

2023

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO



CRÉDIT AGRICOLE

Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

***DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO***

2023

SOMMARIO

Nota metodologica e guida alla lettura	4
Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia	8
Impegno per lo sviluppo sostenibile	28
Il modello aziendale e di gestione delle attività di business	46
Aspetti sociali	74
Gestione del personale	102
Aspetti ambientali	128
Appendice 1/GRI Content Index	142
Appendice 2/Riferimenti all'Agenda 2030	145
Appendice 3/TCFD	147
Relazione della Società di Revisione	152

NOTA METODOLOGICA E GUIDA ALLA LETTURA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia (Gruppo) ha scelto di predisporre la **Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF)** secondo le disposizioni del decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi “D. Lgs. 254/2016” o “Decreto”) in forma volontaria e in continuità con gli esercizi di reporting precedenti.

Risulta infatti per legge esonerato dall’obbligo di redazione del documento secondo quanto previsto dall’art. 6 del Decreto. In quanto le informazioni non finanziarie, così come definite nel Decreto medesimo, vengono già raccolte e consolidate dalla Capogruppo francese Crédit Agricole S.A. nel proprio documento di rendicontazione extra finanziaria.

La DNF costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma è parte integrante della documentazione relativa alla Rendicontazione dell’esercizio 2023.

AMBITO E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

I dati e le informazioni riportate nella DNF coprono gli **aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva** indicati dal Decreto Legislativo 254/2016 che sono stati ritenuti materiali rispetto alle attività caratteristiche del Gruppo, per l’esercizio che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023.

L’area di consolidamento delle informazioni coincide con quella del bilancio consolidato, riportata nella Nota Integrativa Consolidata. A questo proposito, avendo già completato nel corso dell’esercizio precedente le operazioni di fusione per incorporazione del Credito Valtellinese e successivamente di Crédit Agricole Friuladria S.p.A. non si segnalano variazioni di rilievo rispetto al perimetro di consolidamento della precedente edizione della DNF, composto dalle Società CAI (Crédit Agricole Italia), CAGS (Crédit Agricole Group Solutions) e CALIT (Crédit Agricole Leasing).

Eventuali omissioni o modifiche al perimetro di rendicontazione sono comunque espressamente e puntualmente indicate laddove dovessero verificarsi.

LINEE GUIDA APPLICATE

In continuità con le precedenti annualità, **la rendicontazione dei dati e informazioni è strutturata secondo le indicazioni del framework internazionale GRI Standards del Global Reporting Initiative**, applicate secondo la modalità “with reference to the GRI Standards” prevista dagli stessi.

L’aggiornamento dell’analisi di materialità, principio ispiratore della rendicontazione resa nella DNF secondo il Decreto 254/2016 ha condotto in conformità a quanto previsto dal framework GRI all’identificazione degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, riconosciuti come rilevanti, per poi arrivare ad una definizione concettuale e semantica degli stessi, in una logica di raccordo, quali temi materiali e rilevanti per il Gruppo. I temi risultati materiali sono stati poi collegati con i contenuti del Decreto, e per ognuno sono stati associati i rischi, le politiche, gli impegni assunti dal Gruppo e le performance di gestione ottenute nel corso dell’anno, con una lettura facilitata dalla rappresentazione su base triennale dei relativi dati e indicatori.

Il processo di aggiornamento dell’analisi di materialità è descritto più in dettaglio a pag. 39 del documento.

L'elenco degli indicatori utilizzati per la rendicontazione è riportato in appendice al documento nel "GRI Content Index".

Di seguito si riporta la tabella di raccordo tra gli aspetti richiamati dal D. Lgs. 254/2016, i contenuti minimi richiesti dal Decreto stesso, e la declinazione sul Gruppo Bancario in coerenza con gli impatti rilevanti.

Aspetti richiamati dal D. Lgs. 254/2016	Contenuti minimi richiesti dal D. Lgs. 254/2016	Declinazione sul Gruppo Bancario in coerenza con gli impatti rilevanti
Aspetti sociali	Non esplicitati dal D. Lgs. 254/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusione finanziaria • Educazione finanziaria • Tutela del risparmio • Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione • Accessibilità selettiva dei servizi • Sicurezza del cliente (cybersecurity) • Sviluppo locale • Esclusione territoriale • Engagement e coinvolgimento degli attori locali territoriali
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con indicazione degli strumenti a tal fine adottati	(*)
Rispetto dei Diritti Umani	Misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori	(*)
Gestione del personale	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, misure volte ad attuare convenzioni internazionali e politiche retributive	<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione • Benessere e inclusione dei dipendenti • Crescita e sviluppo di competenze specifiche
Aspetti ambientali	L'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, e l'impiego di risorse idriche; le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera; l'impatto, ove possibile sulla base di ipotesi o scenari realistici anche a medio termine, sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza, o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusione / Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile • Efficientamento del patrimonio immobiliare italiano • Decarbonizzazione dell'economia

(*) in questi ambiti non stati riconosciuti impatti rilevanti. La rendicontazione è resa in conformità ai contenuti minimi previsti dal Decreto.

PROCESSO DI REPORTING

Il documento è stato elaborato sulla base dei dati ed informazioni raccolte presso le funzioni responsabili, che hanno estratto i dati dai sistemi informativi aziendali, dalla fatturazione e dalla reportistica interna ed esterna. Il lavoro di raccolta è stato coordinato e finalizzato nella struttura definitiva dal Servizio ESG Disclosure.

Il documento contiene inoltre riferimenti che rimandano alla Relazione di gestione, alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e al Sito Internet della Società. (www.credit-agricole.it).

Il presente documento è sottoposto a revisione limitata da parte della società PricewaterhouseCoopers SpA. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D. Lgs. 254/2016 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - "limited assurance engagement" - secondo i criteri indicati dal principio **ISAE 3000 Revised**.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato la presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario in data 19/03/2024. La DNF, pubblicata annualmente, è consultabile nell'ultima edizione disponibile nella sezione Responsabilità Sociale d'Impresa del sito Internet di Gruppo (<https://gruppo.credit-agricole.it/dnf>).

TASSONOMIA UE - INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART 8 DEL REGOLAMENTO UE 2020/852

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia non è soggetto all'obbligo di includere nella Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario informazioni su come e in che misura le attività dell'impresa sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili. Questo adempimento è previsto per le imprese soggette all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 19 bis o dell'articolo 29 bis della direttiva 2013/34/UE dall'art. 8 sulla trasparenza delle imprese nelle dichiarazioni di carattere non finanziario del Reg. UE 2020/852 (Regolamento sulla Tassonomia UE). **Il Gruppo è esonerato dall'obbligo di redazione di una DNF ma ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento.**

Le informazioni previste dall'art. 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178¹ relative al Gruppo Crédit Agricole Italia sono consolidate all'interno degli indicatori di performance riportati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario predisposta dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A.

1 REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2021/2178 DELLA COMMISSIONE del 6 luglio 2021 che integra il regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio precisando il contenuto e la presentazione delle informazioni che le imprese soggette all'articolo 19 bis o all'articolo 29 bis della direttiva 2013/34/UE devono comunicare in merito alle attività economiche ecosostenibili e specificando la metodologia per conformarsi a tale obbligo di informativa.

02

**IL GRUPPO BANCARIO
CRÉDIT AGRICOLE ITALIA**



***IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE
NEL MONDO***

***IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE
IN ITALIA***

***IL GRUPPO BANCARIO
CRÉDIT AGRICOLE ITALIA***

QUOTE DI SPORTELLI PER REGIONE

IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE NEL MONDO



- Banca Retail in Europa
- Operatore Europeo nel risparmio gestito
- Operatore nella bancassicurazione in Francia

I NUMERI CHIAVE 2023



53
milioni di clienti



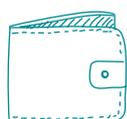
46
Paesi



145.000
collaboratori



8,3 mld€
utile netto sottostante



144,3%
Liquidity Coverage Ratio



17,5%
Ratio Cet 1

RATING

A+

S&P Global Ratings

Aa3

Moody's

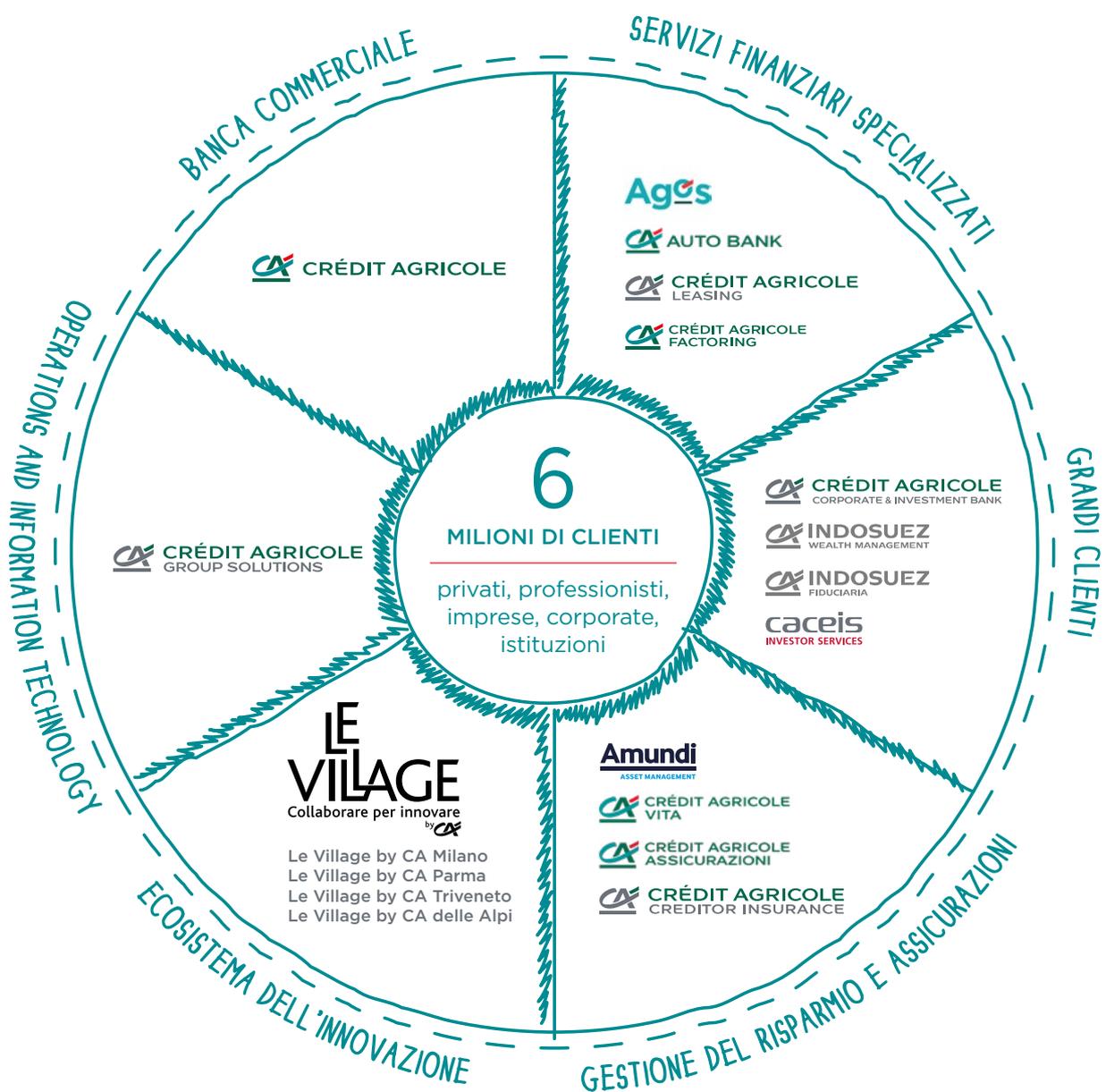
A+ / AA-

Fitch Ratings

AA (low)

DBRS

IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA



IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA



IRC
in Italia



Operatore italiano
nel credito al consumo



Operatore italiano
nel risparmio gestito

I NUMERI CHIAVE 2023



6
milioni di clienti attivi



100 mld€
impieghi



16.200
collaboratori



1.310 mln€
utile netto



331 mld€
raccolta totale



4.803 mln€
ricavi

1) Indice di Raccomandazione Cliente strategico di Crédit Agricole Italia fra le banche universali. Indagine effettuata tra settembre e ottobre 2023 su specifici profili di Clienti della Banca, confrontati con Clienti di banche concorrenti nei territori di presenza di Filiali Crédit Agricole Italia.

2) Fonte: Assofin

3) Fonte: Assogestioni

IL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il **Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia** si pone come Banca Commerciale coprendo tutti i segmenti di mercato, grazie a un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente.

CRÉDIT AGRICOLE

Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è una delle principali banche italiane, fortemente radicata sul territorio nazionale, che ha origine da istituti di credito locali.

CRÉDIT AGRICOLE LEASING

Società di riferimento del Gruppo per il leasing. Crédit Agricole Leasing Italia **opera nel leasing strumentale, targato, immobiliare, aeronavale e energie rinnovabili. Il portafoglio crediti a fine 2023 ammonta a 3.051 milioni di euro.**

CRÉDIT AGRICOLE GROUP SOLUTIONS

Società consortile del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia in cui sono confluite attività relative agli ambiti **Processi Operativi, Sistemi Informativi, Tecnico Logistica, Sicurezza, Business Continuity, Gestione Immobili e Amministrazione del Personale.**

