattamenti a favore del

personale sotto forma di borse di studio per i figli dei dipendenti, mense aziendali (a Milano e Acireale), ticket pasto - tutti dematerializzati salvo richiesta in senso contrario del dipendente -, riconoscimento economico per i lavoratori studenti, polizze assicurative in caso di infortuni occorsi fuori dal contesto lavorativo e di decesso e invalidità permanente, agevolazioni in materia di finanziamenti e condizioni bancarie. Le forme di dialogo sociale in essere si ispirano al massimo coinvolgimento e condivisione delle rappresentanze dei lavoratori sui temi dei trattamenti economici (nella misura sopra richiamata), delle misure di conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro e dei temi della formazione.

I processi sottostanti coinvolgono, oltre alla Direzione Generale che stabilisce gli indirizzi strategici dell'attività, il Responsabile della Direzione Risorse Umane e il Responsabile della Divisione Politiche e Gestione del Personale con il proprio staff e successivamente i Servizi Amministrazione del Personale e Adempimenti Personale di Creval.

POLITICHE PRATICATE

Nel corso dell'anno è stata raggiunta una specifica intesa con le Organizzazioni Sindacali in materia di conciliazione tra i

tempi di vita e di lavoro che pone come obiettivo comune l'implementazione di misure di welfare aziendale innovative.

RISCHI RILEVANTI

I rischi, i dispositivi di tutela e le azioni di rimedio riguardanti i temi connessi alle materie oggetto del presente paragrafo sono contenuti, oltre che nella legislazione di riferimento, nella normativa di Gruppo e nelle prassi operative interne delle singole strutture che si occupano di remunerazione del

personale. Concernono in particolare i seguenti aspetti:

- perdita di risorse strategiche per il Gruppo: nei ruoli considerati chiave l'assenza di adeguate politiche di remunerazione e/o di incentivazione può determinare questa eventualità, che può creare criticità legate alla

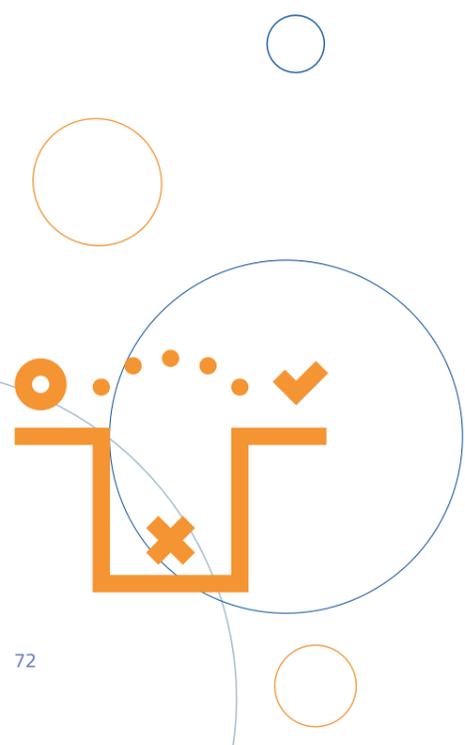
 46. Per ulteriori informazioni si rimanda ai siti istituzionali www.crevalfondo.it e www.crevalmutua.it

loro sostituzione - le situazioni sono monitorate e gestite direttamente (anche attraverso l'utilizzo di leve economiche - laddove possibile e compatibilmente con la sostenibilità economica complessiva) a livello di Gruppo dal Servizio Gestione Personale delle diverse Direzioni Territoriali che attiva strategie di retention ad hoc, con la supervisione della Direzione Risorse Umane e con la collaborazione del Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione;

- mancanza di coerenza nelle scelte in materia di remunerazione. Nel caso in cui le politiche di remunerazione non siano adeguatamente allineate alle responsabilità, alle competenze e ai risultati delle risorse potrebbe determinarsi un rischio sulla motivazione e indirettamente sulla produttività delle stesse. Per prevenire il caso che le politiche di incentivazione non siano coerenti o in linea con le prassi di settore il Gruppo si avvale del supporto di consulenti di comprovata esperienza⁴⁷. Il presidio di queste tematiche è in capo alla Direzione Risorse Umane che si coordina con il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione e il Servizio Gestione Personale competente;

- violazione di norme in materia lavoristica. Tale rischio è gestito mediante la prevenzione dei comportamenti che potenzialmente potrebbero configurarla attraverso il coordinamento delle strutture del Servizio Gestione Personale e del Servizio Politiche del Lavoro, Remunerazione e Welfare che costituisce presidio specialistico su questo specifico argomento. Come da normativa aziendale, su questo tema viene effettuata una reportistica semestrale destinata alla Direzione Compliance della banca.

47. Per approfondimenti si rimanda al Documento Politiche Retributive di Gruppo. Relazione sulla remunerazione di Gruppo 2018 <http://bit.ly/crevalrere>



201-3

KPI DI PERFORMANCE GRI

OBBLIGHI DI PREVIDENZA DEFINITI ED ALTRI PIANI PENSIONISTICI INTEGRATIVI

CONTRIBUTI ALLA PREVIDENZA COMPLEMENTARE DA PARTE DEL DATORE DI LAVORO (€)	2016	2017	2018
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese	7.469.526	7.927.140	6.611.798
Fondo pensione Previbank	1.061.533	1.055.623	1.163.157
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	904.894	682.819	505.369
Altro	8.450	8.450	2.113
Totale	9.444.403	9.674.032	8.282.437

PERCENTUALE VERSATA DAL DATORE DI LAVORO	2016	2017	2018
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese	3,25%	3,25%	3,25%
Fondo pensione Previbank	3,25%	3,25%	3,25%
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	3,25%	3,25%	3,25%

Sono fatte salve le diverse contribuzioni stabilite da specifici accordi sindacali in materia di previdenza complementare.

LIVELLO DI PARTECIPAZIONE AI PIANI PENSIONISTICI (N° ISCRITTI)	2016	2017	2018
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese	3.618	3.606	3.617
Fondo pensione Previbank	447	428	368
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	262	277	211
Altro	-	1	-
Totale	4.327	4.312	4.196

401-2

BENEFICI OFFERTI AI DIPENDENTI A TEMPO PIENO CHE NON VENGONO PREVISTI PER DIPENDENTI PART-TIME O A TEMPO DETERMINATO

I dipendenti a tempo determinato o part-time non sono esclusi da alcun beneficio offerto alla generalità dei dipendenti a tempo pieno.

10. ETICA ED INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Nello svolgimento delle proprie attività il Gruppo promuove la diffusione di una cultura d'impresa basata sulla correttezza, la trasparenza e la legalità. A tal fine ha adottato un insieme di regole operative e norme deontologiche volte a garantire il rispetto della vigente normativa in materia di prevenzione e contrasto della corruzione che sono confluite nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e nel Codice Comportamentale di Gruppo. Tali documenti e i principi ivi contenuti devono essere recepiti e rispettati da tutti i dipendenti nello svolgimento dei propri incarichi e costituiscono parte integrante delle condizioni che regolano il rapporto di lavoro determinandone la correttezza comportamentale nelle relazioni intrattenute con i clienti, i collaboratori ed i fornitori.