IL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA



Oltre **2,7**
milioni di clienti



Oltre **12.500**
collaboratori



708 mln€
utile netto di Gruppo



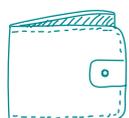
3,1 mld€
proventi operativi netti



Oltre **1.200**
punti vendita



65,5 mld€*
impieghi complessivi



245%
Liquidity Coverage Ratio



13,5%
Ratio Cet 1

RATING

Baa1

Moody's

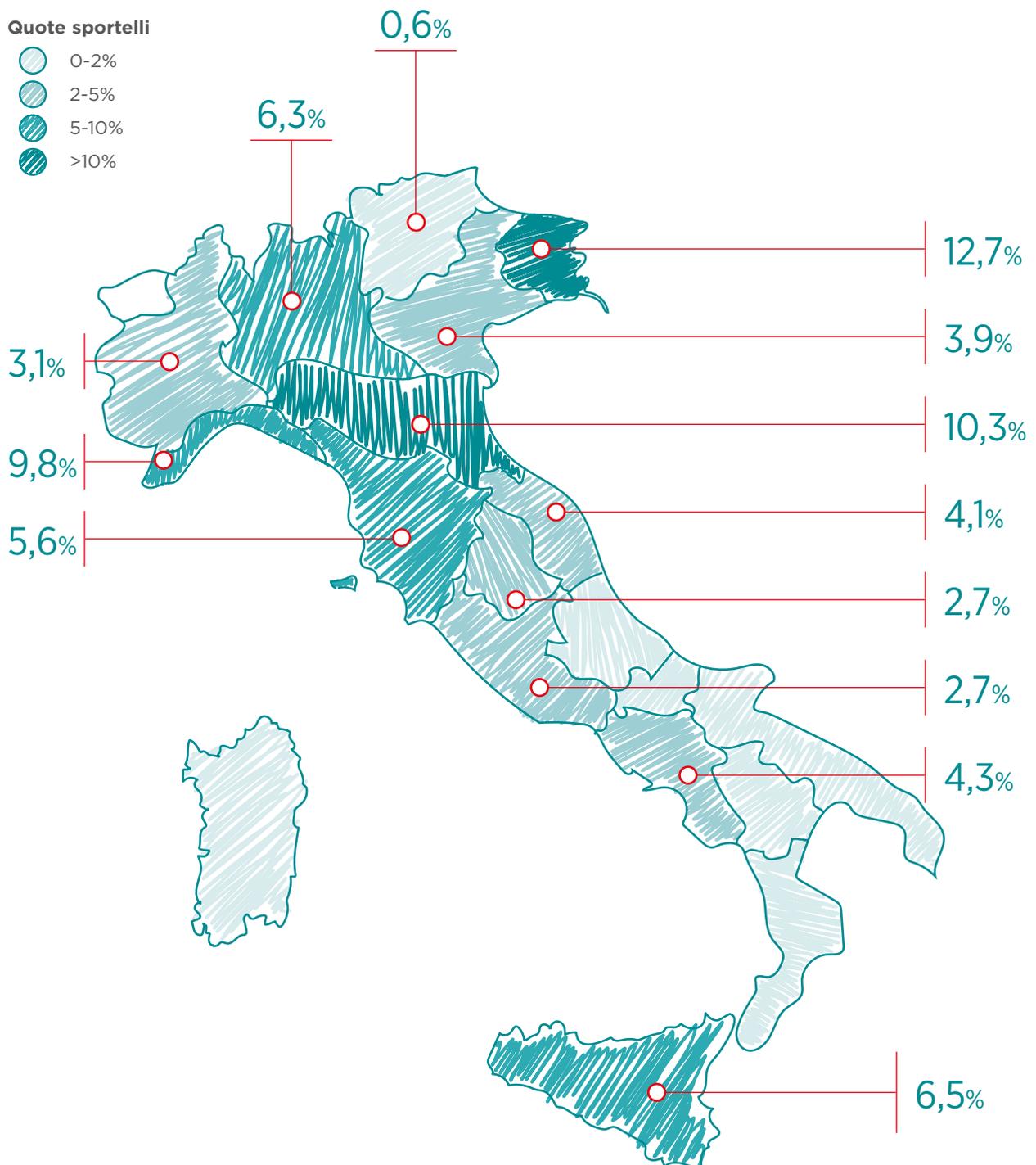
Al livello più alto del sistema
bancario italiano

* Esclusi i titoli al costo ammortizzato.

QUOTE DI SPORTELLI PER REGIONE

Quote sportelli

-  0-2%
-  2-5%
-  5-10%
-  >10%



L'Italia è l'unico paese oltre alla Francia dove Crédit Agricole è presente con tutte le linee di business: dalla banca commerciale, al credito al consumo, al corporate and investment banking, all'asset management, al comparto assicurativo, fino al completamento della gamma di offerta con i servizi dedicati ai grandi patrimoni.

L'offerta di prodotti e servizi si rivolge a persone, famiglie, imprese e clientela istituzionale attraverso il canale Retail e Private, la rete dei Consulenti Finanziari e il canale Banca d'Impresa. Particolare attenzione è riservata al settore agroalimentare, con un'offerta specifica dedicata al comparto Agri Agro.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia fa della vocazione territoriale, della vicinanza e della relazione con il cliente il suo punto di forza. Presente nella gran parte del territorio nazionale con oltre 1.000 punti vendita e 12.500 collaboratori, oggi si posiziona come terzo operatore italiano nel credito al consumo, terzo operatore italiano nel risparmio gestito e quinto operatore tra le Bancassicurazioni.

I RISULTATI ECONOMICO FINANZIARI 2023

Clienti Privati (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Per segmento				
Famiglie	n.	1.855.224	1.816.776	1.746.378
	Impieghi (mln €)	26.435	25.509	24.655
	Raccolta (mln €)	14.601	14.614	13.865
	Raccolta indiretta (mln €)	3.453	3.112	3.807
Premium	n.	540.536	532.296	543.818
	Impieghi (mln €)	3.361	3.301	2.540
	Raccolta (mln €)	19.003	18.924	20.189
	Raccolta indiretta (mln €)	37.669	33.314	37.725
Private	n.	35.732	34.791	38.815
	Impieghi (mln €)	586	540	1.151
	Raccolta (mln €)	6.953	5.547	4.628
	Raccolta indiretta (mln €)	23.971	23.167	20.414
Totale	n.	2.431.492	2.383.863	2.329.011
	Impieghi (mln €)	30.382	29.350	28.346
	Raccolta (mln €)	40.557	39.085	38.682
	Raccolta indiretta (mln €)	65.093	59.593	61.946

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Emilia-Romagna	n. clienti	534.844	532.946	536.058
	Impieghi (mln €)	4.764	4.586	4.303
	Raccolta (mln €)	8.515	8.522	8.803
	Raccolta indiretta (mln €)	16.084	14.494	16.022
Lombardia	n. clienti	594.914	584.946	557.743
	Impieghi (mln €)	9.066	8.672	8.342
	Raccolta (mln €)	13.104	11.999	11.333
	Raccolta indiretta (mln €)	22.088	22.075	20.288
Veneto	n. clienti	176.053	169.292	161.168
	Impieghi (mln €)	2.844	2.726	2.583
	Raccolta (mln €)	2.527	2.298	2.215
	Raccolta indiretta (mln €)	3.901	2.977	3.266
Campania	n. clienti	150.644	132.056	131.756
	Impieghi (mln €)	1.517	1.508	1.494
	Raccolta (mln €)	2.422	2.367	2.286
	Raccolta indiretta (mln €)	2.632	2.356	2.449
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	158.999	158.471	159.578
	Impieghi (mln €)	1.367	1.369	1.368
	Raccolta (mln €)	2.444	2.485	2.630
	Raccolta indiretta (mln €)	4.179	3.843	4.714
Lazio	n. clienti	123.204	116.204	113.478
	Impieghi (mln €)	2.182	2.072	2.116
	Raccolta (mln €)	2.334	2.155	2.139
	Raccolta indiretta (mln €)	2.986	1.891	2.063
Liguria	n. clienti	141.221	138.337	141.978
	Impieghi (mln €)	1.462	1.433	1.407
	Raccolta (mln €)	1.965	1.948	1.872
	Raccolta indiretta (mln €)	3.533	3.285	3.438
Piemonte	n. clienti	159.773	144.287	141.143
	Impieghi (mln €)	2.802	2.730	2.649
	Raccolta (mln €)	1.947	1.920	1.934
	Raccolta indiretta (mln €)	3.460	3.162	3.857

segue

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Toscana	n. clienti	189.941	183.270	185.192
	Impieghi (mln €)	2.638	2.530	2.381
	Raccolta (mln €)	2.597	2.512	2.539
	Raccolta indiretta (mln €)	3.586	3.176	3.543
Umbria	n. clienti	14.167	13.522	13.485
	Impieghi (mln €)	186	176	173
	Raccolta (mln €)	157	179	190
	Raccolta indiretta (mln €)	178	168	194
Valle d'Aosta	n. clienti	0	374	278
	Impieghi (mln €)	0	5	2
	Raccolta (mln €)	0	6	5
	Raccolta indiretta (mln €)	0	6	6
Marche	n. clienti	51.892	53.856	49.550
	Impieghi (mln €)	533	512	488
	Raccolta (mln €)	889	898	926
	Raccolta indiretta (mln €)	1.183	926	833
Trentino Alto Adige	n. clienti	4.919	6.193	5.052
	Impieghi (mln €)	73	72	69
	Raccolta (mln €)	69	78	81
	Raccolta indiretta (mln €)	70	81	92
Sicilia	n. clienti	130.921	150.109	132.552
	Impieghi (mln €)	948	959	972
	Raccolta (mln €)	1.586	1.718	1.728
	Raccolta indiretta (mln €)	1.212	1.154	1.183
Totale	n. clienti	2.431.492	2.383.863	2.329.011
	Impieghi (mln €)	30.382	29.350	28.346
	Raccolta (mln €)	40.556	39.085	38.682
	Raccolta indiretta (mln €)	65.092	59.593	61.946

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4-FS6)		2023	2022	2021
Per fascia d'età				
0-20 anni	n.	100.964	95.283	93.479
21-30 anni	n.	212.653	197.859	187.387
31-40 anni	n.	310.143	298.555	290.803
41-55 anni	n.	618.255	618.033	621.902
56-65 anni	n.	434.240	422.524	414.062
>65 anni	n.	659.774	649.914	646.066
Clienti privati non corrispondenti a persone fisiche	n.	60.788	59.162	54.024
Totale	n.	2.396.817	2.341.330	2.307.723
Per durata del rapporto				
<1 anno	n.	133.876	110.734	117.290
1-3 anni	n.	330.776	332.042	301.478
4-5 anni	n.	205.719	194.686	180.552
6-10 anni	n.	416.727	410.130	371.275
11-20 anni	n.	522.158	504.375	456.695
>20 anni	n.	787.321	789.362	879.945
n.d.	n.	240	1	0
Totale	n.	2.396.817	2.341.330	2.307.723

Clienti Imprese (canali PMI + Corporate) (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Per segmento				
Large Corporate	n.	2.126	4.135	2.302
	Impieghi (mln €)	7.077	5.880	5.477
	Raccolta (mln €)	4.172	4.187	4.025
	Raccolta indiretta (mln €)	942	928	2.030
PMI e Mid Corporate	n.	20.022	17.936	37.856
	Impieghi (mln €)	13.069	14.053	14.618
	Raccolta (mln €)	7.725	7.098	8.422
	Raccolta indiretta (mln €)	947	1.127	1.590
Affari	n.	309.706	321.913	308.051
	Impieghi (mln €)	9.816	9.045	9.037
	Raccolta (mln €)	12.145	11.091	11.256
	Raccolta indiretta (mln €)	2.149	1.862	1.768
Totale	n.	331.854	343.984	348.209
	Impieghi (mln €)	29.962	28.977	29.132
	Raccolta (mln €)	24.042	22.376	23.704
	Raccolta indiretta (mln €)	4.038	3.917	5.388

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Emilia-Romagna	n. clienti	65.206	65.684	73.129
	Impieghi (mln €)	8.181	7.040	6.277
	Raccolta (mln €)	5.316	4.144	3.968
	Raccolta indiretta (mln €)	1.399	888	775
Lombardia	n. clienti	81.372	85.552	83.159
	Impieghi (mln €)	8.298	11.649	10.518
	Raccolta (mln €)	7.420	9.584	9.436
	Raccolta indiretta (mln €)	809	1.658	2.841
Veneto	n. clienti	20.256	20.540	21.150
	Impieghi (mln €)	2.292	2.294	2.252
	Raccolta (mln €)	1.484	1.312	1.522
	Raccolta indiretta (mln €)	151	157	160
Campania	n. clienti	21.837	23.373	21.913
	Impieghi (mln €)	846	846	782
	Raccolta (mln €)	1.013	889	813
	Raccolta indiretta (mln €)	95	89	71
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	16.007	15.534	17.773
	Impieghi (mln €)	2.512	1.119	2.121
	Raccolta (mln €)	1.659	1.052	1.770
	Raccolta indiretta (mln €)	349	128	388
Lazio	n. clienti	19.035	18.502	18.828
	Impieghi (mln €)	2.549	782	1.029
	Raccolta (mln €)	2.298	1.110	1.441
	Raccolta indiretta (mln €)	302	126	184
Liguria	n. clienti	12.587	12.184	13.100
	Impieghi (mln €)	824	839	775
	Raccolta (mln €)	795	685	663
	Raccolta indiretta (mln €)	198	193	184
Piemonte	n. clienti	18.600	18.259	18.564
	Impieghi (mln €)	1.154	1.127	1.469
	Raccolta (mln €)	790	597	648
	Raccolta indiretta (mln €)	163	161	160

segue

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Toscana	n. clienti	27.458	27.999	30.836
	Impieghi (mln €)	1.574	1.489	1.388
	Raccolta (mln €)	1.259	1.094	1.136
	Raccolta indiretta (mln €)	277	254	251
Umbria	n. clienti	3.030	3.097	3.321
	Impieghi (mln €)	99	101	128
	Raccolta (mln €)	125	121	123
	Raccolta indiretta (mln €)	11	10	13
Valle d'Aosta	n. clienti	0	75	86
	Impieghi (mln €)	0	1	12
	Raccolta (mln €)	0	2	5
	Raccolta indiretta (mln €)	0	0	0
Marche	n. clienti	8.947	9.154	9.376
	Impieghi (mln €)	551	521	672
	Raccolta (mln €)	446	431	510
	Raccolta indiretta (mln €)	36	42	67
Trentino Alto Adige	n. clienti	1.176	1.091	1.357
	Impieghi (mln €)	29	14	202
	Raccolta (mln €)	51	98	165
	Raccolta indiretta (mln €)	3	2	14
Sicilia	n. clienti	36.343	42.938	34.865
	Impieghi (mln €)	1.054	1.153	1.504
	Raccolta (mln €)	1.385	1.256	1.504
	Raccolta indiretta (mln €)	247	208	280
Totale	n. clienti	331.854	343.984	347.457
	Impieghi (mln €)	29.963	28.977	29.132
	Raccolta (mln €)	24.041	22.376	23.704
	Raccolta indiretta (mln €)	4.040	3.917	5.388

Impieghi/Raccolta clientela Imprese per settore (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Impieghi (mln €)	2.925	2.924	2.961
	Raccolta (mln €)	1.207	1.117	1.020
	Raccolta indiretta (mln €)	102	108	126
Commercio	Impieghi (mln €)	4.083	4.092	4.142
	Raccolta (mln €)	3.247	3.076	3.438
	Raccolta indiretta (mln €)	379	504	565
Costruzioni e att. immobiliari	Impieghi (mln €)	3.609	3.613	3.612
	Raccolta (mln €)	2.327	2.005	2.313
	Raccolta indiretta (mln €)	324	360	449
Manifatturiero	Impieghi (mln €)	9.788	9.086	9.062
	Raccolta (mln €)	6.140	5.105	5.894
	Raccolta indiretta (mln €)	823	972	1.370
Servizi	Impieghi (mln €)	7.629	7.523	7.670
	Raccolta (mln €)	7.138	7.423	7.295
	Raccolta indiretta (mln €)	1.255	1.051	1.491
Altri settori	Impieghi (mln €)	1.927	1.739	1.685
	Raccolta (mln €)	3.982	3.650	3.744
	Raccolta indiretta (mln €)	1.155	923	1.387
Totale	Impieghi (mln €)	29.961	28.977	29.132
	Raccolta (mln €)	24.041	22.376	23.704
	Raccolta indiretta (mln €)	4.038	3.917	5.388

Clienti attivi per canale* (G4 - FS6)		2023	2022	2021
Corporate	Impieghi (mln €)	7.077	5.880	5.477
	Raccolta (mln €)	4.172	4.187	4.025
	Raccolta indiretta (mln €)	942	928	2.030
PMI	Impieghi (mln €)	22.885	23.097	23.655
	Raccolta (mln €)	19.870	18.189	19.678
	Raccolta indiretta (mln €)	3.096	2.990	3.358
Privati	Impieghi (mln €)	30.382	29.350	28.346
	Raccolta (mln €)	40.557	39.085	38.682
	Raccolta indiretta (mln €)	65.092	59.593	61.946
Big Dossier**	Impieghi (mln €)	6.657	7.648	7.532
	Raccolta (mln €)	551	766	741
	Raccolta indiretta (mln €)	23.758	23.663	26.121
Totale	Impieghi (mln €)	67.001	65.975	65.010
	Raccolta (mln €)	65.150	62.227	63.128
	Raccolta indiretta (mln €)	92.888	87.174	93.455

* I volumi relativi agli impieghi, alla raccolta diretta e indiretta non coincidono con i corrispondenti valori riportati nel bilancio d'esercizio del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia a causa della diversa metodologia di riclassificazione utilizzata dal Gruppo in ambito gestionale e in ambito contabile.