Il MOG è costituito da un documento deliberato dal Consiglio di Amministrazione di Creval in adempimento alle prescrizioni previste dal Decreto citato, che ha introdotto nell'ordinamento normativo nazionale la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche per alcune fattispecie di reato commesse da parte di soggetti apicali o persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza, nell'interesse o vantaggio della società stessa; la sua adozione costituisce un presupposto di esclusione della predetta responsabilità e si rivolge a tutti i membri degli Organi di supervisione strategica, di Gestione e Controllo, nonché ai dipendenti,

collaboratori anche occasionali del Gruppo e fornitori che intrattengono rapporti contrattuali con lo stesso.

Il Modello, nel perseguire l'obiettivo di prevenire il verificarsi dei "reati presupposto" individuati dal Decreto citato, è stato aggiornato nel 2013 con la previsione - tra gli stessi - del reato di "concussione, induzione indebita a dare o promettere altra utilità e corruzione", di cui all'art. 25 del Decreto stesso. Tale adeguamento ha determinato la definizione di regole di comportamento volte alla prevenzione di eventuali atti di corruzione attiva o passiva da parte dei dipendenti del Gruppo, che trovano compiuta trattazione nei "Protocolli operativi per singole aree di rischio ai sensi del D. Lgs. 231/2001", allegati al Modello stesso. Tali protocolli individuano e analizzano una serie di specifiche aree di rischio ed "attività sensibili" al fine di definire, per ciascuna di esse, i comportamenti idonei alla prevenzione della commissione anche solo accidentale dei reati presupposto della responsabilità amministrativa dell'Ente, ivi compresa la fattispecie di corruzione (inclusa tra privati).



"Il Gruppo promuove la diffusione di una cultura d'impresa basata sulla correttezza, la trasparenza e la legalità"

Rileva al riguardo l'alea del rischio reputazionale a cui, a fronte della violazione delle leggi anti-corruzione, potrebbe essere esposto l'intero Gruppo Creval.

A completamento delle politiche adottate in attuazione delle previsioni del Decreto e ad integrazione del Modello, Creval ha definito il Codice Comportamentale che esplicita il sistema di valori, principi e norme deontologiche volti a regolare i rapporti e le relazioni sia interni sia esterni al Gruppo e definisce un insieme di regole essenziali per il corretto funzionamento, l'affidabilità della gestione e l'immagine - anche in termini reputazionali. Il Documento, nello svolgimento della sua funzione preventiva per le finalità del D. Lgs. 231/2001, prevede specifiche regole di condotta volte a prevenire tra l'altro la commissione del reato di corruzione con particolare attenzione alle politiche di selezione del personale, alla ricezione di doni e regalie da parte dei dipendenti e alla correttezza dei rapporti da intrattenere con i clienti e fornitori; per ciò che attiene alle politiche di selezione del personale stabilisce che l'acquisizione delle nuove risorse sia volta esclusivamente a rispondere ad effettive richieste ed esigenze reali dell'azienda e debba avvenire evitando favoritismi e agevolazioni.

Analogamente, con riferimento al tema dei doni e delle regalie esistono regole comportamentali volte ad evitare che i dipendenti sollecitino e accettino doni o altre utilità da parte di soggetti interessati all'attività del Gruppo o che intendano entrare in rapporto con lo stesso. Tali norme, che trovano unica eccezione nei regali di modico valore o elargiti sulla base di prassi comunemente accettate, sono volte ad evitare che venga influenzata l'indipendenza di giudizio e imparzialità dei dipendenti nello svolgimento delle proprie mansioni.

Il Codice Comportamentale vieta ai collaboratori del Gruppo di dar seguito a richieste di clienti che potrebbero avere ad oggetto somme di denaro provenienti da attività illecite e che siano tali da ostacolare o rendere difficoltosa l'identificazione della provenienza del denaro stesso, anche in un'ottica tesa alla salvaguardia dei clienti stessi e della reputazione aziendale. Infine con riguardo ai fornitori il Codice stabilisce che la selezione e l'acquisto di beni e servizi siano determinati in base a valutazioni obiettive in ordine alla specifica competitività, qualità ed economicità. I contratti con soggetti terzi sono altresì regolati da una clausola integrativa formale, di cui è richiesta la sottoscrizione per accettazione e in cui è esplicitamente richiamata la conformità al D. Lgs. 231/2001 come misura di prevenzione e contrasto alla corruzione attiva e passiva⁴⁸. Accanto alle previsioni contenute nel Modello e nel Codice e per dare attuazione alle stesse, il Gruppo ha implementato un sistema di segnalazione interna, strutturato in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva 2013/106/UE (cosiddetta CRD IV) in materia di obblighi per le banche di dotarsi di sistemi interni di segnalazione delle violazioni delle norme che disciplinano l'attività bancaria (*whistleblowing*), anche in coerenza con quanto stabilito dalla L. 30 novembre 2017 n. 179. In tale contesto, la persona che viene a conoscenza - all'interno del proprio contesto lavorativo - dell'esistenza di un illecito ha la facoltà di segnalarne il relativo comportamento per mezzo di un apposito canale aziendale idoneo a garantire la riservatezza dei dati personali, permettendo così di avere contezza degli eventuali comportamenti illeciti posti in essere dai dipendenti e di conseguenza di provvedere anche alla valutazione di opportune misure di correzione e prevenzione.

POLITICHE PRATICATE

Creval ispira e fonda le proprie scelte su principi-cardine enunciati e formalizzati nella Carta dei Valori: le attività sono improntate all'etica, alla responsabilità ed alla cultura del servizio, della fiducia e del merito. Il rispetto di questi valori è assicurato da tutti i collaboratori nell'esercizio delle proprie funzioni e prosegue al di fuori dei luoghi di lavoro definendo la qualità delle attività svolte e l'immagine di affidabilità del Gruppo nei rapporti con i propri interlocutori, siano essi pubblici o privati.

I principi enunciati nella Carta rappresentano il cardine di tutte le attività e politiche praticate, ivi compreso quanto dallo stesso assunto ai fini della prevenzione della commissione del reato di corruzione; in tal senso la stessa insiste sul principio di "integrità e responsabilità" (primo valore) che ogni collaboratore deve mantenere nei confronti della collettività nel suo insieme.

In particolare per ciò che attiene al recepimento dei suddetti valori nel MOG occorre specificare che tale documento ha la finalità di fornire un'adeguata informazione ai dipendenti circa le aree sensibili e le attività che comportano un maggior rischio di commissione del reato, diffondendo una cultura della prevenzione e del controllo proponendosi di individuare tutte le misure idonee a mitigare il predetto rischio e necessarie ad implementare un'efficiente ed equilibrata organizzazione dell'impresa con riguardo alla formazione delle decisioni e alla loro trasparenza, alla previsione di controlli preventivi e successivi e alla gestione dell'informazione interna ed esterna.

Tale Modello, inserendosi nel contesto di un più ampio Sistema di Controllo Interno, si ispira a principi volti a prevedere la separazione di compiti e funzioni, a definire poteri delegati coerenti con le responsabilità assegnate e a impostare un efficace sistema di flussi informativi. Ai fini della sua redazione il Gruppo si è ispirato alle Linee Guida dell'ABI in materia e ai principi cardini definiti dal

D. Lgs. 231/2001 che prevedono la comunicazione e diffusione, a tutti i livelli aziendali, delle regole comportamentali, dei principi generali del Modello e delle procedure istituite e, con specifico riferimento all'Organismo di Vigilanza, stabiliscono:

- l'attribuzione del compito di verificare l'effettiva e corretta attuazione del Modello anche attraverso il monitoraggio dei comportamenti aziendali ed il diritto ad essere costantemente informato sulle attività rilevanti, ai fini del Decreto stesso;
- la messa a disposizione di adeguate risorse aziendali in termini quantitativi e qualitativi in ragione dei compiti assegnati;
- lo svolgimento di attività di verifica del funzionamento e dell'osservanza del Modello con la conseguente attività di aggiornamento periodico.

I processi aziendali tesi a evitare la commissione di un fatto illecito rispettano i seguenti principi generali, definiti nei Protocolli operativi ai sensi del MOG:

- la separazione di compiti e funzioni attraverso la corretta distribuzione delle responsabilità e la previsione di adeguati livelli autorizzativi;
- la chiara e formalizzata assegnazione di poteri e responsabilità;
- l'esistenza di regole comportamentali idonee a garantire l'espletamento delle attività aziendali nel rispetto di leggi e regolamenti;
- la proceduralizzazione delle "attività sensibili";
- la presenza di attività di controllo e di misure di sicurezza.

Il Gruppo si assicura che tutte le politiche assunte, ivi comprese quelle volte alla prevenzione, controllo e contrasto della corruzione, siano conosciute da tutti i collaboratori al fine di diffondere la consapevolezza dell'importanza di porre in essere azioni nel rispetto ai principi dell'etica e della legalità. In particolare, allo scopo di garantire la diffusione e la conoscenza del MOG e del Codice

Comportamentale ne ha previsto la pubblicazione in un'area dedicata della Intranet aziendale liberamente accessibile ai dipendenti per la consultazione.

Affinchè tutti i collaboratori siano a conoscenza delle possibili conseguenze dovute a comportamenti che si discostano dalle regole dettate dal Modello è previsto un programma di autoformazione in e-learning dedicato all'intero personale: in tale contesto Creval punta a far sì che ciascun fruitore del corso al termine dell'esperienza formativa sia in grado di descrivere le caratteristiche generali del sistema delineato dal D. Lgs. 231/2001, elencare i reati che possono implicare la responsabilità dell'azienda, contestualizzare il disposto normativo all'interno della propria realtà operativa quotidiana e comprendere quali condotte integrano o meno un'ipotesi di reato e la conseguente responsabilità dell'ente. Un programma di formazione più specifico ed approfondito viene invece rivolto ai membri del Comitato di Vigilanza e Controllo che partecipano a corsi dedicati o riunioni con esperti con il fine di acquisire una elevata padronanza della materia, necessaria per esplicare appieno l'incarico di controllo conferito loro.

Per ciò che attiene alle modalità di coordinamento interno delle figure aziendali coinvolte nella prevenzione della commissione dei reati presupposto del D. Lgs. 231/2001 il Consiglio di Amministrazione di Creval, in adempimento alla previsione dell'art. 6 del Decreto stesso, ha individuato proprio nel Comitato di Vigilanza e Controllo l'organismo a cui affidare il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento. In tal senso questa istanza ha il dovere di formulare indicazioni in merito al programma delle verifiche da svolgere da parte della funzione di Auditing con riferimento agli adempimenti

“Creval ispira e fonda le proprie scelte su principi-cardine enunciati e formalizzati nella Carta dei Valori”



previsti dal D. Lgs. 231/2001 e prevede di conseguenza all'esame dei relativi esiti in merito all'osservanza, adeguatezza, efficacia ed effettiva attuazione del suddetto Modello.

Inoltre il Comitato mantiene in essere e assicura costanti flussi informativi verso il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, ai quali relaziona con riferimento allo stato di attuazione, al rispetto del MOG, all'attività svolta nel periodo di riferimento, agli eventuali rilievi emersi e ai conseguenti provvedimenti assunti. In tale attività il Comitato stesso ha l'onere di informare il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale sull'avvenuto accertamento di violazioni del Modello da parte di soggetti apicali, dipendenti e collaboratori ai fini delle relative determinazioni in proposito. Infine allo scopo dell'adeguamento e manutenzione del Modello il Comitato può ricevere proposte di miglioramento dei processi giudicate rilevanti per l'attuazione dello stesso, ovvero segnalazioni di qualsiasi comportamento non in linea con le regole di condotta e/o le procedure interne adottate.

RISCHI RILEVANTI

Nell'ambito del Gruppo, gli strumenti di gestione e di prevenzione dei rischi legati alla corruzione sono il Codice Comportamentale e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

PRESCRIZIONI DEL CODICE COMPORTAMENTALE

Con riferimento ai dipendenti esistono alcune prescrizioni specifiche (sezione 13.6 relativa a "Doni e regalie"):

- non possono "ricevere benefici di ogni genere che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità";
- "È consentita, in ogni caso, l'effettuazione o la ricezione di regali elargiti su base di prassi comunemente accettate (es. regali natalizi), così come gli atti di cortesia commerciale, quando siano di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire un vantaggio in modo improprio".

Con riguardo al "reato di autoriciclaggio, il Gruppo vieta a tutti i collaboratori, a qualsiasi titolo, il trasferimento, la sostituzione o l'impiego in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative di somme di denaro derivanti dalla commissione di un delitto non colposo ovvero provenienti da attività illecite quali ad esempio l'evasione fiscale, la corruzione e l'appropriazione di beni sociali, in modo tale da ostacolare concretamente l'identificazione della loro provenienza delittuosa" (sezione 19. relativa a "La clientela").

PRESCRIZIONI DEL MODELLO 231/2001

Le azioni di prevenzione dei casi di corruzione sono contenute all'interno del Manuale di Gruppo "Protocolli operativi per singole aree di rischio ai sensi del D. Lgs. 231/2001" (di seguito anche solo "Protocolli"), che racchiude l'insieme delle regole aziendali finalizzate alla prevenzione della commissione dei cosiddetti "reati presupposto". In particolare a titolo esemplificativo rilevano le regole stabilite nel Protocollo dell'Area Mercato inerenti le sponsorizzazioni commerciali, per le quali viene ravvisato il potenziale rischio di commissione dei reati di corruzione per l'esercizio della funzione (art. 318 Codice penale), corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 319), corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio (art. 320) e istigazione alla corruzione (art. 322). Pertanto, allo scopo di evitare la commissione dei reati presupposto il Protocollo prevede specifiche norme di prevenzione con le quali viene imposto a tutte le risorse di agire nel rispetto della normativa interna stabilita con riferimento alle sponsorizzazioni commerciali, che

recepisce il principio della separatezza dei compiti e delle funzioni, nonché nel rispetto di quattro processi:

- regolamento del budget dei costi non finanziari;
- sistema delle deleghe, che attribuisce i poteri di spesa;
- struttura dei poteri delegati, che fissa i limiti di delega in merito alla gestione del budget dei costi non finanziari;
- procedura operativa per la gestione dei budget dei costi non finanziari.