** Il canale Big Dossier rappresenta i volumi delle controparti non assimilabili alla clientela ordinaria; in particolare sono comprese controparti come Agos, Crédit Agricole Leasing Italia, Amundi, CA vita, Leasys.

Portafoglio Enti		2023	2022	2021
Comuni	n.	418	421	416
Regioni e Province	n.	4	4	4
Aziende sanitarie	n.	1	1	3
Istituzioni scolastiche	n.	1.296	1.264	1.198
Università	n.	7	5	5
Consorzi	n.	69	70	60
Comunità montane	n.	6	6	10
A.S.P. / IPAB	n.	59	63	70
Enti vari	n.	240	206	232
Totale	n.	2.100	2.040	1.998

Prospetto consolidato del valore aggiunto (migliaia di euro) 201-1		2023	2022	2021
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	3.217.049	1.383.343	1.086.187
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-1.471.487	-81.851	36.939
40.	Commissioni attive	1.269.836	1.271.420	1.203.433
50.	Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-50.433	-49.647	-58.603
70.	Dividendi e proventi simili	12.667	13.356	11.429
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	14.681	27.838	30.096
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-8.897	-10.306	-6.979
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	97.513	44.750	-94.310
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	73.176	20.949	-123.294
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	26.007	14.744	28.946
	c) passività finanziarie	-1.670	9.057	38
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	2.566	-11.116	-2.584
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	0	0	0
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	2.566	-11.116	-2.584
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di:	-287.768	-288.982	-455.118
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-286.167	-285.280	-452.389
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-1.601	-3.702	-2.729
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-7.495	-694	-219
230.	Altri oneri/proventi di gestione	385.262	332.903	824.438
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	2.934	4.578	0
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	3.056	1.931	1.138
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
	a) Crediti			
	b) Attività finanziarie disponibili per la vendita			
	c) Attività finanziarie detenute sino alla scadenza			
	d) Altre operazioni finanziarie			
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni		-219	-1.367
230.	Altri oneri/proventi di gestione		824.438	286.006
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)		0	9.761
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti		1.138	66.080
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte		0	0
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		3.179.484	2.637.523	2.575.847

segue

Prospetto consolidato del valore aggiunto (migliaia di euro) G4-EC1	2023	2022	2021
190. b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	622.813	605.855	576.185
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	622.813	605.855	576.185
190. a) spese per il personale (incluse le spese per reti esterne)	1.017.173	965.600	1.079.914
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	1.017.173	965.600	1.079.914
340. Utile (perdita) d'esercizio di competenza di terzi	1.742	1.474	929
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	1.742	1.474	929
Utile distribuito agli azionisti*	359.716	299.984	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	359.716	299.984	0
190. b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	161.546	150.903	144.558
190. b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	101.038	95.873	114.962
300. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relative a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	41.201	14.894	108.810
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	303.785	261.670	368.330
190. b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità			
Utile assegnato al fondo di beneficenza	2.300	2.200	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	2.300	2.200	0
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	2.307.529	2.136.783	2.025.358
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	45.351	29.290	79.001
a) impegni e garanzie rilasciate	6.528	12.089	7.011
b) altri accantonamenti netti	38.823	17.201	71.990
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	126.214	112.978	118.139
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	94.074	99.867	122.467
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	-1.213	-4.524	-2.917
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	402	810	-178
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	0	0	0
300. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota varia. imposte anticipate e differite)	260.958	5.909	-373.466
Utile destinato a riserve	346.169	256.410	607.443
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	871.955	500.740	550.489

03

IMPEGNO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



***INDIRIZZI STRATEGICI E PIANO
DI SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO***

***INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ
NELLA GOVERNANCE***

***TEMI MATERIALI CONNESSI
ALLE ATTIVITÀ DI BUSINESS***

INDIRIZZI STRATEGICI E PIANO DI SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO

Il Gruppo Crédit Agricole S.A., grazie alla matrice mutualistica, si posiziona come **prima Banca di Credito cooperativo al mondo ed ha posto la transizione ecologica e l'utilità sociale al centro della propria strategia di sviluppo**, utilizzando il proprio modello di banca universale a supporto di una transizione giusta, che "non lascia indietro nessuno".

Il **modello di banca universale di prossimità** è caratterizzato dallo stretto legame tra le banche retail e le società specializzate del Gruppo, permette a Crédit Agricole di accompagnare tutti i clienti nella realizzazione di tutti i loro progetti personali e professionali, grazie ad un'ampia gamma di servizi specializzati: banca retail, credito immobiliare e al consumo, gestione del risparmio, assicurazioni vita e danni, asset management, real estate, leasing, factoring, corporate e investment banking, servizi finanziari e istituzionali.

Il posizionamento di banca universale di prossimità, è sostenuto da obiettivi ambiziosi e coerenti con la raison d'être aziendale

AGIRE OGNI GIORNO
NELL'INTERESSE DEI NOSTRI CLIENTI
E DELLA SOCIETÀ

Il posizionamento del Gruppo ha la sua piena attuazione nel *Projet Sociétal*, uno dei tre Pilastri, insieme a quelli dei Clienti e delle Persone, in cui è articolato il Piano Medio Termine (PMT) del Gruppo Crédit Agricole. Il *Projet Sociétal* si fonda a sua volta su tre tematiche di mobilitazione collettiva:

1

AGIRE IN CHIAVE
SOSTENIBILE PER IL
CLIMA E LA TRANSIZIONE
VERSO UN'ECONOMIA
A BASSE EMISSIONI
DI CARBONIO



2

RAFFORZARE
LA COESIONE
E L'INCLUSIONE
SOCIALE



3

AGEVOLARE UNA TRANSIZIONE
AGRI AGRO DI SUCCESSO



TRASFORMAZIONE DEL MODELLO ECONOMICO IN OTTICA SOSTENIBILITÀ

Di fronte alle nuove sfide che la nostra società si trova ad affrontare – alterazione del clima su vasta scala, degrado ambientale e perdita della biodiversità, coesione sociale e instabilità geopolitiche, – Crédit Agricole ha scelto di mettere la forza del suo modello di banca universale al servizio della **transizione verso la neutralità carbonica**, per fornire a tutti i clienti, dalle famiglie alle grandi aziende internazionali, soluzioni e servizi per accompagnare i cambiamenti in atto.

L'emergenza climatica impone di accelerare il passaggio alle energie rinnovabili in sostituzione dei combustibili fossili, affrontando assieme la sfida di **rendere la transizione energetica accessibile a tutta la società**.

Consapevole della rilevanza del settore finanziario come motore del cambiamento, Crédit Agricole si è quindi attivamente impegnato ad agire in modo responsabile per la trasformazione del modello economico verso la neutralità carbonica, evitando qualsiasi sconvolgimento repentino sul piano sociale e democratico.

L'ambizione del Gruppo Crédit Agricole S.A. su questi temi è coerente con un cammino ventennale di sottoscrizioni e di impegni pubblici, iniziati **con l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite (2003), ai Principles for Responsible Investment (2006), all'Accordo di Parigi sul Clima (2015), ai Principles for Responsible Banking delle Nazioni Unite (2019), la co-fondazione degli Equator Principles (2003) o ancora dei Green Bond Principles (2014)**.

IMPEGNI NET ZERO

Nel 2021 e 2022, per dare ancora maggior impulso alla strategia di decarbonizzazione, **il Gruppo Crédit Agricole S.A. ha aderito alle quattro alleanze "Net Zero" del settore finanziario, impegnandosi al raggiungimento della neutralità carbonica entro il 2050**; le quattro alleanze sono la NZ Banking Alliance (per le banche), la NZ Asset Managers Initiative (per l'asset management), la NZ Insurance Alliance (per le assicurazioni) e la NZ Asset Owner Alliance (per gli investitori istituzionali); il Gruppo Crédit Agricole S.A. è tra i pochi player internazionali ad averle sottoscritte tutte e quattro.

Per tradurre questo impegno in azioni concrete, il Gruppo Crédit Agricole S.A. ha avviato il "progetto Net Zero 2050" che è destinato a porre la base del piano di transizione verso la neutralità carbonica, definendo la base della sua strategia per il clima nei seguenti punti:

- adozione di una Raison d'être che pone l'utilità sociale al centro del proprio modello di creazione di valore;
- definizione di un Projet Sociétal – all'interno del Piano a Medio Termine, PMT - che struttura tutte le azioni e le funzioni attorno a tre pilastri (climatico, sociale e agricolo);
- elaborazione di una strategia per il clima fondata su metodologie scientifiche e volta ad allineare i flussi finanziari del Gruppo al percorso definito dall'Accordo di Parigi del 2015 (neutralità carbonica al 2050);
- predisposizione di offerte volte ad accelerare l'avvento delle energie rinnovabili e di soluzioni a basse emissioni di carbonio, da mettere a disposizione dei clienti;
- affermazione della necessità di abbandonare progressivamente i combustibili fossili per contribuire a raggiungere la neutralità carbonica, garantendo contemporaneamente che tale transizione sia socialmente equa.

In particolare, il Gruppo Crédit Agricole S.A. ha definito le traiettorie di decarbonizzazione di azzeramento delle emissioni nette di CO₂ entro il 2050 dei propri impieghi a livello globale in ben 10 settori economici, responsabili dell'80% delle emissioni globali, che corrispondono a circa il 60% degli impieghi del Gruppo, mediante parametri misurabili su dati scientifici e con obiettivi intermedi al 2030, prendendo come anno di riferimento per la partenza il 2020².

2 La metodologia utilizzata per la definizione dei target a livello di Capogruppo è tratta dalla Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

Questi settori sono:

- petrolio e gas (riduzione del 75% delle emissioni in valore assoluto entro il 2030, obiettivo incrementato a fine dicembre rispetto a quello precedentemente annunciato del 30% a seguito degli impegni sottoscritti, in ambito internazionale, dalla recente COP 28);
- autoveicoli (-50% al 2030);
- produzione di energia (-58% al 2030);
- immobili commerciali (-40% al 2030);
- cemento (-20% al 2030).

Per i restanti 5 settori il Gruppo Crédit Agricole S.A., a fine 2023, ha anticipato alla stampa delle ipotesi di obiettivi che saranno definitivamente confermati nel corso del 2024, vale a dire:

- acciaio (-26% al 2030);
- trasporti marittimi (-36% al 2030);
- aviazione (-25% al 2030);
- immobili residenziali (contribuire, nel solo mercato francese, a raggiungere l'intensità emissiva per immobile in portafoglio pari a 12,4 kgCO₂e/m² nel 2030);
- agricoltura (contribuire alla diminuzione del -18% delle emissioni entro il 2030 in coerenza con la legislazione nazionale francese per il mercato domestico).

Gruppo Crédit Agricole S.A. intende raggiungere tali obiettivi supportando i clienti nella loro transizione sociale ed economica **finanziando lo sviluppo delle energie rinnovabili e delle infrastrutture a basse emissioni di CO₂, l'adozione di tecnologie pulite e i progetti di efficienza energetica**. Inoltre, ha annunciato **l'interruzione del finanziamento di nuovi progetti di estrazione di combustibili fossili** e intende adottare un approccio selettivo al sostegno degli operatori del settore dell'energia coinvolti in questa transizione.

L'impegno è stato formalizzato sia nella Dichiarazione non Finanziaria di Gruppo Crédit Agricole S.A. del 2022 sia nella guida pubblicata nel maggio 2023, il Livre blanc³ "Agire per il clima, il nostro contributo alla neutralità carbonica al 2050".

L'IMPEGNO DI CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il percorso di Crédit Agricole Italia è stato avviato in maniera strutturata nel 2021 con la definizione degli indirizzi strategici e della governance della sostenibilità, declinando nel contesto italiano le ambizioni e gli obiettivi della Capogruppo.

La **politica di responsabilità sociale d'impresa di Crédit Agricole è al centro della sua identità**, si integra nella sua offerta e caratterizza tutte le sue attività, divenendo così un fattore di performance globale e un potente vettore di innovazione per tutti i territori e le comunità dove il Gruppo opera.

Le ambizioni della banca sono:

- promuovere una visione olistica dei pillar Environment, Social e Governance (ESG);
- posizionarsi come punto di riferimento per i Clienti nel percorso di transizione;
- implementare la normativa trasformando i rischi in opportunità di business;
- continuare ad investire sul sociale con particolare attenzione ai territori e alle comunità.

3 <https://www.credit-agricole.com/pdfPreview/200658>

In particolare per la parte ambientale, Crédit Agricole Italia contribuisce agli obiettivi del Gruppo Crédit Agricole S.A. nell'ambito della Net Zero Banking Alliance e continua a perseguire l'obiettivo dell'integrazione dei fattori di sostenibilità su tutta la catena del valore della banca, quindi "da monte a valle", per accompagnare i clienti e i territori nel percorso di transizione energetica ed ecologica.

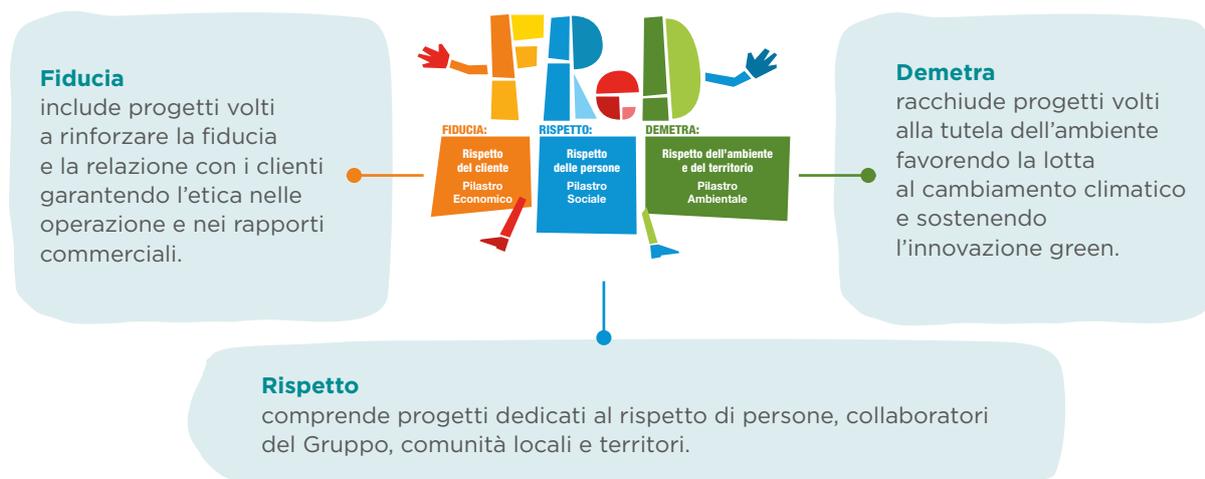
In questo quadro di riferimento nel corso del 2023 la banca ha predisposto il proprio piano d'azione lungo alcuni assi specifici:

- gestione delle richieste dei regolatori in ambito ESG con l'obiettivo di trasformare gli obblighi normativi in opportunità di business;
- avvio della definizione di metodologia, baseline e obiettivi di riduzione di CO₂ per i settori prioritari in ambito Net Zero (in primis Immobili commerciali e immobili residenziali), con la prospettiva di estenderla agli altri settori economici selezionati da Crédit Agricole;
- sviluppo e consolidamento sul mercato di un'offerta commerciale volta all'accompagnamento dei clienti nel percorso di sostenibilità, sia nel mondo privati che in quello delle imprese;
- implementazione di un modello di consulenza nel Wealth Management che integri i fattori ESG;
- prosecuzione dell'integrazione dei temi ESG nei rischi, crediti, acquisti, impronta di carbonio delle attività della banca, nella formazione e nel sistema di incentivazione del personale;
- prosecuzione delle attività legate alla diminuzione della propria impronta diretta (acquisto 100% di elettricità proveniente da fonti rinnovabili, diminuzione delle emissioni legate alle attività di efficientamento energetico degli immobili, progressiva sostituzione del parco auto aziendali con veicoli ibridi o full electric, ecc.);
- prosecuzione delle attività di selezione dei fornitori con criteri ESG, avvio di uno studio per ridurre l'impronta carbonio per la componente informatica degli acquisti.

Per rafforzare la coesione e l'inclusione sociale, il Gruppo è inoltre impegnato nella promozione di progetti e iniziative fortemente identitarie, con l'obiettivo di generare impatto sociale e ambientale nei territori di presenza, agendo come "accompagnatore del cambiamento". Tali progetti si articolano attorno a quattro linee di intervento che coinvolgono in particolare le persone del Gruppo, i giovani, le famiglie, le imprese:

- raccolta fondi attraverso **CrowdForLife**, la piattaforma di crowdfunding del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, attiva dal 2019; uno strumento che vuole dare risposte concrete alle esigenze espresse da comunità e territori;
- **attività di volontariato aziendale** sviluppate in collaborazione con realtà del terzo settore, per creare consapevolezza sulle tematiche ambientali e sociali, stimolare il senso di appartenenza e favorire la partecipazione attiva alla vita delle comunità locali;
- contrasto alla povertà educativa delle nuove generazioni attraverso il Programma Scuole, in collaborazione con associazioni nazionali quali **FEDuF (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio)**, **Save the Children**, **Fondazione Carolina** e **CASCO Digital Learning ed ELIS**, per favorire l'uguaglianza di opportunità tra i giovani e accompagnarli verso l'autorealizzazione attraverso la formazione, l'orientamento lavorativo e le nuove modalità di socializzazione online;
- iniziative che seguono i principi delle 3 R (**Riuso, Rigenerazione urbana e Riduzione degli sprechi**) realizzate nell'ambito di New Life, progetto di economia circolare avviato nel 2019 con l'obiettivo di coinvolgere in modo attivo enti, istituzioni, cittadini, clienti e collaboratori per accompagnarli in un percorso di responsabilizzazione nei confronti dei territori e delle comunità.

L'impegno di Crédit Agricole Italia lungo i diversi assi d'intervento sopra citati, sia in campo ambientale che sociale, sono riconducibili a FReD, il meta-progetto internazionale del Gruppo Crédit Agricole S.A., nato con l'obiettivo di fornire un quadro comune per le iniziative di responsabilità sociale, intorno a un insieme di 96 azioni e suddivise in tre temi: **rispetto dei clienti (Fiducia)**, **rispetto dei dipendenti (Rispetto)** e **rispetto del pianeta (Demetra)**.



Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento FReD è incluso nel sistema MBO (Management by Objectives) di alcuni manager del Gruppo. Lo stato di avanzamento progetti è monitorato annualmente attraverso un indice sintetico.

Gli indirizzi strategici di sostenibilità e le attività ESG di Crédit Agricole Italia fanno riferimento e contribuiscono in modo diretto o indiretto a perseguire undici dei diciassette **Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDG's) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite**.



LA RISPOSTA AL QUADRO REGOLATORIO ESG

La banca pone un'elevata attenzione alla corretta gestione delle richieste dei regolatori in ambito ESG (Tassonomia dell'Unione Europea, aspettative della Banca Centrale Europea e di Banca d'Italia, Pillar III ESG, Disclosure).

Più in particolare il quadro del Pillar III è volto a consentire agli investitori e alle parti interessate di confrontare la performance di sostenibilità degli istituti e delle loro attività finanziarie, attraverso la divulgazione pubblica di informazioni significative e comparabili sui rischi ESG, compresi i rischi fisici e di transizione, nonché **informazioni sulle attività che contribuiscono agli obiettivi ambientali della Tassonomia** (Green Asset Ratio e Banking Book Taxonomy Alignment Ratio).

Nell'ambito di queste attività CAI rendiconta tali informazioni secondo le segnalazioni prudenziali di Pillar III⁴ e in coerenza con la Capogruppo Crédit Agricole S.A.. Al 31.12.23 ha contribuito alle rendicontazioni Pillar III di Crédit Agricole S.A. con l'elaborazione dei modelli relativamente all'esposizione ai settori a rischio di transizione e alla distribuzione per classe energetica dei beni immobili collaterali a garanzie reali, ai rischi fisici e di transizione connessi al cambiamento climatico. A partire dal 30.06.2024, il Gruppo sarà soggetto alla disclosure integrale di tutti i template previsti dall' European Banking Authority (EBA), includendo informazioni inerenti le emissioni GHG finanziate (Scope 3) e la Tassonomia UE.

All'interno del quadro della gestione dei dati, la banca ha avviato lo sviluppo di una architettura IT basata sull'integrazione e gestione dei dati ESG negli applicativi e nelle procedure banca, con l'obiettivo di rafforzare i processi di produzione degli indicatori da pubblicare ai sensi del quadro regolatorio europeo, sempre in coerenza con le linee guida del Gruppo Crédit Agricole S.A., e con l'obiettivo di garantire la completezza, la significatività, la qualità dei dati e le tempistiche di produzione.

.....
4 in conformità con l'art. 449a della Capital Requirements Regulation (CRR).

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE

Il modello di Governance ESG di Crédit Agricole Italia sviluppato a partire dal 2021 prevede una struttura sulla sostenibilità chiara, definita ed efficace, con responsabilizzazione del Consiglio di Amministrazione e del Top Management, ed articolata su più livelli:

- a livello di Board, è stato costituito il Comitato endoconsiliare “Comitato Sviluppo Sostenibile”;
- a livello manageriale, è stato costituito il Comitato Manageriale “ESG e Sostenibilità”;
- il terzo livello è rappresentato dalla **Business Unit Sostenibilità**, che si avvale del supporto di **30 Referenti ESG**. Dalla Business Unit Sostenibilità dipende anche il Servizio ESG Disclosure, costituito nel 2023 con l’obiettivo di presidiare in modo puntuale le attività di rendicontazione e degli obblighi di disclosure ESG.

Il Consiglio di Amministrazione, quindi, si avvale del supporto e delle analisi proposte dal Comitato Sviluppo Sostenibile e dal Comitato ESG e Sostenibilità, al fine di adottare la migliore strategia ed il conseguente conseguimento degli obiettivi posti in materia di sviluppo sostenibile.

Il Comitato Sviluppo Sostenibile, supporta il CdA nella valutazione e nell’approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse all’esercizio dell’attività della Banca, nonché nell’approvazione delle linee strategiche e delle politiche in materia ESG e di sostenibilità, ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, concorrendo ad assicurare il miglior presidio dei rischi e tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder.

Il Comitato ESG e Sostenibilità è l’organo con funzione decisionale, chiamato a valutare e predisporre le proposte di politiche di sostenibilità da presentare all’approvazione del Consiglio di Amministrazione, previa consultazione e validazione del Comitato Sviluppo Sostenibile. Nell’ambito delle politiche di sostenibilità approvate dal Consiglio, promuove, indirizza e approva piani e iniziative strategici del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia finalizzati a migliorare nel tempo l’impatto del Gruppo stesso su società, ambiente e governance (rating ESG) e a gestire i rischi connessi ai fattori ESG assunti dal Gruppo.

Tale Comitato presidia le tematiche di sostenibilità per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, quali l’accompagnamento alla transizione energetica degli stakeholder e l’inclusione sociale e finanziaria.

COINVOLGIMENTO E INGAGGIO DELLE PERSONE

L'impegno di Crédit Agricole Italia nell'adottare e promuovere la sostenibilità non solo come un'opzione, ma come parte integrante della sua mission e vision aziendale, richiede un'evoluzione a 360 gradi dell'organizzazione che è, prima di tutto, culturale.

Le leve sulla quali la banca sta agendo sono molteplici, dall'evoluzione della leadership interna in linea con i principi e la governance ESG, all'inserimento di nuove risorse, fino allo sviluppo delle competenze per le persone già nell'organico, che ha portato, a livello operativo, a dotare la banca di strutture specialistiche "Front Office" (Sustainable Banking in CACIB Milano e team ESG in Banca d'impresa CAI) dedicate ai bisogni delle imprese in ambito Sostenibilità.

Come diretta conseguenza, i temi di sostenibilità sono sempre più integrati anche all'interno dei percorsi formativi e della comunicazione interna per i dipendenti del Gruppo.

La proposta formativa ESG è pensata proprio per sviluppare sulle persone cultura e competenze, indispensabili nel contesto della transizione ecologica e del PNRR ed è finalizzato ad assicurare una capacità di risposta sempre più mirata alle esigenze dei nostri clienti, in linea e a supporto del piano strategico del Gruppo. Per questo, i programmi di formazione comprendono svariate offerte in funzione del target di popolazione aziendale a cui sono destinati e coprono un'ampia gamma di argomenti.

Nel corso del 2023, infatti, sono proseguite le attività formative su tutta la popolazione aziendale, a partire proprio dal Board che è stato coinvolto in un corso specialistico sulle tematiche ESG, con contenuti di scenario, di trend, specialistici e sugli aspetti regolamentari.

È poi stato costruito un percorso formativo custom e certificato, proposto ai Referenti aziendali ESG delle funzioni maggiormente impattate dalla normativa, costituito da incontri tenuti da docenti esperti del settore che ha consentito ai partecipanti di ottenere la certificazione professionalizzante ESG ABI Expert. Tra i diversi temi trattati vi sono la tassonomia ambientale dell'Unione Europea, le sue conseguenze sui processi di credito, rischi, finanza e disclosure.

Sono stati inoltre resi disponibili sette corsi su temi di ESG e Terzo settore in modalità e-learning all'interno della Digital Academy, piattaforma di formazione aziendale aperta a tutti i dipendenti, e promosse iniziative di formazione specialistica dedicata al personale di alcune funzioni e a coloro che svolgono l'on-boarding per i colleghi neoassunti o, a loro volta, erogano formazione interna.

Infine, grazie al supporto di alcuni "Ambassador" che hanno supportato i colleghi nel percorso di studio, è proseguita la formazione sulla sostenibilità per il personale che si appropria per la prima volta alle commissioni tecniche per poter accedere a ruoli di Responsabile di filiale.

L'attività degli "Ambassador della Sostenibilità" continua, infatti, a svolgere un ruolo prezioso per la diffusione in azienda della cultura ESG e la promozione di pratiche sostenibili nel corso del 2023 questa community si è ampliata ulteriormente con l'ingresso di circa quaranta persone, sia a livello di rete sia nelle Direzioni centrali.

In tema di ingaggio delle persone, si segnalano infine le attività di Volontariato sostenute da partnership importanti quali quella con Save the Children per il programma "Connessioni Digitali" che vede il coinvolgimento diretto delle professionalità specifiche di colleghe e colleghi a supporto degli studenti.

ASCOLTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Crédit Agricole Italia considera il confronto con i propri stakeholder un aspetto chiave all'interno del proprio modello di fare banca. Rappresenta infatti lo strumento con cui la banca rende conto ai propri interlocutori dei propri impegni e delle proprie performance, nonché un momento di ascolto delle esigenze che connotano i territori in cui opera. Per questo motivo, lo stakeholder engagement costituisce un presidio sistemico in grado di rafforzare la strategia di sostenibilità della banca, che negli anni ha messo in piedi un **percorso strutturato, finalizzato a promuovere in maniera continuativa canali di interazione e scambio con i propri portatori di interesse.**

Anche nel 2023 Crédit Agricole Italia ha voluto dare voce ai soggetti che meglio hanno potuto descrivere a vario titolo e da diverse prospettive le evoluzioni del contesto socio-economico del Paese e i bisogni latenti o emergenti a cui la banca può contribuire a rispondere attraverso:

- un ciclo di dodici interviste one-to-one a soggetti chiave, coinvolgendo tra esperti di settore - tra cui un'istituzione europea, un'organizzazione per lo sviluppo sostenibile, un'organizzazione del mondo finanziario una rappresentante del mondo accademico - clienti, enti del terzo settore, fondazioni bancarie e centri dell'innovazione. Congiuntamente è stato effettuato un ulteriore ciclo di 9 interviste one-to-one con il Top Management della Banca.

Queste occasioni di confronto hanno restituito elementi utili alla banca per intercettare le tendenze che descrivono lo scenario e le esigenze che provengono dai territori di riferimento, oltre ad essere degli importanti input per l'evoluzione della propria strategia. In particolare, è stato valorizzato come la banca venga percepita come un soggetto che appartiene e può sviluppare reti e sinergie significative, oltre che avere a disposizione risorse in grado di guidare gli intenti e supportare lo sviluppo di una cultura di sostenibilità e innovazione.

Per una miglior consapevolezza dei soggetti con cui mantiene relazioni e interessi e che sono impattati dalle sue attività, nel 2023 la banca ha svolto un aggiornamento della mappatura dei propri stakeholder, di cui viene di seguito rappresentata la riorganizzazione in categorie.



TEMI MATERIALI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

AGGIORNAMENTO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

Oltre che rappresentare un'attività fondamentale per mantenere e rafforzare l'interazione con tutti i soggetti che nutrono interessi nei confronti delle attività della banca e per fornire in modo costante spunti utili al rafforzamento della propria strategia di sostenibilità, le attività di engagement contribuiscono anche all'aggiornamento periodico dell'analisi di materialità.

L'analisi di materialità è il processo primario attraverso il quale, attraverso la lettura di rischi e opportunità, vengono **definiti i temi più rilevanti dal punto di vista sociale, ambientale e di governance** sui quali concentrare anche l'attività di rendicontazione non finanziaria.

Con l'entrata in vigore dell'aggiornamento degli Standard GRI 2021, il processo per la definizione dei temi materiali è stato rivisto, rafforzato e orientato alla **lettura degli impatti che l'organizzazione ha o potrebbe avere sull'economia, sull'ambiente o sulle persone, compresi i diritti umani, quale risultato delle sue attività o relazioni commerciali**. A tale proposito, e al fine di incrementare ulteriormente il livello di aderenza allo standard, la metodologia introdotta con l'edizione 2022 della DNF è stata consolidata attraverso un'analisi di benchmark focalizzata sugli impatti che riguardano l'attività bancaria e attraverso l'allineamento con il paniere di impatti individuati dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A..