Il Protocollo fa inoltre espresso richiamo a quanto stabilito all'interno del Codice Comportamentale richiedendo al personale di agire in conformità alle norme che regolano i rapporti con la pubblica amministrazione, con i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio, nonché di rispettare il divieto di operare con organizzazioni coinvolte in attività contrarie ai valori fondanti di Creval e di porre in essere comportamenti idonei a creare un potenziale conflitto con i propri doveri verso il Gruppo o a pregiudicarne la propria imparzialità.

Un secondo Protocollo rilevante concerne

l'Area Crediti in merito alle attività di delibera di finanziamenti a favore di privati ove sono configurabili i reati di corruzione tra privati (art. 2835 Codice civile) e di istigazione alla corruzione tra privati (art. 2835 bis). Al suo interno sono

definite una serie di regole tese a limitare il rischio di configurazione delle fattispecie di reato, a partire dall'obbligo del rispetto della struttura dei poteri delegati vigente e dalla modulazione dei poteri di delibera ivi previsti⁴⁹.

VERIFICHE E QUESTIONARI DI AUTOCERTIFICAZIONE A CURA DELLA DIREZIONE AUDITING

Le verifiche ai sensi del D. Lgs. 231/2001, effettuate dalla Direzione Auditing sulla rete e sulle strutture di sede centrale di Creval, si concretizzano nell'applicazione

della seguente check list, volta ad accertare l'osservanza del Protocollo Operativo dell'area "Dipendenze Banche":

REATO POTENZIALE	ATTIVITÀ A RISCHIO	CONTROLLO
Corruzione, Induzione indebita a dare o promettere utilità e Truffa	Rapporti con Enti Pubblici e Pubbliche Amministrazioni	Verifica della corretta attività di delibera ed erogazione dei finanziamenti nei confronti di soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione. Verifica della corretta gestione delle sponsorizzazioni commerciali. Verifica della corretta gestione del Servizio Tesoreria Enti a favore di controparti appartenenti alla Pubblica Amministrazione.
Corruzione tra privati	Segnalazione operazioni sospette (Antiriciclaggio)	Verifica della corretta individuazione e del tempestivo inoltro alle Autorità di Vigilanza delle segnalazioni di operazioni sospette rilevate nel comportamento dei clienti e/o nell'utilizzo degli strumenti offerti dalla banca al fine di evidenziare possibili casi in cui soggetti appartenenti a Creval siano attori o destinatari di azioni corruttive.
Corruzione tra privati	Apertura nuovi rapporti	Verifica del rispetto da parte degli addetti dell'Area dell'iter procedurale e autorizzativo previsto per l'apertura di nuovi rapporti al fine di identificare possibili casi in cui soggetti appartenenti all'organizzazione della banca siano attori/destinatari di azioni corruttive.
Corruzione, induzione indebita a dare o promettere utilità e Ostacolo alle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza	Rapporti con Autorità di Vigilanza	Verifica della corretta gestione dei rapporti con l'Autorità di Vigilanza, in particolare nel corso delle visite ispettive.

Vi si aggiunge la somministrazione dei questionari di autocertificazione ai Responsabili di Filiale oggetto di verifica secondo il Piano di Audit e ai Responsabili delle aree a rischio di commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, aventi lo scopo di attestare il grado di conoscenza e rispetto della

principale normativa interna e degli elementi costitutivi del Modello all'interno della struttura. Per l'anno 2019 si prevede di introdurre alcune novità metodologiche per affinare ulteriormente l'efficacia del dispositivo di presidio e controllo.

49. Con riferimento specifico alla gestione delle pratiche di fido si prevede che tutti gli operatori si attengano alla procedura elettronica vigente - che non consente deroghe all'iter operativo di delibera - e alle procedure interne finalizzate a documentare lo sviluppo dei singoli passaggi di delibera.

KPI DI PERFORMANCE GRI

205-1

FILIALI E SOCIETÀ VALUTATE PER I RISCHI LEGATI ALLA CORRUZIONE

FILIALI VALUTATE PER I RISCHI LEGATI ALLA CORRUZIONE	2016	2017	2018
Numero totale di filiali soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	117	95	95
Numero totale delle filiali	503	412	365
Percentuale di filiali soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	23,3%	23,1%	26%

SOCIETÀ CONSOLIDATE VALUTATE PER I RISCHI LEGATI ALLA CORRUZIONE	2016	2017	2018
Numero totale delle Società consolidate soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	5	5	6
Numero totale delle Società del Gruppo (presenti nel perimetro consolidato nel corso dell'anno)	7	6	7
Percentuale delle Società consolidate soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	71,4%	83,3%	85,7%

205-2

COMUNICAZIONI E FORMAZIONE IN MATERIA DI ETICA E LOTTA ALLA CORRUZIONE

NUMERO TOTALE DI PARTNER COMMERCIALI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE, SUDDIVISI PER MACROREGIONE

	2016	2017	2018
Nord	2.877	2.775	2.207
Centro	874	843	670
Sud	818	789	627
Totale	4.569	4.407	3.504

PERCENTUALE DEI PARTNER COMMERCIALI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE, SUDDIVISI PER MACROREGIONE

	2016	2017	2018
Nord	100%	100%	100%
Centro	100%	100%	100%
Sud	100%	100%	100%
Totale	100%	100%	100%

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA FORMAZIONE SULL'ANTI-CORRUZIONE E SUL D.LGS. 231/2001, SUDDIVISI PER MACROREGIONE

	2016	2017	2018
Dipendenti - Nord	1.799	1.851	1.332
Dirigenti	7	7	-
Quadri	660	675	485
Impiegati	1.132	1.169	847
Dipendenti - Centro	461	465	342
Dirigenti	-	-	-
Quadri	200	201	156
Impiegati	261	264	186
Dipendenti - Sud	646	656	411
Dirigenti	2	3	-
Quadri	233	234	136
Impiegati	411	419	275
Totale	2.906	2.972	2.085

PERCENTUALE DEI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA FORMAZIONE SULL'ANTI-CORRUZIONE E SUL D.LGS. 231/2001, SUDDIVISI PER MACROREGIONE

	2016	2017	2018
Dipendenti - Nord	70%	77%	57%
Dirigenti	19%	19%	-
Quadri	72%	74%	57%
Impiegati	78%	80%	58%
Dipendenti - Centro	72%	75%	58%
Dirigenti	-	-	-
Quadri	72%	73%	60%
Impiegati	95%	78%	57%
Dipendenti - Sud	75%	85%	57%
Dirigenti	33%	50%	-
Quadri	79%	79%	54%
Impiegati	88%	90%	60%
Totale	71%	78%	57%*

* Con l'aggiornamento del MOG, avvenuto nel corso del 2018, è stato strutturato un nuovo piano di formazione tuttora in vigore. Al fine di assicurare la fruizione da parte di tutto il personale interessato del nuovo percorso formativo nei tempi e modi opportunamente definiti, il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione intende provvedere periodicamente ad azioni mirate di sollecito e sensibilizzazione volte ad assicurare un livello di copertura significativo di popolazione aziendale interessata dalla formazione sull'anti-corruzione e sul D. Lgs. 231/2001.