L'esito di questa prima fase ha prodotto un elenco di impatti, che sono stati contestualmente riconosciuti e valutati attraverso le letture che ne hanno dato le prime linee della banca e un gruppo ristretto di stakeholder coinvolti in qualità di esperti di settore. L'incrocio delle due prospettive ha permesso di rileggere sotto la lente dell'impatto i punti di tangenza tra le tendenze socio-economiche del sistema Paese e gli indirizzi di sviluppo della banca, contribuendo a perfezionare dal punto di vista semantico la definizione degli impatti individuati e attribuendo a questi una prima valutazione di significatività. La portata degli impatti è stata poi valorizzata attraverso i contenuti emersi dalle interviste one-to-one a un gruppo più eterogeneo di stakeholder, dall'evento "traiettorie di futuro sostenibile".

Nella tabella vengono riportati gli impatti individuati, descritti nella loro accezione, e la valutazione emersa dal processo.

Impatto	Tipologia	Descrizione dell'impatto	Portata dell'impatto
Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione	Positivo / Attuale	Attraverso le partnership e l'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche si collabora attivamente alla promozione e alla nascita di nuove idee imprenditoriali e di processi volti all'innovazione sociale, economica e ambientale sui territori.	ALTO 3,8
Sviluppo locale	Positivo / Attuale	L'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche consentono di supportare le PMI e la piccola imprenditoria locale, oltre che garantire un supporto (tramite sponsorizzazioni, beneficenza e promozione di attività di CSR) nel generare sviluppo locale e a produrre un cambiamento positivo sui territori.	ALTO 3,2
Decarbonizzazione dell'economia	Positivo / Potenziale	Attraverso l'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche si concretizza il supporto ai processi di decarbonizzazione del tessuto economico. La promozione di percorsi di sensibilizzazione sul tema rappresenta un ulteriore veicolo per generare impatti positivi.	ALTO 3
Crescita e sviluppo di competenze specifiche	Positivo / Attuale	La rilevanza dei dipendenti e collaboratori e l'impegno nello sviluppare le loro competenze per garantire la massima valorizzazione di ognuno e quindi il miglior servizio ai clienti, rappresentano asset fondamentali per la strategia.	MEDIO 2,6
Educazione finanziaria	Positivo / Attuale	La conoscenza della materia finanziaria mette il cliente nelle condizioni di comprendere il valore dei prodotti e dei servizi offerti dalla banca e di compiere scelte consapevoli e congrue ai propri bisogni.	MEDIO 1,8
Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile	Negativo / Attuale	L'applicazione di metriche di valutazione in ottica ESG, necessaria per l'identificazione dei soggetti meritevoli, deve essere accompagnata da grande attenzione da parte dei gestori, per mitigare possibili criticità metodologiche che possono accompagnare tali processi valutativi. Mantenere alto il presidio su tali processi consente di mitigare gli esiti negativi, tra cui la potenziale esclusione di progetti imprenditoriali minori per lo sviluppo sostenibile.	MEDIO 1,6
Inclusione finanziaria	Positivo / Potenziale	Attraverso l'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche viene ampliato il supporto creditizio anche a soggetti fragili, non bancabili e attori non profit o del terzo settore normalmente più esclusi. Questo potrà generare una maggior inclusione finanziaria.	MEDIO 1,6

segue

Impatto	Tipologia	Descrizione dell'impatto	Portata dell'impatto
Esclusione territoriale	Negativo / Potenziale	I processi di riorganizzazione degli asset territoriali rappresentano un esito della forte spinta alla digitalizzazione. Occorre mantenere elevato il livello di presidio su tali sviluppi, per mitigare la potenziale percezione di esclusione territoriale, e la conseguente perdita di fiducia da parte degli stakeholder, che può derivarne.	MEDIO 1,4
Minor engagement e coinvolgimento degli attori locali territoriali	Negativo / Attuale	I cambiamenti nella gestione dei presidi fisici acquisiscono la necessità di presidiare la relazione con gli attori sociali territoriali, in particolare con il terzo settore e gli i soggetti non profit. Ragionare in una logica di rafforzamento del dialogo con gli attori locali, promotori di sviluppo e innovazione sociale, rappresenta un'importante chiave di lettura e interpretazione delle dinamiche territoriali, utili a prevenire ed eventualmente ricucire il distacco tra banca e territorio.	MEDIO 1,4
Efficientamento del patrimonio immobiliare italiano	Positivo / Attuale	Lo sviluppo di prodotti, servizi e iniziative specifiche atti a supportare processi di ristrutturazione e rigenerazione del patrimonio immobiliare italiano, caratterizzato da vetustà, rappresenta un ambito di profonda rilevanza in grado di incidere positivamente sull'efficientamento energetico e ambientale immobiliare.	MEDIO 1,2
Accessibilità selettiva dei servizi	Negativo / Potenziale	Sebbene la digitalizzazione abbia incrementato le opportunità e la facilità di accesso ai servizi, si tratta di un processo in grado di produrre anche esclusione. Combinato con la riorganizzazione delle sedi fisiche e la potenziale riduzione dei servizi di prossimità sui territori rappresenta un elemento su cui mantenere un elevato presidio. In particolare, è necessario porre grande attenzione all'esclusione involontaria di segmenti di popolazione (diverse abilità cognitive, soggetti fragili senza mezzi idonei, assenza di capitale e competenze digitali, popolazione anziana) dalla fruizione dei servizi.	MEDIO 1

segue

Impatto	Tipologia	Descrizione dell'impatto	Portata dell'impatto
Benessere e inclusione dei dipendenti	Positivo / Attuale	Il riconoscimento del ruolo e della rilevanza dei propri dipendenti e collaboratori rappresenta un elemento imprescindibile per implementare processi di sviluppo delle competenze e di progettualità e iniziative volte a garantire inclusione e valorizzazione di ognuno. Gli ambiti di attenzione attraverso cui avviene il rafforzamento di un ambiente di lavoro inclusivo, sono diversi e di ampia portata: tra questi il riconoscimento delle competenze, la valorizzazione delle diversità, il clima aziendale, il benessere psico-fisico. La cura di questi aspetti consente di produrre impatti positivi sulla salute e sul senso di inclusione, valorizzazione e riconoscimento dei dipendenti.	BASSO 0,8
Sicurezza del cliente (cybersecurity)	Negativo / Attuale	La digitalizzazione dei servizi e l'aumento delle nuove forme di frode bancaria e finanziaria aumentano il rischio di perdita di dati e di sicurezza per i clienti e richiedono un costante presidio e monitoraggio per mitigare potenziali impatti negativi.	BASSO 0,6
Impatto sull'occupazione dovuto ai processi di digitalizzazione ed efficientamento delle operations	Negativo / Attuale	La diffusione delle tecnologie digitali all'interno dei processi aziendali e l'efficientamento delle attività richiedono un costante presidio sulla gestione dell'impiego del capitale umano per garantire il mantenimento dell'occupazione di qualità.	BASSO 0,4
Impatto sulla tutela del risparmio	Negativo / Potenziale	La spinta verso il raggiungimento dei target economici può portare anche verso pratiche commerciali non corrette di allocazione dei prodotti finanziari, in tal modo arrecando un danno alla clientela.	BASSO 0,4

L'elenco di impatti, ordinato in base alla loro portata, è stato ricondotto ai temi materiali, la cui definizione ne delimita l'ambito di pertinenza. Rispetto all'elenco 2022, è stato introdotto il tema materiale "Tutela del risparmio", a cui è stato collegato l'impatto positivo che riguarda l'educazione finanziaria e l'impatto negativo collegato a pratiche commerciali non corrette.

La Banca ha inoltre ritenuto opportuno dare evidenza dei risultati degli impegni che hanno caratterizzato l'esercizio 2023 rispetto ai temi "creazione di valore sostenibile e duraturo" e "Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività", considerati rilevanti nonostante non abbiano trovato riscontro in termini di impatti dall'analisi di materialità e dal confronto con gli stakeholder.

Di seguito vengono riportati i temi materiali e gli impatti positivi e negativi a questi collegati.

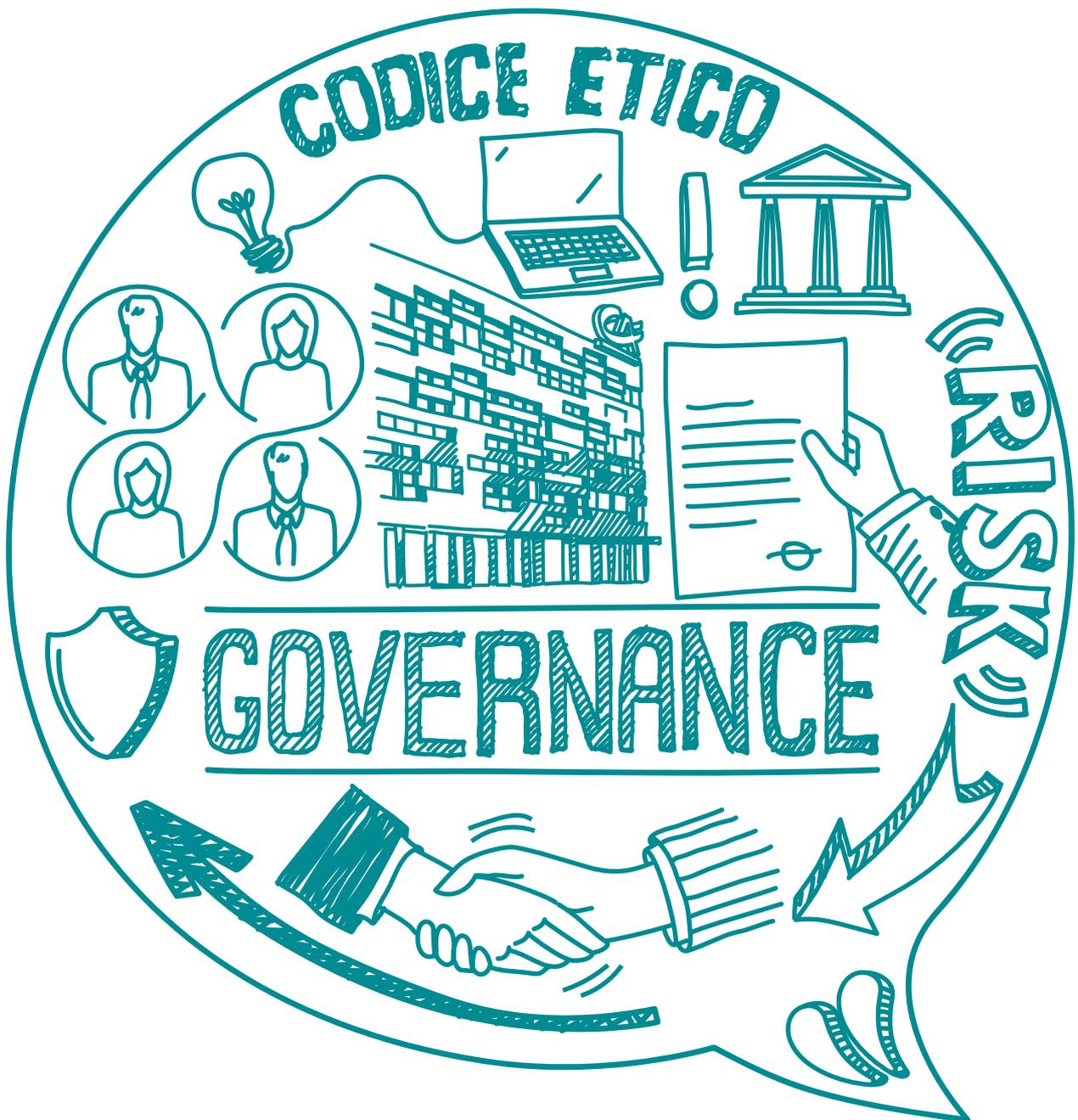
Temi materiali 2023	Rilevanza	Impatti positivi	Impatti negativi
Innovazione e accessibilità del modello (di servizio)	La banca in questo periodo storico si trova di fronte a un bivio: da un lato l'esigenza di evolvere al passo con l'innovazione digitale, dall'altro la responsabilità di garantire il diritto di accesso ai servizi. L'innovazione (digitale) rappresenta un driver fondamentale per la banca di oggi e domani, ma porta con sé i rischi connessi a digital divide e sicurezza. L'innovazione del modello bancario deve tener conto della posizione centrale che la banca ricopre in una struttura di relazioni in cui è chiamata a facilitare un dialogo lungo e cross filiere, in modo da intercettare e rispondere ad esigenze locali.	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusione finanziaria • Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza del cliente (cybersecurity) • Accessibilità selettiva dei servizi
Banca e territorio	Crédit Agricole Italia è una banca dalla forte vocazione territoriale. La definizione «banca di prossimità» deriva da una tradizione che vede un modello radicato e capace di leggere il territorio. L'evoluzione che ha portato l'ingresso in un Gruppo bancario internazionale e il processo di razionalizzazione dei presidi territoriali suscitano timori a livello locale rispetto alla relazione e all'inclusione nel processo di sviluppo sostenibile.	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo locale 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclusione territoriale • Accessibilità selettiva dei servizi • Minor engagement e coinvolgimento degli attori locali territoriali
Imprenditorialità e filiera agri-agro	Il supporto al tessuto imprenditoriale, in particolare al settore agroalimentare, è centrale nell'offerta sviluppata dalla banca. Per cogliere le opportunità di crescita dell'imprenditoria è necessario rafforzare il dialogo e conoscere le realtà e i loro bisogni per scongiurare l'esclusione dal circuito di sviluppo, anche per quanto riguarda il credito legato ad innovazione e sostenibilità.	<ul style="list-style-type: none"> • Decarbonizzazione dell'economia • Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile
Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile	Il sistema bancario ha la responsabilità di indirizzare lo sviluppo sostenibile attraverso il credito e, attraverso questo, rispondere alle necessità locali. Il credito diviene veicolo per abilitare sviluppo economico e sociale, ma non può essere efficace se non accompagnato da reti solide.	<ul style="list-style-type: none"> • Decarbonizzazione dell'economia • Efficientamento del patrimonio immobiliare italiano • Sviluppo locale Inclusione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile

segue

Temi materiali 2023	Rilevanza	Impatti positivi	Impatti negativi
Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare	La decarbonizzazione dell'economia passa dalla possibilità di investire nell'innovazione dei modelli produttivi. Metriche di valutazione e standardizzare generano il rischio di non comprendere potenzialità e intenzioni puntuali e di conseguenza di escludere possibilità di sviluppo sostenibile, in particolare per imprese e terzo settore.	<ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento del patrimonio immobiliare italiano • Decarbonizzazione dell'economia 	
Centralità delle persone	Le persone rappresentano il motore del successo della banca. I loro saperi, le competenze e la possibilità di esprimersi in un ambiente sano e inclusivo sono fattori ineludibili per l'innovazione del modello e la qualità del servizio. In particolare, l'inclusione e la messa a sistemi di percorsi di valorizzazione delle diversità presenti (di background, di capitale sociale e culturale, di genere, delle diverse abilità, di competenze, ...) rappresentano elementi imprescindibili. La banca inoltre è chiamata a tutelare un'occupazione di qualità di fronte ai processi di sviluppo digitale e di efficientamento delle attività.	<ul style="list-style-type: none"> • Benessere e inclusione dei dipendenti • Crescita e sviluppo di competenze specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Impatto sull'occupazione dovuto ai processi di digitalizzazione ed efficientamento delle operations
Tutela del risparmio	In virtù di un rapporto fiduciario, la banca deve assicurare una corretta condotta nei confronti dei propri clienti, agendo nei loro interessi e scongiurando possibili pratiche che vadano a svantaggio della loro situazione finanziaria. Al contempo, attraverso la condivisione delle conoscenze in materia finanziaria, può mettere il cliente nelle condizioni di comprendere i propri bisogni e di compiere di conseguenza scelte consapevoli.	<ul style="list-style-type: none"> • Educazione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Impatto sulla tutela del risparmio

04

IL MODELLO AZIENDALE E DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS



***GOVERNANCE E STRUTTURA
ORGANIZZATIVA***

***COMPLIANCE, SISTEMA DI CONTROLLO
INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI***

GESTIONE DEI FORNITORI

***LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA
E PASSIVA***

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

In materia di organizzazione e governo societario, il Gruppo Crédit Agricole Italia rispetta le normative di legge, quanto previsto dagli Statuti Sociali e applica le Disposizioni di Vigilanza della Banca D'Italia.

Le Società del Gruppo adottano il sistema tradizionale, che prevede la presenza dell'Assemblea dei Soci e di due Organi, entrambi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione (CdA) ed il Collegio Sindacale. La revisione legale è affidata ad una Società di Revisione, ai sensi delle vigenti disposizioni normative.

Il governo societario delle Società del Gruppo è demandato, secondo le rispettive competenze, a:

- Assemblea dei Soci;
- Consiglio di Amministrazione;
- Comitato Esecutivo, ove nominato;
- Amministratore Delegato, ove nominato;
- Collegio Sindacale;
- Direzione Generale.



Il modello di governo societario del Gruppo prevede l'attribuzione delle diverse funzioni come segue:

- la funzione di supervisione strategica è svolta dal Consiglio di Amministrazione che delibera sugli indirizzi di carattere strategico e ne verifica nel continuo l'attuazione;
- la funzione di gestione è svolta dal Consiglio di Amministrazione che la esercita avvalendosi, ove nominati, del Comitato Esecutivo⁵, dell'Amministratore Delegato e dei componenti della Direzione Generale;
- la funzione di controllo compete al Collegio Sindacale, che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione.

Al vertice della struttura di governo societario della Capogruppo si colloca il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il cui ruolo è di promuovere l'effettivo funzionamento del sistema di governo societario, garantendo l'equilibrio di poteri rispetto all'Amministratore Delegato e agli altri Consiglieri esecutivi; porsi come interlocutore degli organi interni di controllo e degli Organi Sociali delle Società del Gruppo e sovrintendere alle relazioni esterne ed istituzionali.

⁵ Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia (ai sensi dell'art. 23 dello Statuto Sociale) ha delegato la funzione di gestione della società a un Comitato Esecutivo, determinandone la composizione, le attribuzioni e le modalità di funzionamento. Il Comitato Esecutivo in carica al 31/12/23 nella Capogruppo era costituito da cinque Consiglieri esecutivi, tra cui l'Amministratore Delegato è membro di diritto.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI

Il CdA in carica al 31.12.2023 è composto da 15 consiglieri, di cui 5 sono esecutivi, 6 non esecutivi, tra cui il Presidente, e 4 sono indipendenti, 10 di genere maschile e 5 di genere femminile.

Il Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia e delle Società del Gruppo è composto da Consiglieri in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e sono disciplinati dalla legge e dai rispettivi Statuti Sociali.

In particolare, i membri del Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia devono possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, soddisfare i criteri di competenza e correttezza, rispettare i limiti al cumulo degli incarichi, nonché dedicare il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico, in conformità alle disposizioni di legge, regolamentari e di vigilanza pro tempore vigenti. Nella composizione degli organi con funzioni di supervisione strategica, di gestione e di controllo deve essere evidenziata l'opportunità che siano presenti soggetti con competenze settoriali diffuse, background professionale diversificato e caratteristiche variegata di età, genere, estrazione culturale e proiezione internazionale.

I componenti del CdA sono selezionati seguendo le indicazioni del documento che ne identifica la composizione ottimale sotto l'aspetto qualitativo e quantitativo, e che tiene conto delle policy di cui la banca si è dotata in materia:

- la Policy sulla idoneità allo svolgimento dell'incarico, prevista dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A., con valenza anche per l'Italia, che disciplina i requisiti che deve rivestire il candidato consigliere in base alle normative vigenti;
- la Policy per raggiungere l'effettiva inclusione di genere, che disciplina la rappresentanza nel CdA delle relative quote, in risposta alle istanze di equità sociale, superamento delle discriminazioni e miglioramento dei meccanismi decisionali del Consiglio grazie a nuove competenze e una dialettica meno esposta a fenomeni di *groupthinking*.

Ai consiglieri non esecutivi non possono essere attribuite deleghe, né particolari incarichi e non possono essere coinvolti, nemmeno di fatto, nella gestione esecutiva. I Consiglieri non esecutivi della Capogruppo prendono parte alle procedure di nomina e revoca dei Responsabili delle funzioni di controllo e gestione dei rischi.

Anche il Presidente del Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo non esecutivo, salva la facoltà di assumere, in casi di urgenza, deliberazioni in merito a qualsiasi affare od operazione di competenza del CdA (fatta eccezione per le materie riservate alla competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione), così come previsto del vigente Statuto Sociale di Crédit Agricole Italia.

I Consiglieri indipendenti devono vigilare con autonomia di giudizio sulla gestione sociale assicurando che essa sia svolta coerentemente con gli obiettivi di sana e prudente gestione. L'indipendenza dei Consiglieri è valutata nel momento della nomina e, nel continuo, dal Consiglio di Amministrazione.

Il CdA nello svolgimento delle sue funzioni è coadiuvato da cinque Comitati endoconsiliari. Tali comitati:

- sono composti da consiglieri non esecutivi e in maggioranza indipendenti;
- hanno un Presidente che ne coordina i lavori;
- devono distinguersi tra loro per almeno un componente, e almeno un componente deve appartenere al genere meno rappresentato.

Comitato	Funzioni
Comitato di Audit per il Controllo Interno	svolge funzioni consultive e propositive sulle tematiche della gestione dei rischi, del sistema informativo contabile e del sistema dei controlli interni, al fine di garantire un apparato di controllo efficiente ed efficace.
Comitato Parti Correlate	ha il compito di verificare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni poste in essere con soggetti collegati, nonché di fornire un parere preventivo e non vincolante sulle stesse.
Comitato Nomine	ha competenze riguardanti la nomina degli esponenti delle cariche sociali, con funzioni consultive e propositive.
Comitato Remunerazioni	svolge funzioni di supporto in materia di politiche di remunerazione e definizione dei trattamenti economici applicati all'interno del Gruppo.
Comitato Sviluppo Sostenibile	svolge funzioni di supporto nelle decisioni di natura strategica sui temi ESG (Environmental, Social and Governance). Esamina e valuta le proposte sulle diverse progettualità con riferimento agli aspetti sociali, ambientali e di governance per la definizione e l'effettiva attuazione delle politiche ESG.

	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	Ruolo nei Comitati endoconsiliari
Ariberto Fassati <i>Presidente</i>		X		Presidente (5)
Giampiero Maioli (*) <i>Amministratore Delegato e CEO</i>	X			
Olivier Gavalda <i>Vice Presidente</i>		X		
Annalisa Sassi <i>Vice Presidente</i>		X		Componente (3) Componente (5)
Evelina Christillin <i>Consigliere</i>			X	Presidente (4), Componente supplente (2), Componente (3)
Anna Maria Fellegara <i>Consigliere</i>			X	Presidente (1), Componente (2), Componente (4) Componente (5)
Lamberto Frescobaldi Franceschi Marini <i>Consigliere</i>			X	Presidente (3), Componente (2) Componente (4)
Gino Gandolfi <i>Consigliere</i>		X		
Christine Gandon <i>Consigliere</i>		X		
Nicolas Langevin <i>Consigliere</i>		X		Componente (1)
Hervé Le Floc'h (*) <i>Consigliere</i>	X			

segue

	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	Ruolo nei Comitati endoconsiliari
Michel Le Masson (*) <i>Consigliere</i>	X			
Gaëlle Regnard (*) <i>Consigliere</i>	X			
Marco Stevanato <i>Consigliere</i>			X	Presidente (2), Componente (1)
Michel Mathieu (**) <i>Consigliere</i>	X			

(*) membri del Comitato Esecutivo.

(**) il consigliere si è dimesso a gennaio 2024. L'assemblea che si terrà ad aprile 2024 procederà alla nomina di un nuovo consigliere.

(1) Comitato di Audit per il Controllo Interno (2) Comitato Parti Correlate (3) Comitato Nomine (4) Comitato Remunerazioni (5) Comitato Sviluppo Sostenibile.

Quale banca di maggiori dimensioni ai sensi delle Istruzioni di Vigilanza, Crédit Agricole Italia si è dotata di un piano volto ad assicurare l'ordinata successione nelle posizioni di vertice, tra cui Presidente del Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato e Direttore Generale, al fine garantire la continuità aziendale e di evitare ricadute economiche e reputazionali in caso di scadenza del mandato o cessazione anticipata della carica.

Composizione degli organi di amministrazione e controllo delle società del Gruppo (405-1)		2023	2022	2021
Per fasce d'età e genere				
< 30 anni	n.	0	0	0
- di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	5	9	11
- di cui donne	%	80	67	73
> 50 anni	n.	35	44	65
- di cui donne	%	20	16	14

Membri organi di governo interni per provenienza geografica		2023	2022	2021
Italia	n.	27	39	56
	%	67,50	73,58	74
Francia	n.	13	14	20
	%	32,50	26,42	26
Altri paesi	n.	0	0	0
	%	0	0	0

COMPLIANCE, SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Crédit Agricole Italia attribuisce una **assoluta rilevanza alla gestione e al controllo dei rischi** ai quali la banca è potenzialmente esposta in funzione delle caratteristiche dell'articolato contesto regolatorio e del mercato in cui svolge le proprie attività.

L'intero sistema di compliance, controllo interno e gestione dei rischi di cui il Gruppo si è dotato è strutturato seguendo gli indirizzi dettati dalle normative nazionali e internazionali, le indicazioni della Vigilanza e le linee guida della Capogruppo Crédit Agricole S.A., e si fonda sui seguenti principi:

- una chiara individuazione delle responsabilità nell'assumere, trasferire, mitigare i rischi;
- adozione di sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di Vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;
- separatezza organizzativa tra Funzioni Operative e Funzioni di Controllo.

L'obiettivo del sistema è di tutelare le Società del Gruppo, i dipendenti e i vertici aziendali dal rischio di subire sanzioni, perdite finanziarie e danni reputazionali, e per assicurare che venga perseguita la generazione di valore in modo sostenibile mantenendo altresì la centralità dell'interesse del cliente.

Nell'ambito del sistema operano direttamente le funzioni di presidio e controllo, nello specifico Internal Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti e i presidi interni, coordinati dal Comitato Rischi e Controllo Interno, e indirettamente i comitati interfunzionali del Gruppo che governano le attività di business, ovvero il Comitato Nuove Attività e Prodotti (NAP), il Comitato Investimenti, il Comitato Crediti, il Comitato NPE (Non Performing Exposures) di Gruppo ed il Comitato Monitoraggio Crediti.

Tali comitati, infatti, ricevono il supporto delle funzioni di controllo in relazione agli ambiti di propria pertinenza e si relazionano con il Comitato di Audit per il Controllo Interno.

Più nel dettaglio, per quanto riguarda la gestione dei rischi le attribuzioni sono diverse a seconda della tipologia di rischio. I rischi di non conformità connessi a:

- riciclaggio di capitali e finanziamento del terrorismo;
- rispetto delle sanzioni internazionali;
- frode, corruzione, conflitti di interesse, abusi di mercato e altri reati connessi agli ambiti del D.Lgs 231/2001;
- violazione della condotta;
- conformità alle normative che disciplinano l'attività bancaria e di intermediazione;
- protezione dei dati personali;
- conformità alle norme in materia di Information and Communication Technology (ICT).

Sono presidiati dalla funzione Compliance, mentre il presidio di tutte le altre tipologie di rischio è demandato alla Direzione Rischi e Controlli Permanenti.

La gestione dei sistemi di controllo interni è affidata alla Direzione Internal Audit che ha il compito di presidiare costantemente che le attività e i processi che riguardano le unità organizzative di tutte le Società del Gruppo e le più importanti Funzioni Operative esternalizzate siano conformi al sistema regolamentare interno, operando in modo indipendente da ogni funzione direttiva e decisionale che riguardi l'assunzione di rischi.

Il sistema regolamentare di riferimento del Gruppo è costituito dai seguenti principali documenti:

- Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole;
- Codice Etico del Gruppo Crédit Agricole Italia;
- Modello Organizzativo Gestionale;
- Policy e regolamenti.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno è anche preposto all'esame e approvazione delle pratiche di gestione dei rischi, e al giudizio sulle Risk Policy da sottoporre all'approvazione del CdA. Infine, analizza lo stato della normativa, propone eventuali modifiche, decide riguardo alle proposte dei tavoli operativi sulla gestione e prevenzione dei rischi e relaziona al Comitato di Audit per il Controllo Interno.

L'APPROCCIO ALLA GESTIONE DEI RISCHI

L'approccio del Gruppo sull'identificazione, valutazione e mitigazione dei rischi si basa sul **Risk Appetite Framework (RAF)**.

Il processo di identificazione consiste nel mantenere una cartografia aggiornata dei rischi rilevanti, sulla base di rilevazioni e valutazioni quali-quantitative condotte con le funzioni coinvolte. Tale processo si svolge in coerenza con quanto specificato nel documento ICA-AP e ILAAP⁶. Vengono poi aggiornati periodicamente sia le metodologie sia i modelli di misurazione attraverso frequenti attività di monitoraggio e controllo, coerenti per tutte le entità controllate, a ciascuna delle quali spetta il compito di condividere politiche di gestione e procedure con i rispettivi organi aziendali, proporzionati all'entità dei rischi assunti.

The logo consists of the letters 'RAF' in a bold, hand-drawn, blue font with a textured, sketch-like appearance.

Il framework restituisce quindi il quadro di riferimento nella definizione dei massimi livelli assumibili di rischio per ciascuna tipologia. La propensione al rischio, a sua volta declinata nella relative politiche di gestione del rischio, dipende dagli orientamenti strategici che il Gruppo intende perseguire in materia.

The logo consists of the letters 'RAS' in a bold, hand-drawn, blue font with a textured, sketch-like appearance.

L'utilizzo del Framework viene affiancato e rafforzato dalle Policy di RAF e di Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) e dal documento di **Risk Appetite Statement (RAS)**, che contiene il processo di governance della gestione dei rischi e identifica i ruoli degli organi di gestione e di controllo all'interno del Gruppo per un adeguato presidio dei rischi e una corretta definizione del RAF. Inoltre, per ogni rischio qualitativo e quantitativo mappato, vengono associati i relativi indicatori di rischio e le soglie di allerta, al raggiungimento delle quali è prevista l'attivazione di uno specifico processo di escalation e definizione di un piano d'azione per riportare a livelli sostenibili i superamenti.

⁶ L'Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) è il processo interno che consente all'istituto finanziario di valutare in autonomia la propria adeguatezza patrimoniale; l'Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (ILAAP) è il processo di autovalutazione dell'adeguatezza del proprio sistema di governo e gestione del rischio di liquidità secondo quanto previsto nelle relative Disposizioni di vigilanza.