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

	2016	2017	2018
Totale	15	15	15
Percentuale	100%	100%	100%

205-3

CASI CONFERMATI DI CORRUZIONE ED AZIONI INTRAPRESE IN MERITO

Nel corso degli ultimi tre anni (a valere dal 2016) non si sono verificati casi di corruzione per cui:

- dipendenti siano stati licenziati o sottoposti a misure disciplinari;
- contratti con i partner commerciali siano stati rescissi o non rinnovati per violazioni relative questo ambito;
- si siano concluse azioni legali riguardanti pratiche relative contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

11. IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI, EMISSIONI E CONSUMI ENERGETICI

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Creval si è dotato nel 2017 di una specifica Policy Ambientale⁴⁹, che illustra le linee guida dell'attività quotidiana in termini di impatto sulle risorse naturali. Mira a definire l'impegno di tutti i collaboratori in tema di salvaguardia ambientale, gestione del rischio relativo (con particolare riferimento al rischio reputazionale) e ambiti di intervento contribuendo a promuovere un'attenzione concreta ai principi dello sviluppo sostenibile; è gestita dal Servizio Impianti, Energia e Ambiente e dal Servizio Sostenibilità di Creval.

Il Gruppo si impegna nella Policy a definire piani a cadenza triennale strutturati e focalizzati sulle seguenti tematiche:

- impiego delle risorse;
 - mobilità;
 - emissioni;
 - politiche di acquisto;
 - incremento prestazionale del patrimonio immobiliare;
 - informazione e formazione;
 - clienti;
 - fornitori
- la cui gestione efficace concorre alla

POLITICHE PRATICATE

Il Gruppo ha identificato due particolari tematiche - rendicontate quantitativamente sotto forma di indicatori GRI nell'apposita sezione - sulle quali concentrare il proprio impegno: l'uso delle risorse e la "carbon footprint", con riferimento rispettivamente ad esempio al consumo di energia e alle emissioni

creazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo richiamata nella mission aziendale.

L'Action Plan 2017-2019 intende consentire il raggiungimento di obiettivi concreti e misurabili di cui dare conto periodicamente mediante indicatori specifici di performance; viene redatto dal Servizio Impianti, Energia e Ambiente a fronte di un confronto con varie istanze interne (in particolare Servizio Sostenibilità e Servizio Protocolli e Qualità) e prevede un presidio degli aspetti ambientali relativi al patrimonio immobiliare e agli strumenti, apparati e macchinari coinvolti nei processi produttivi aziendali. Come parte dell'Action Plan sono delineate politiche di mitigazione dell'impatto ambientale da attuarsi, tra gli altri, mediante specifici progetti di efficientamento energetico e ottimizzazione dei processi (declinati di seguito per ambito), che vengono pianificati ed attuati anche grazie a metodologie di lavoro in linea con le certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 in essere da diversi anni.

 49. <http://bit.ly/crevalpa>

ACTION PLAN

Sulla base di una scelta strategica volta al contenimento dei costi e alla riduzione degli sprechi a parità di livello qualitativo del servizio offerto, l'Action Plan si concentra sui seguenti quattro ambiti:

1. analisi dei consumi delle risorse (in particolare energia elettrica, gas, gasolio, acqua, carta);
2. elaborazione di progetti di efficientamento energetico definiti anche a seguito di adeguamenti normativi (tra cui l'ammodernamento delle centrali di climatizzazione e l'installazione di apparecchiature per il monitoraggio ed il controllo dei consumi);
3. ottimizzazione dei processi - con il coinvolgimento dei Servizi chiamati a elaborare nuovi strumenti di dematerializzazione e remotizzazione (tra cui progetto Bancaperta⁵¹ e progetto Printing - volto alla razionalizzazione dell'uso della carta);
4. scelta di fornitori e partner in grado di fornire materie prime e prodotti ecosostenibili o riciclabili (energia elettrica certificata verde, carta certificata FSC).

Ulteriori progetti a rilevanza ambientale a cura della Direzione Risorse Umane e dell'Area ICT possono essere così rappresentati:

- campagna di sensibilizzazione per un uso "intelligente" della flotta aziendale mediante la redazione di specifiche linee guida per la prenotazione e l'uso del parco auto aziendale e volta ad incentivare l'uso dei mezzi pubblici (specialmente sulla tratta Milano-Sondrio) e del car-pooling;
- proseguimento nell'ammodernamento della flotta auto aziendale mediante veicoli omologati Euro 6 e veicoli ibridi;
- implementazione della flotta auto aziendale tramite la sostituzione di veicoli ad alimentazione fossile con veicoli ad

Gli impegni della Policy determinano attività concernenti l'ambito energetico (un'analisi mirata all'efficientamento, due progetti-pilota e l'implementazione di un sistema di controllo dei consumi):

1. *analisi delle curve di carico su base quart'oraria di tredici fra gli edifici a maggior consumo di energia elettrica;*
2. *progetti pilota di:*
 - *installazione di un sistema di monitoraggio da remoto dei consumi elettrici in continuo in un'agenzia bancaria tipo, comprensivo della possibilità di attuare controlli di accensione/spegnimento e di ottimizzare i parametri di funzionamento;*
 - *montaggio di un sistema di ottimizzazione della corrente elettrica in ingresso negli impianti di un'agenzia tipo;*
3. *implementazione del sistema di rendicontazione e monitoraggio dei consumi energetici del parco immobiliare Creval.*

- alimentazione a fonti rinnovabili;
- modalità di lavoro a distanza: conferma ed implementazione del progetto pilota avviato nel 2017⁵²;
- efficientamento degli apparati tecnologici IT e del parco stampanti installato presso le sedi centrali e le agenzie, consentendo una contestuale significativa riduzione nei consumi di carta e toner;
- proseguimento della campagna di acquisto di carta certificata "FSC" e "Cradle to Cradle";
- attivazione della firma grafometrica, con estensione del perimetro ad un maggior numero di processi applicativi⁵³;
- realizzazione delle nuove Filiali Bancaperta⁵⁴;
- ammodernamento dei dispositivi hardware in dotazione al personale e ai Centri di Elaborazione Dati;
- inserimento dell'analisi preliminare di impatto ambientale nelle schede di valutazione ed analisi di nuovi progetti;
- digitalizzazione di processi e procedure della Direzione Risorse Umane per consentire la dematerializzazione di documenti cartacei.

 51. Vd. pg 46.
52. Vd. pg 66.
53. Vd. pg 44.
54. Vd. pg 45.



RISCHI RILEVANTI

RISCHI AMBIENTALI - ISO 14001:2015

Alla luce della natura dei servizi e dei prodotti offerti dal Gruppo la rilevanza dei rischi ambientali appare limitata. In particolare Creval in conformità alla ISO 14001:2015 determina i rischi e le opportunità correlati ai propri aspetti ambientali, agli obblighi di conformità applicabili, ai fattori interni ed esterni che caratterizzano il suo contesto e alle esigenze e aspettative delle parti interessate. La tematica è governata a livello trasversale - per i profili di rispettiva competenza - dal Servizio Protocolli e Qualità e dal Servizio Impianti, Energia e Ambiente.