LA GESTIONE DEI RISCHI DI TRANSIZIONE E DEI RISCHI FISICI LEGATI AL RISCALDAMENTO GLOBALE

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia concorre con la Capogruppo francese Crédit Agricole S.A. alla realizzazione degli impegni della Net-Zero Banking Alliance per allineare le emissioni dei vari portafogli alle traiettorie compatibili con il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050.

A questo obiettivo sono rivolti i piani d'azione pluriennali, in progressiva implementazione, che mirano a realizzare, in modo progressivo, **l'integrazione dei fattori di cambiamento climatico e ambientale nel modello di business e nella strategia, nella governance e nell'organizzazione, nel sistema di gestione dei rischi e nell'informativa al mercato**, in linea con quanto richiesto dalla BCE nella "Guida sui rischi climatici e ambientali - Aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi e informativa" e tenendo conto delle indicazioni della Capogruppo Crédit Agricole S.A..

In questo quadro, l'azione del Gruppo nel corso del 2023 è stata focalizzata in particolare al recupero, alla costituzione e alla gestione di dati "climate-related" sia tramite attività interne, sia tramite la stipula di contratti per la fornitura di dati da provider esterni e nel quarto trimestre del 2023, ha contribuito alla raccolta di informazioni prevista nell'ambito dell'esercizio Fit-For-55, sui dati al 31.12.2022.

Tali informazioni saranno utilizzate per la conduzione di un esercizio centralizzato di stress test climatico a cura di BCE, su mandato della Commissione Europea, interessata a valutare e ad anticipare gli shock sul sistema finanziario conseguenti agli impegni presi dai 27 Stati membri nell'ambito del Green Deal europeo, che prevede la riduzione delle emissioni del 55% entro il 2030 (rispetto ai livelli del 1990).

Inoltre, il Risk Management, come richiesto dall'aspettativa numero 6 della già citata Guida sui rischi climatici e ambientali, ha strutturato una reportistica interna finalizzata alla rappresentazione delle esposizioni ai rischi climatici e ambientali, in modo da consentire al Consiglio di Amministrazione e ai Comitati endoconsiliari pertinenti di assumere decisioni informate.

La reportistica è prodotta con una frequenza trimestrale, e prende in considerazione i rischi fisici e di transizione tenendo conto delle esposizioni garantite e non garantite da collateral, utilizzando le mappature della pericolosità del territorio italiano messe a disposizione dall'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) e dall'INGV (Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia) e valutazioni quali-quantitative ricevute dai provider esterni.

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Innovazione e accessibilità nel modello di servizio	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	Rischio di perdite economiche e di reputazione derivanti dal mancato rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy - Policy del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia • Testo Unico Privacy • Circolari, Regolamenti e manualistiche in ambito privacy • Politica di dominio (metodologia di analisi del rischio IT e privacy) • Implementazione di presidi di Privacy By Design • Azioni di sensibilizzazione e comunicazione interna • Aggiornamento continuo delle sezioni privacy dei siti, dell'app ed intranet • Consulenza alle funzioni di business • Gestione delle istanze privacy relative all'esercizio dei diritti • Monitoraggio delle consultazioni dei dati finanziari dei clienti • Monitoraggio dei privilegi informatici rilevanti (c.d. Amministratori di sistema) • Monitoraggio delle abilitazioni informatiche assegnate ai dipendenti • Monitoraggio dei flussi di informazioni in uscita dal perimetro (c.d. data loss prevention) • Progetti servizio data protection e supporto ai progetti delle altre funzioni • Processo per la gestione delle violazioni e relativi controlli • Aggiornamento periodico del Registro dei trattamenti ed analisi dei relativi rischi • Formazione del DPO e del personale del servizio data protection • Formazione e sensibilizzazione personale aziendale, con la previsione di corsi e documenti specialistici per il personale autorizzato al trattamento di dati per finalità specifiche (esempio HR, marketing, controlli, IT)

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Innovazione e accessibilità nel modello di servizio	Rischio ICT e di Sicurezza <ul style="list-style-type: none"> • ICT security risk • ICT availability and continuity risk • ICT change risk • ICT data integrity risk • ICT outsourcing risk 	Rischio di incorrere in perdite dovuto alla violazione della riservatezza, carente integrità dei sistemi e dei dati, inadeguatezza o indisponibilità dei sistemi e dei dati o incapacità di sostituire la tecnologia dell'informazione (IT) entro ragionevoli limiti di tempo e costi in caso di modifica dei requisiti del contesto esterno o dell'attività (agility), nonché i rischi di sicurezza derivanti da processi interni inadeguati o errati o da eventi esterni, inclusi gli attacchi informatici o un livello di sicurezza fisica inadeguata.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy Framework Rischio Informatico • Policy funzione "Manager des Risques Systèmes d'Information" (MRSI) • Politica di dominio (metodologia di analisi del rischio IT e privacy) • Strategia Rischi • Quadro di controllo del Rischio IT • Framework controlli permanenti • Comunicazione e Formazione anche in materia di cybersecurity • Revisione periodica delle configurazioni di sicurezza dell'infrastruttura informatica • Ricerca continua di nuove tecnologie in ambito cybersecurity a rafforzamento delle difese • Potenziamento dei presidi di monitoraggio e della capacità di detection degli incidenti • Continua implementazione di presidi in ambito identify, protect, detect, respond, recover • Rinforzo del presidio sui fornitori di servizi IT e sulle terze parti
		Rischio di Frode	Rischio derivante da un atto intenzionale finalizzato ad ottenere un vantaggio materiale o immateriale, a danno di una persona o di una organizzazione, perpetrato in violazione di normative, regolamenti, regole interne.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy per la lotta alle frodi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia • Regolamento per la gestione del processo di lotta alle frodi • Codice Etico • Codice di Comportamento • Formazione obbligatoria • Presidio Antifrode 24X7 in ambito Internet Banking e Monetica • Azioni di awareness per cliente interno ed esterno
		Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy di Compliance del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Integrazione correttivi ESG nel calcolo dell'accordato ponderato al fine di recepire la rischiosità settoriale e la performance ESG della controparte • Questionario CERVED Rating Agency o questionario base ESG con focus su ambito sociale • Scheda cliente ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale (matrice SASB) • Erogazione di aggiornamenti formativi in ambito ESG Credito
	Imprenditorialità e filiera agroalimentare	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Integrazione correttivi ESG nel calcolo dell'accordato ponderato al fine di recepire la rischiosità settoriale e la performance ESG della controparte • Questionario CERVED Rating Agency o questionario base ESG con focus su ambito Sociale (S) • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale (matrice SASB)
	Banca e territorio	Rischio reputazionale	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di brand positioning e Corporate Social Responsibility (attività filantropiche realizzate dal Gruppo) • Codice etico • Codice di comportamento • Corso di formazione su Codice Etico di Comportamento

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Banca e territorio	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Integrazione correttivi ESG nel calcolo dell'accordato ponderato al fine di recepire la rischiosità settoriale e la performance ESG della controparte • Questionario CERVED Rating Agency o questionario base ESG con focus su ambito Sociale (S) • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale (matrice SASB)
	Tutela del risparmio	Rischio Reputazionale	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Codice di Comportamento • Formazione e iniziative di comunicazione dedicata all'Educazione Finanziaria • Glossario comune dei termini da utilizzare nei comunicati stampa, nei post social e nell'elaborazione dei prodotti al fine di mitigare il rischio di greenwashing • Linee Guida che espongono le principali norme di riferimento e gli orientamenti più recenti in materia di green claim, comunicazioni di carattere pubblicitario, finanziario e non finanziario in ambito ESG • Monitoraggio nel continuo dei reclami ricevuti dalla clientela
	Tutela del risparmio	Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per l'esercizio di pratiche commerciali non corrette di allocazione prodotti.	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Codice di Comportamento • Policy vigente sui conflitti d'interesse e degli incentivi nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento (integrata per gli ambiti ESG) • Questionario Mifid (integrato per gli ambiti ESG) • Modello di adeguatezza ESG: controllo bloccante di concentrazione di portafoglio • Analisi e valutazione dei rischi associati alle pratiche di commercializzazione dei prodotti • Formazione e iniziative di comunicazione dedicata all'Educazione Finanziaria

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività	Rischio di corruzione	Rischio connesso a condotte abusive svolte nell'ambito dell'esercizio normale di una funzione, finalizzate a sollecitare, offrire, dare o accettare - direttamente o indirettamente - beni o utilità illecite, o altri vantaggi indebiti o la promessa di vantaggi indebiti.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione • Policy per le segnalazioni interne di violazioni, illeciti e irregolarità (Whistleblowing Policy) • Sensibilizzazione generale da parte delle funzioni apicali (es. richiamo in occasione del 9 dicembre, giornata internazionale dedicata alla lotta alla corruzione) • Codice di Comportamento • Codice Etico • DLgs 231/2001 – MOG Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo • Assessment dei processi interni, in ottica di prevenzione rischi di corruzione • Regolamento interno specifico sulla valutazione e selezione dei fornitori • Valutazione specifica dei rischi su tutte le iniziative di nuova istituzione (NAP) • Formazione modulare in funzione di ruoli e responsabilità (generica per tutti i dipendenti, specialistica per ruoli e posizioni a rischio)
Gestione del personale	Centralità delle persone	Rischio legato alla salute e sicurezza sul lavoro	Rischio di subire perdite legate a incidenti e potenziali controversie derivanti da situazioni di infortunio sul lavoro in relazione alle attività svolte, al luogo di lavoro e alle attrezzature di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico e Codice di Comportamento • Corsi di formazione obbligatori per tutti i collaboratori • DVR e piano di mitigazione

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Gestione del personale	Centralità delle persone	Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per violazione di norme in materia di welfare e pari opportunità.	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole • Codice Etico • Codice di Comportamento • Carta del Rispetto • Accordo sindacale sulla violenza di genere • Carta Donne in Banca • Formazione sul codice etico e di comportamento e sulla carta del rispetto • Formazione e sistema delle deleghe • Politiche di Remunerazione • Ottemperanza degli obblighi assuntivi L. 68/99 • Protocollo ABI per il rimborso dei crediti a favore delle donne vittime di violenza di genere
		Rischio di mancata retention del personale qualificato	Rischio di un aumento del turnover non controllato con il rischio di perdere personale qualificato e conseguente impatto sulla produttività e competitività aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche di Remunerazione e Sistema • Incentivante del Gruppo • Percorsi di carriera • Percorsi di sviluppo
Diritti Umani		Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per dichiarazioni o comportamenti discriminatori.	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Codice di Comportamento • Formazione sul codice etico e di comportamento e sulla carta del rispetto

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Diritti Umani		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche creditizie • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale • Questionario CERVED Rating Agency o questionario base ESG con focus su ambito Sociale (S) • Formazione modulare in funzione di ruoli e responsabilità
		Rischio Reputazionale	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di brand positioning e Corporate Social Responsibility • Codice Etico • Codice di Comportamento • Formazione modulare in funzione di ruoli e responsabilità
Ambientale	Cambiamento climatico e patrimonio ambientale	Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) per non conformità alla normativa sulla tutela ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Politica di riqualificazione degli impianti più vetusti e inquinanti • Progetto FRED (Abbattimento emissioni di CO₂ in ambiente) • Policy energetica • Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo standard ISO 14001:2015 in fase di adozione volontaria • Formazione modulare in funzione di ruoli e responsabilità

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Ambientale	Cambiamento climatico e patrimonio ambientale	Rischio climatico (Rischio fisico e di transizione)	<p>I rischi climatici (fisici e di transizione) rappresentano fattori di rischio per le categorie esistenti, con particolare riferimento ai rischi di credito, operativo, di mercato e di liquidità. Rischio fisico: rischio di perdite derivanti dagli effetti finanziari negativi per l'ente dovuti all'impatto, presente o futuro, degli effetti fisici dei fattori ambientali sulle controparti o le attività investite dell'ente. Rischio di transizione: perdita finanziaria in cui può incorrere un ente, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Modello 231 • Articolazione di una Governance strutturata dedicata alla Sostenibilità • Piani d'azione pluriennali per garantire conformità rispetto alle 13 aspettative BCE e alle 12 aspettative Banca d'Italia • Partecipazione all'esercizio di Stress test climatico BCE • Mappatura dei rischi fisici e di transizione • Politiche creditizie • Definizione di obiettivi e traiettorie di decarbonizzazione secondo gli impegni della Net Zero Banking Alliance • Arricchimento del patrimonio informativo • Principi ESG nelle politiche di remunerazione • Policy energetica • Formazione ESG modulare e diversificata in funzione di ruoli e responsabilità • Formazione ESG • Sviluppo strumenti e reportistica gestionale relativa a tematiche di rischio climatico e ambientale • Sviluppo e commercializzazione di prodotti per accompagnare i clienti nel processo di transizione

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Ambientale	Cambiamento climatico e patrimonio ambientale	Rischio di reputazione	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità, ad esempio legati a possibili impatti di natura ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy energetica • Politica di controllo sugli impianti da fonti rinnovabili • Sviluppo di prodotti e servizi con finalità ambientali • Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo standard ISO 14001:2015 in fase di adozione volontaria
		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità ambientali derivanti dalla mancata valutazione di aspetti ambientali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche creditizie • Strategia rischi • Codice Etico • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi di controparte di natura fisico/climatica/ambientale • Questionario CERVED Rating Agency o questionario base ESG con focus su ambito Sociale (S)

INTEGRAZIONE DEI PARAMETRI ESG NELLE POLITICHE DEL CREDITO E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI

L'attività di concessione del credito rappresenta uno dei principali strumenti attraverso cui la Banca concorre a generare un impatto sociale ed economico positivo, sia in modo diretto attraverso l'inclusione finanziaria e il supporto allo sviluppo a forme di imprenditorialità virtuose, sia in modo indiretto, concorrendo ad una transizione equa e sostenibile del tessuto socio-economico del Paese.

Il processo di definizione e aggiornamento delle politiche creditizie, anche in ottica di gestione del rischio, coinvolge annualmente la Direzione Credito, la Direzione Rischi e Controlli Permanenti, le Direzioni Commerciali e la Direzione Compliance.

In particolare, la Direzione Credito è responsabile di monitorare l'aggiornamento annuale e riporta periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo. Ultimato il processo, le politiche sono sottoposte al giudizio del Consiglio di Amministrazione della Banca. Compito delle Direzioni Commerciali, invece, è segmentare la clientela nelle classi definite dalla Politica Creditizia e applicare ad ogni classe la corrispondente strategia.

In ambito ESG le politiche creditizie del Gruppo individuano in primo luogo i settori che vengono valutati ad alto rischio socio-economico, per i quali vengono definite strategie precauzionali, e i settori con significative opportunità di sviluppo sia per la Banca che per il territorio, ai quali vengono indirizzate invece politiche di settore espansive.

Le nuove operazioni vengono infatti valutate e concesse non solo sulla base del merito creditizio della clientela, ma anche **tenendo conto dei rischi climatici e ambientali, nonché della mission della banca per accompagnare i clienti nella transizione energetica ed ecologica anche mediante sostegno finanziario.** Un'attenzione particolare viene posta nei confronti dei "settori sotto sorveglianza" per cui viene svolta una valutazione degli impatti sociali ed economici e i settori "rischiosi", caratterizzati da un alto consumo del territorio in assenza di regolamentazioni, tra cui l'immobiliare, l'alberghiero e l'edilizia. Per questi settori le politiche del credito sono restrittive e rispettano limiti individuati annualmente dalla strategia rischi.