Di seguito si dettagliano i rischi suddivisi in tre categorie:

- rilasci accidentali su suolo e sottosuolo (ad esempio da serbatoi interrati o a vista in occasione di incidenti o rifornimento), emissioni in atmosfera prodotte da malfunzionamenti o guasti di impianti di climatizzazione, convogliamento di scarichi idrici in suolo e sottosuolo.
Il presidio per quanto riguarda le eventuali emissioni causate da impianti di climatizzazione e da possibili

scarichi idrici è effettuato tramite periodici e sistematici controlli su tutte le apparecchiature eseguiti da soggetti in possesso delle certificazioni e attestazioni previste per legge;

- emergenze legate a calamità naturali (inondazione - con riferimento soprattutto alla sede di Sondrio di via Trento 12 e di Milano di via Feltre 75 -, sisma e eruzione vulcanica - concernenti in particolare la sede di Acireale di via Sclafani 40) e incendi (tutte le sedi).

Tra le misure di mitigazione previste rileva l'implementazione di buone prassi per la rilevazione degli incendi e/o limitazione dei loro effetti - anche in relazione agli obblighi normativi di prevenzione a cui i siti sono soggetti;

- inadeguatezza normativa e disagio microclimatico (dovuto in particolare a climatizzazione ed illuminazione) nei luoghi di lavoro.

La selezione dei fornitori e il controllo del rispetto dei contratti di manutenzione (con relativi Key Performance Indicator) concorrono a gestire questo tipo di rischio.

KPI DI PERFORMANCE GRI

301-1

MATERIALI UTILIZZATI PER PESO E VOLUME

PESO TOTALE DEI MATERIALI UTILIZZATI PER LE OPERAZIONI DI CREVAL (KG)	2016	2017	2018
Consumo di carta	417.254	367.615	294.802
Toner	N.D.	N.D.	788
Cartucce ¹	5.310	5.245	10.295
Totale	422.564	372.860	305.885

1. Nella voce "Cartucce" è indicato il totale del peso complessivo di Toner e Cartucce; unicamente per l'anno 2018 è disponibile la quota parte di peso relativo alla sola polvere dei toner.

Si segnala che il valore del 2018 è molto più elevato rispetto ai precedenti in quanto nel corso dell'anno sono stati forniti kit di toner di riserva assieme ai kit di base.

PESO TOTALE DEI MATERIALI RICICLATI UTILIZZATI (KG)	2016	2017	2018
Consumo di carta ¹	321.111	287.430	208.768
Toner	-	-	-
Cartucce	N.D.	2.955	1.327
Totale	321.111	290.385	210.095

1. I volumi riportati fanno riferimento a carta certificata "Cradle to Cradle" (riciclata).

PESO TOTALE DI MATERIALE FSC/FSC MIX UTILIZZATO (KG)	2016	2017	2018
Consumo di carta	96.143	80.185	86.034
Totale	96.143	80.185	86.034

301-2

MATERIALI RICICLATI UTILIZZATI

PERCENTUALE DI MATERIALI RICICLATI UTILIZZATI	2016	2017	2018
Consumo di carta	100%	100%	100%

PERCENTUALE DI MATERIALE FSC/FSC MIX UTILIZZATO	2016	2017	2018
Consumo di carta	23%	22%	29%

302-1

CONSUMI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI NON RINNOVABILI ALL'INTERNO DEL GRUPPO (GIGAJOULE)	2016	2017	2018
Energia termica da gas naturale - impianti autonomi	44.136	45.027	36.636
Energia termica da gas naturale - impianti condominiali ¹	17.904	19.616	17.435
Energia termica da gasolio	5.033	5.758	5.523
Energia elettrica da fonte non rinnovabile ²	671	544	534
Teleriscaldamento da fonte non rinnovabile ³	891	831	798
Energia termica da GPL ⁴	-	-	206
Totale	68.635	71.774	61.131

- A partire dall'anno 2017 vengono rendicontati anche i consumi energetici derivanti da impianti di riscaldamento condominiali, che vengono stimati a partire dal costo energetico delle spese condominiali applicando i prezzi medi di acquisto di gas metano operati dalle società del Gruppo nell'anno di riferimento.
- L'energia elettrica proveniente da fonti non rinnovabili è calcolata mediante l'utilizzo dei dati GSE di giugno 2018 inerenti il mix di produzione nazionale per gli anni 2016 e 2017 (il dato 2017 è stato applicato anche al 2018).
- L'energia da teleriscaldamento da fonti non rinnovabili è stata calcolata in maniera analitica, verificando i mix di produzione delle centrali che alimentano le reti di teleriscaldamento operanti sulle sedi Creval coinvolte. Il valore finale è pari al 42,3% del totale.
- Nel 2018 viene rendicontato il primo impianto a GPL del Gruppo Creval.

CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI ALL'INTERNO DEL GRUPPO (GIGAJOULE)	2016	2017	2018
Energia elettrica da fonte rinnovabile ¹	90.884	85.924	75.793
Teleriscaldamento da fonte rinnovabile ²	1.216	1.133	1.088
Totale	92.100	87.058	76.882

- L'energia elettrica da fonti rinnovabili tiene in considerazione anche l'autoconsumo derivante dalla produzione degli impianti fotovoltaici di proprietà Creval.
- L'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili è stata calcolata in maniera analitica, verificando i mix di produzione delle centrali che alimentano le reti di teleriscaldamento operanti sulle sedi Creval coinvolte. Il valore finale è pari al 57,7% del totale.

CONSUMI DI ENERGIA DEL GRUPPO (GIGAJOULE)	2016	2017	2018
Consumo elettrico	91.555	86.468	76.327
Consumo per riscaldamento	69.180	72.364	61.686
Consumo per raffreddamento e condizionamento ¹	N.D.	N.D.	N.D.
Consumo di vapore	-	-	-
<i>Energia da autogenerazione, riscaldamento e condizionamento che non viene consumata</i>	245	260	257
Consumo totale di energia all'interno del Gruppo²	160.735	158.832	138.013

- È incluso nel consumo elettrico.
- Non tiene conto della voce "Energia da autogenerazione, riscaldamento e condizionamento che non viene consumata".

302-4

RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (GIGAJOULE)	2016	2017	2018
Gasolio	-	-	-
Gas Naturale	-	58	-
Energia elettrica	-	464	820
Teleriscaldamento	-	-	-
Benzina per autoveicoli	1.080	1.125	1.059
Totale	1.080	1.647	1.879

Derivante da:

- interventi di ammodernamento di impianti a gas metano / gasolio / GPL;
- interventi di efficientamento energetico mediante ottimizzazione di setpoint;
- interventi di ammodernamento di impianti elettrici e/o di illuminazione;
- percorrenza chilometrica con auto ibride o elettriche al posto di auto a benzina.

I consumi da autoproduzione da impianti fotovoltaici non sono considerati "riduzione dei consumi".

303-1

PRELIEVI IDRICI

PRELIEVI IDRICI DA TUTTE LE AREE RIPARTITI PER FONTI, OVE APPLICABILE (MEGALITRI)	2016	2017	2018
Acqua provenienti da utenze municipali od altre fonti pubbliche e private	95.724	75.769	59.640
Totale	95.724	75.769	59.640

Per l'anno 2018 i consumi riportati sono frutto di stime in funzione dei costi effettivi rilevati dal sistema gestionale e comprendono le bollette di competenza 2018 registrate a sistema entro la data del 7 febbraio 2019.

Per la stima dei consumi sono stati applicati i costi medi (€/mc) desunti - società per società - dalla DCNF 2017.

305-1

EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)

EMISSIONI DI GAS SERRA DIRETTE (tCO ₂ EQUIVALENTI)	2016	2017	2018
Emissioni da gas naturale per riscaldamento da impianti autonomi	2.528	2.613	2.126
Emissioni da gasolio per riscaldamento	374	428	410
Emissioni da GPL per riscaldamento ¹	-	-	14
Emissioni da autoproduzione - emissioni da cogenerazione	-	-	-
Totale	2.902	3.041	2.550

- Nel 2018 viene rendicontato il primo impianto a GPL del Gruppo Creval.

EMISSIONI DALLA FLOTTA AZIENDALE DIRETTE (tCO ₂ EQUIVALENTI)	2016	2017	2018
Auto aziendali			
Auto aziendali diesel	43	26	19
Auto aziendali benzina	54	70	22
Auto ibride elettrico/benzina	1	-	-
Auto a noleggio			
Auto a noleggio diesel	552	531	570
Auto a noleggio benzina	68	33	54
Auto ibride elettrico/benzina	38	40	37
Totale	756	701	702

305-2

EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 2)

EMISSIONI DI GAS SERRA INDIRETTE (tCO ₂ EQUIVALENTI) ¹	2016	2017	2018
Emissioni da energia elettrica acquistata - MARKET-BASED	153	118	110
Emissioni da teleriscaldamento	127	113	115
Emissioni da gas naturale per impianti condominiali	1.025	1.138	1.012
Totale emissioni (t) di CO₂eq INDIRETTE (EE MARKET BASED + TLR + gas condominiali)	1.305	1.369	1.237
Emissioni da energia elettrica acquistata - LOCATION-BASED	8.201	7.924	6.756
Totale emissioni (t) di CO₂eq INDIRETTE (EE LOCATION BASED + TLR + gas condominiali)	9.354	9.175	7.883
Emissioni (t) di CO ₂ evitate con acquisto di EE certificata GREEN "GO"	8.049	7.806	6.646
Emissioni (t) di CO ₂ evitate con autoconsumo da impianti FV	109	114	109

1. Le emissioni associate all'energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile sono calcolate secondo il "residual mix" del 2016 (in analogia ai dati ISPRA più recenti, relativi al 2016).
Le emissioni da teleriscaldamento sono desunte da fonte ISPRA-Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia, scheda 14 produzione di calore. Vedasi: <http://bit.ly/sinanetemi>

305-3

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)

EMISSIONI DA VEICOLI PRIVATI (tCO ₂ EQUIVALENTI)	2016	2017	2018
Auto private			
Auto private diesel	431	491	427
Auto private benzina	252	175	169
Auto private ibride elettrico/benzina	-	-	-
Totale	683	666	596

EMISSIONI DA CONSUMO DI CARTA (tCO ₂ EQUIVALENTI)	2016	2017	2018
Consumo di carta ¹	3.252	2.885	2.204

1. Il contributo delle emissioni è calcolato mediante la piattaforma "Paper Calculator" (<https://calculator.environmentalpaper.org>) ed ipotizzando che tutta la carta rendicontata appartenga al cluster "Uncoated freesheets".

EMISSIONI TOTALI (tCO ₂ EQUIVALENTI)	2016	2017	2018
Totale	3.936	3.551	2.800

305-5

RIDUZIONE DI EMISSIONI DI GHG

RIDUZIONE DI EMISSIONI DI GHG (tCO ₂ EQUIVALENTI)	2016	2017	2018
Sulle emissioni dirette (Scope 1)	41	72	40
Sulle emissioni indirette (Scope 2)	171	176	277
Sulle emissioni indirette (Scope 3)	225	243	250
Totale	437	491	567

RIDUZIONE DI EMISSIONI - SCOPE 1:

- interventi di ammodernamento di impianti a gas metano / gasolio / GPL;
- interventi di efficientamento energetico mediante ottimizzazione di setpoint;
- interventi di ammodernamento della flotta auto (percorrenza con auto ibride o elettriche anziché con auto benzina).

RIDUZIONE DI EMISSIONI - SCOPE 2:

- interventi di efficientamento energetico mediante ottimizzazione di setpoint;
- interventi di ammodernamento di impianti elettrici e/o di illuminazione;
- autoconsumo di energia elettrica da impianti fotovoltaici di proprietà.

RIDUZIONE DI EMISSIONI - SCOPE 3:

- riduzione di consumo di carta per dematerializzazione e digitalizzazione di processi.

306-2

RIFIUTI PER TIPO E METODO DI SMALTIMENTO¹

PESO DEI RIFIUTI NON PERICOLOSI, CON UNA RIPARTIZIONE PER METODO DI SMALTIMENTO, OVE APPLICABILE (TONNELLATE)	2016	2017	2018
Raccolta differenziata	283.880	346.140	306.521
Totale	283.880	346.140	306.521

1. Non è stato possibile ottenere da tutti i fornitori informazioni dettagliate circa l'esatta tipologia di destinazione finale dei rifiuti, inviati nella loro totalità a discariche dotate di raccolta differenziata.

I volumi di rifiuti riportati fanno riferimento alle seguenti categorie:

- carta e cartone (CER 200101 e CER 150101);
- toner (CER 080318);
- RAEE ed assimilabili (CER 160213 e CER 160214 e CER 160216 e CER 160601);
- imballaggi e contenitori vari (CER 150103 e CER 150106 e CER 150110);
- derivanti da alcuni materiali edili (CER 170103 e CER 170405);
- in vetro (CER 170202).

PESO DEI RIFIUTI PERICOLOSI, CON UNA RIPARTIZIONE PER METODO DI SMALTIMENTO, OVE APPLICABILE (TONNELLATE)

Nel corso degli ultimi tre anni il Gruppo non ha prodotto rifiuti pericolosi.

SISTEMA DI RILEVAZIONE. INDICATORI GRI



GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
	102-1	Nome dell'organizzazione	1
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	20
	102-3	Ubicazione della sede centrale	20
	102-4	Locazione delle operazioni	21
	102-5	Assetto societario e ragione sociale	20
	102-6	Mercato e settore di riferimento	20-21
	102-7	Scala dell'organizzazione	15, 21
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	67 e ss.
	102-9	Catena di fornitura	61 e ss.
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	25
	102-11	Applicazione ed approccio al Precautionary Principle	23-24, 33-34, 40, 46, 51, 55-56, 60, 63, 67, 71-72, 77, 84
	102-12	Iniziative esterne	7, 58-60
	102-13	Appartenenza ad associazioni	Il Gruppo Creval partecipa alle seguenti associazioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Associazione Bancaria Italiana; ▪ Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio; ▪ Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Schema Volontario; ▪ Associazione Nazionale fra le Banche Popolari; ▪ Assiomforex (Pietro Virardi - Consigliere).
	STRATEGIA		
102-14	Relazione del decisore senior	6-7	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	23-24, 33-34, 40, 46, 51, 55-56, 60, 63, 67, 17-72, 77, 84	
ETICA ED INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	19	
GOVERNANCE			
102-18	Modello di organizzazione e governance	20-22	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	12	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Tutti i dipendenti del Gruppo sono coperti da accordi derivanti da contrattazione collettiva e i rapporti e le negoziazioni con i sindacati sono gestiti nel rispetto delle leggi vigenti e delle previsioni contrattuali.	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	12	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	12
	102-44	Temi principali e criticità evidenziate	12
PROCEDURE DI RENDICONTAZIONE			
	102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	9, 20
	102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	8-10
	102-47	Lista dei temi materiali	13-14
	102-48	Ripresa delle informazioni da dichiarazioni precedenti	9
	102-49	Cambiamenti nel sistema di reporting	8 -10
	102-50	Periodo di riferimento per la relazione	9
	102-51	Data della relazione più recente	9
	102-52	Periodicità della rendicontazione	9
	102-53	Riferimenti e contatti per domande riguardanti la relazione	100
	102-54	Relazione di conformità agli standard del GRI	8
	102-55	GRI Content Index	92-95
	102-56	Assurance esterna	96-99
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016	201-1	Valore economico generato e distribuito	27-29
TEMI MATERIALI			
RISPETTO ED ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 32-33
	103-2	Modello di gestione	9, 13, 32-33
	103-3	Valutazione del modello di gestione	9, 13, 32-33
GRI 418 PRIVACY DEI CLIENTI 2016	418-1	Numero totale di reclami relativi alla privacy e alla perdita dei dati dei clienti	35
TRASPARENZA E QUALITÀ DELL'OFFERTA			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 36-37
	103-2	Modello di gestione	9, 13, 36-37
	103-3	Valutazione del modello di gestione	9, 13, 36-37
GRI 417 PUBBLICITÀ ED INFORMATIVE 2016	417-1	Requisiti di informazione su prodotti e servizi	41
	417-2	Casi confermati di non conformità riguardanti informazioni sui prodotti e servizi	41
	417-3	Casi confermati di non conformità riguardanti comunicazioni pubblicitarie	41
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1	Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 42-43
	103-2	Modello di gestione	9, 13, 42-43
	103-3	Valutazione del modello di gestione	9, 13, 42-43
NON GRI		Accessi all'offerta digitale Bancaperta	46

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	RADICAMENTO NEL TERRITORIO, IMPEGNO ECONOMICO E SOCIALE ED IMPATTI ECONOMICI DIRETTI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 47-49	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 47-49	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 47-49	
G4 FINANCIAL SECTOR DISCLOSURES	FS6 Portafoglio clienti per linea di business e area geografica	52-53	
	SUPPORTO, COINVOLGIMENTO ED INVESTIMENTO NELLE COMUNITÀ		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 54	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 54	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 54	
NON GRI	Erogazioni effettuate tramite la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e beneficiari delle stesse	56	
	EDUCAZIONE FINANZIARIA E ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE ALLE TEMATICHE AMBIENTALI E DI SOSTENIBILITÀ		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 58	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 58	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 58	
G4 FINANCIAL SECTOR DISCLOSURES	FS16 Iniziative atte a incrementare l'educazione finanziaria, suddivise per tipo di destinatario	58-60	
	RELAZIONE CON I FORNITORI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 61-62	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 61-62	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 61-62	
GRI 204 PRATICHE DI FORNITURA 2016	204-1 Proporzioni della spesa per i fornitori locali	63	
	VALORIZZAZIONE E PARITÀ DI GENERE		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 64	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 64	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 64	
GRI 404 FORMAZIONE ED EDUCAZIONE 2016	404-1 Ore di formazione media per dipendente per anno	68	
	404-2 Programmi per incrementare le competenze del personale e programmi di assistenza alla transizione	68	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo di carriera	69	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	WELFARE AZIENDALE		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 71	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 71	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 71	
GRI 201 PERFORMANCE ECONOMICA 2016	201-3 Obblighi di previdenza definiti ed altri piani pensionistici integrativi	73	
GRI 401 OCCUPAZIONE	401-2 Benefici offerti ai dipendenti a tempo pieno che non vengono previsti per dipendenti part-time o a tempo determinato	73	
	ETICA ED INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 74-75	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 74-75	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 74-75	
GRI 205 ANTI-CORRUZIONE 2016	205-1 Filiali e società valutate per i rischi legati alla corruzione	80	
	205-2 Comunicazioni e formazione in materia di etica e lotta alla corruzione	80-81	In considerazione della disponibilità limitata dei dati non vengono riportate le informazioni sul numero totale e percentuale di membri del Consiglio di Amministrazione che hanno ricevuto una formazione sulle politiche e le procedure anti-corruzione dell'organizzazione.
	205-3 Casi confermati di corruzione ed azioni intraprese in merito	81	
	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI, EMISSIONI E CONSUMI ENERGETICI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione e perimetro del tema	9, 13, 82	
	103-2 Modello di gestione	9, 13, 82	
	103-3 Valutazione del modello di gestione	9, 13, 82	
GRI 301 RISORSE MATERIALI 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	85	
	301-2 Materiali riciclati utilizzati	85	
GRI 302 ENERGIA 2016	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	86	
	302-4 Riduzione dei consumi energetici	87	
GRI 303 ACQUA ED EFFLUENTI 2016	303-3 Prelievi idrici	87	
GRI 305 EMISSIONI 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	87-88	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da energia (Scope 2)	88	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	88-89	
	305-5 Riduzione di emissioni di GHG	89	
GRI 306 RIFIUTI ED EFFLUENTI 2016	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	89	

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 sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Credito Valtellinese S.p.A.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (nel seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese (nel seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2019 (nel seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale di Credito Valtellinese S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori di Credito Valtellinese S.p.A. (nel seguito anche la "Banca") sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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 10.345.200,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512897
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Credito Valtellinese
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
31 dicembre 2018

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di Credito Valtellinese S.p.A., responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.



Gruppo Credito Valtellinese
 Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
 31 dicembre 2018

3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

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

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

5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Credito Valtellinese S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- unicamente per Credito Valtellinese S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Gruppo Credito Valtellinese
 Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
 31 dicembre 2018

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Milano, 5 aprile 2019

KPMG S.p.A.

Roberto Fabbri
 Socio

CONTATTI

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata realizzata dal **Servizio Sostenibilità di Creval** con la collaborazione di varie funzioni aziendali.

Pubblicazione

Aprile 2019

Copertina

Sondrio, Palazzo Sertoli

Contributi fotografici

Si ringraziano Simone Bracchi (foto di Palazzo Sertoli a Sondrio e di Fano), Pierangelo Prendin (foto di Roma), Giuseppe Alba (foto di Ragusa e Palermo), Andrea Murada (foto della sede Creval, via Feltre 75 a Milano) e l'Archivio fotografico della Fondazione Stelline (foto di Palazzo Stelline, Corso Magenta 59/61 a Milano).

Progetto grafico e impaginazione

Viewy

www.viewy.it

Stampa

Ramponi Arti Grafiche

www.ramponiartigrafiche.it

Carta 100% riciclata

Tiratura

250 copie



Servizio Sostenibilità
via Feltre, 75 - 20134 Milano
e-mail: rs@creval.it



Il Documento è disponibile anche sul sito Internet
<http://bit.ly/crevalsrs>