Nel corso del 2023, tra le modifiche apportate, sono stati ampliati i settori oggetto di attenzione, con l'introduzione di linee guida per il Settore Oil & Gas e la convalida delle indicazioni già in essere per il finanziamento di realtà operanti nel settore minerario e metallurgico, della produzione di energia da carbone termico e delle estrazioni non convenzionali di idrocarburi.

Nei settori caratterizzati da attività economica attrattiva, il Gruppo ricorre invece a specifiche policy integrative a quelle creditizie volte a regolamentare l'attività in determinati ambiti e definire gli indirizzi sul rispetto della normativa in materia di Compliance.

Politiche specifiche sono poi rivolte al comparto agroalimentare, regolamentato dalla normativa del "Progetto Agricoltura", e all'internazionalizzazione delle imprese contraddistinte da una forte vocazione all'esportazione e con una quota importante dei ricavi collocata all'estero.

Per quanto riguarda i parametri più di carattere sociale, la strategia rischi disciplina l'erogazione di mutui nei confronti della clientela appartenente alle fasce socio-economiche più deboli, tra cui giovani coppie, famiglie monogenitoriali e soggetti con contratti di lavoro atipico, e che hanno fatto ricorso ai Fondi di Garanzia istituiti presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nell'ambito dei servizi di investimento, in fase di erogazione della consulenza, è stato integrato un nuovo controllo sulla sostenibilità di portafoglio. Tale procedura viene applicata alla clientela che abbia espresso preferenze di sostenibilità all'interno del questionario MiFID (Markets in Financial Instruments Directive).

Contestualmente, è stato introdotto un **"Rating ESG"**, fornito da un provider esterno, in grado di attribuire ai prodotti a catalogo uno **score di sostenibilità**.



Ogni nuovo prodotto o servizio viene sviluppato analizzando preventivamente i rischi anche sociali e ambientali, a partire dalle fasi di ideazione e progettazione, e viene approvato da un apposito Comitato manageriale (NAP) che ha la responsabilità di validare le nuove soluzioni da proporre al mercato.

Il processo di sviluppo e modifica di prodotti nuovi, o già sul mercato, segue un iter autorizzativo governato dalla politica di approvazione dei nuovi prodotti e attività, che risponde alle normative IDD, MiFID II, Product Oversight Governance (POG), Lotta alla corruzione e alle Disposizioni in materia di trasparenza di Banca d'Italia. **Tale politica serve a garantire che l'intera offerta di tutti i prodotti bancari, assicurativi e finanziari sia parametrata agli obiettivi del servizio offerto ed alle caratteristiche della clientela target**, attraverso valutazioni che considerano la clientela, l'attivazione di nuovi canali, le modalità di distribuzioni ed i "profili di rischio", nel rispetto dei principi di tutela dell'interesse dei clienti anche con riguardo alla qualità dell'informativa fornita. I prodotti e servizi sono oggetto di un periodico monitoraggio e di un conseguente reporting allo scopo di verificare che il prodotto resti coerente con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento identificato e che la prevista strategia di distribuzione continui ad essere appropriata. Rientrano in tale processo anche i prodotti di finanziamenti con caratteristiche ESG e, più in generale, di sostenibilità, in modo da assicurarne anche il corretto trattamento nelle comunicazioni rivolte all'esterno.

Si segnala che la normativa interna relativamente alle comunicazioni pubblicitarie e di marketing è stata integrata in modo da **mitigare il rischio di greenwashing**. Sono state redatte delle Linee Guida al fine di individuare le principali norme di riferimento e gli orientamenti più recenti in materia di green claim, comunicazioni di carattere pubblicitario, finanziario e non finanziario, e finanziamenti che presentano caratteristiche

ESG. Tali Linee Guida recepiscono anche le richieste della Capogruppo Crédit Agricole S.A. inerenti il corretto utilizzo della terminologia ESG.

Il Gruppo garantisce che i dipendenti coinvolti nel processo di ideazione, realizzazione e/o distribuzione di Prodotti siano in possesso delle necessarie conoscenze e competenze per comprenderne le caratteristiche e i rischi connessi nonché le esigenze, caratteristiche ed obiettivi del target market della clientela del Gruppo.

OPERATIVITÀ NEL SETTORE DELLA DIFESA E PREVENZIONE DEL RISCHIO RICICLAGGIO

Il Gruppo, riconoscendo la delicatezza delle tematiche connesse a tali ambiti e fermo restando il rispetto delle disposizioni legislative nazionali e internazionali, si è dotato di policy interna in linea con i valori fondanti del Crédit Agricole S.A., che stabilisce i criteri di valutazione da seguire per la prestazione dei propri servizi finanziari ai clienti impegnati in attività di import/export connesse al settore della difesa.

Operare in modo corretto comporta:

- l'assoluto rispetto delle normative nazionali e internazionali che lo regolano;
- un costante impegno nel presidiare i rischi che ne possono derivare in termini di potenziale coinvolgimento in attività illecite o criminose;
- la considerazione della stretta connessione con il tema della tutela dei diritti umani.

La politica del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia in questo settore prevede innanzitutto il rifiuto della concessione di qualsiasi finanziamento o prestazione di servizi a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, così come il finanziamento di operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. È ammesso in via residuale solo il supporto al commercio internazionale dei sistemi di difesa che non rientrano nelle categorie precedenti, in ogni caso in base a criteri di valutazione delle operazioni che tengono conto sia della natura delle controparti coinvolte sia delle caratteristiche del paese di destinazione ferma restando la verifica delle previste autorizzazioni quando previste.

La politica, inoltre, disciplina la gestione delle autorizzazioni ministeriali che assicurano la conformità di tali operazioni alla politica estera e di difesa dello Stato italiano, nel rispetto dei principi costituzionali.

Numero richieste		2023	2022	2021
Favorevoli	n.	504	377	329
Non favorevoli	n.	0	6	8
Non rientranti	n.	82	17	0
Controvalori transazioni favorevoli	(mln €)	156	78,51	122,25
Zone (solo favorevoli)				
Europa	%	53,77	60,38	63
Asia e Oceania	%	11,90	16,91	24,54
Africa	%	0,60	17,46	9,89
Nord America	%	33,33	5,25	2,37
Sud America	%	0,40	0	0,20

In questo contesto rileva anche il presidio posto per prevenire le ipotesi di mancata osservanza degli obblighi antiriciclaggio posti dalla normativa in materia ed evitare il coinvolgimento anche inconsapevole in fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. Le linee guida adottate dal Gruppo sono riconducibili al rispetto dei seguenti principi:

- Adeguata verifica della clientela: ossia identificazione del cliente e, nel caso di persone giuridiche, dei titolari effettivi e acquisizione ed aggiornamento costante delle evidenze sulla clientela;
- Tracciabilità e monitoraggio continuo della clientela e conservazione delle informazioni, al fine di analizzare eventuali anomalie o comportamenti suscettibili di approfondimento;
- Collaborazione attiva: segnalazione di operazioni sospette ex art. 35 D. lgs. 231/07 SMI e - ove necessario - produzione di informazioni richieste dalle Autorità di Vigilanza;
- Approccio basato sul rischio: valutazione del rischio di riciclaggio e adozione degli strumenti di monitoraggio e prevenzione ritenuti, in ragione delle circostanze e dei casi, più idonei a prevenire il rischio.

Sempre in tema di antiriciclaggio si segnala il provvedimento di Banca d'Italia del 1° agosto 2023 di modifica delle "Disposizioni della Banca d'Italia in materia di organizzazione, procedure e controlli interni per finalità antiriciclaggio", che ha previsto che gli intermediari provvedano a nominare un componente dell'organo di amministrazione quale Esponente responsabile per l'antiriciclaggio. Si tratta di una figura che, da un lato, si adoperi affinché l'intero Consiglio sia maggiormente consapevole dei rischi riciclaggio cui l'intermediario è esposto e, dall'altro, fornisca gli indirizzi necessari alle funzioni aziendali coinvolte nella gestione del rischio.

Il processo di gestione degli adempimenti in materia di antiriciclaggio riveste particolare importanza nell'attività del Gruppo, tenuto conto dei requisiti di governo e di gestione del rischio di non conformità e di rischio reputazionale, la cui inosservanza potrebbe comportare l'irrogazione di sanzioni penali, e/o sanzioni amministrative.

Le misure organizzative e procedurali adottate dal Gruppo hanno quindi la finalità di ottemperare agli obblighi legislativi e regolamentari in materia di antiriciclaggio finalizzati alla mitigazione del rischio di non conformità e del rischio reputazionale.

Gli obblighi di adeguata verifica della clientela sono assolti a mezzo di un apposito questionario (c.d. questionario di adeguata verifica) e di tool specifici e sono commisurati all'entità del rischio di riciclaggio, di finanziamento al terrorismo e di finanziamento dei programmi di proliferazione di armi di distruzione di massa, associato al tipo di cliente, di rapporto continuativo e/o di operazione.



Gli obblighi di adeguata verifica sono commisurati al livello di rischio della Clientela e si basano su:

- a) identificazione del cliente e il suo esecutore;
- b) identificazione dell'eventuale titolare effettivo e verifica dell'identità;
- c) acquisizione informazioni sullo scopo e sulla natura prevista del rapporto continuativo;
- d) esecuzione di un controllo costante nel corso del rapporto continuativo.

TRASPARENZA FISCALE

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia non è presente con società controllate in altri ordinamenti tributari oltre a quello nazionale italiano.

L'approccio alla gestione della fiscalità è incentrato sul pieno rispetto della normativa tributaria vigente, sia con riguardo alle imposte di propria competenza, che all'applicazione in qualità di sostituti d'imposta, conformemente ai principi ispiratori del Codice Etico e inoltre in considerazione dell'estensione del modello di controllo dei rischi di cui al D. Lgs. n. 231/2001 a taluni reati di natura tributaria. È inoltre conforme a quanto richiesto dalle disposizioni di vigilanza prudenziale per le Banche.

Il Gruppo ha sempre avuto e continua ad avere un approccio di massima collaborazione con le Autorità fiscali italiane.

Sotto l'aspetto organizzativo sono stati identificati due presidi specialistici che si occupano delle imposte e tasse applicabili alla banca e alla clientela, nonché delle ritenute sul lavoro dipendente, ed un modello di riferimento che definisce ruoli e responsabilità per tutte le funzioni coinvolte nella conformità alla normativa fiscale e tributaria.

Le funzioni coinvolte valutano preventivamente la conformità alla regolamentazione fiscale per nuovi prodotti/servizi, progetti innovativi e nuove operazioni, mentre le strutture dei presidi specialistici monitorano l'evoluzione delle norme fiscali, predispongono segnalazioni mirate e forniscono consulenza e assistenza alle altre strutture aziendali. Possono inoltre proporre eventuali modifiche organizzative e procedurali per garantire un adeguato presidio dei rischi fiscali, coinvolgendo, se necessario, altre funzioni/aree aziendali.

Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)		2023	2022	2021
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	0	0	1
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	0	2*	0

* Provvedimenti AGCM (bonifici instant + cessione credito d'imposta): la prima conclusa con sanzione, la seconda conclusa senza ulteriori azioni.

Sanzioni significative per mancata conformità a leggi o regolamenti** (2-27)		2023	2022	2021
Di cui per trasparenza bancaria	€	0	0	0
	n.	0	0	0
Di cui per ritardo amministrativo	€	2.445	1.210	3.343,32
	n.	3	2	2*
Di cui sanzioni tributarie	€	90.394	82.521	67.453
	n.	171	89	148

* Sanzioni comminate dal MEF per ritardato invio di verbali relativi a banconote sospette di falsità.

** Il perimetro delle sanzioni tributarie è stato ampliato in modo tale da includere anche le sanzioni tributarie legate alla gestione del personale.

GESTIONE DEI FORNITORI

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia adotta un **approccio olistico alla sostenibilità, che si estende lungo l'intera catena del valore delle sue attività commerciali**. Ciò implica che il Gruppo non solo si impegna a soddisfare i bisogni dei propri clienti con soluzioni innovative per sostenere le persone e le imprese locali, ma si adopera anche attivamente per **generare valore per la comunità e il territorio attraverso la gestione della catena di approvvigionamento**.

Per svolgere le proprie attività il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia acquista sul mercato diverse categorie merceologiche di beni, servizi e lavori.



Nel 2023 il valore complessivo delle forniture, inteso come ordini e contratti emessi nel corso dell'anno, è risultato pari a 535.629.709, con un incremento del 4,2% rispetto al 2022. Tra le categorie più rilevanti vi sono i servizi informatici necessari per portare avanti i processi di innovazione digitale della banca.

La maggior parte delle forniture, **circa il 90% in termini di valore, è approvvigionata da fornitori localizzati sul territorio nazionale**, e in particolare in Emilia-Romagna, Lombardia e Lazio. In tal modo il Gruppo non si limita a rispondere ai bisogni dei propri clienti con un'offerta di soluzioni innovative a supporto delle persone e del tessuto imprenditoriale locale, ma si impegna anche per promuovere valore per

la comunità e il territorio attraverso la catena di fornitura.

Le attività di approvvigionamento sono svolte secondo gli indirizzi della Policy degli Acquisti, che si ispira ai principi di correttezza, equità e trasparenza contenuti nel Codice Etico e alle disposizioni delle normative vigenti e dei regolamenti interni.

La gestione del processo di procurement relativo a tutti i rapporti commerciali Cliente/Fornitore è centralizzata a livello di Gruppo con responsabilità suddivise per quanto riguarda da un lato la gestione dei rapporti con i fornitori e dall'altro l'attività di negoziazione e contrattualizzazione delle forniture.

Valore e localizzazione forniture (204-1)		2023	2022	2021
Valore totale delle forniture	€	535.601.260	513.444.508	422.287.596
Di cui fornitori estero	€	59.748.024	55.143.888	42.220.027
	%	11,15	11,00	10,00
Di cui fornitori italia	€	475.853.236	458.300.620	380.067.569
	%	88,85	89,00	90,00
Lazio	€	93.762.990	85.229.008	60.745.344
Emilia-Romagna*	€	111.423.708	106.139.943	91.006.111
Lombardia	€	186.680.389	191.895.938	155.374.127
Friuli-Venezia Giulia**	€	8.004.883	7.678.779	21.052.348
Veneto	€	7.787.009	6.781.285	8.803.598
Toscana	€	9.196.761	9.376.955	9.324.939
Liguria	€	21.990.947	17.737.300	12.594.553
Campania	€	4.063.869	3.000.921	3.187.414
Piemonte	€	17.249.849	15.161.933	10.165.902
Puglia	€	2.036.532	2.315.711	1.591.397
Marche	€	3.522.920	4.046.967	2.328.012
Abruzzo	€	4.265.116	2.916.005	2.714.785
Trentino-Alto Adige/Südtirol	€	779.754	399.027	86.676
Umbria	€	771.049	627.706	535.999
Altre regioni	€	4.317.459	4.993.143	3.948.361

Dati per il 2022 al netto di Ex-Credito Valtellinese per i primi 4 mesi.

* Di cui € 3.585.000 infragruppo.

** Di cui € 102.000 infragruppo.

I dati del 2021 sono stati rettificati a seguito di un affinamento del calcolo. I risultati riferiti al 2022 non sono confrontabili con il 2021 poichè a decorrere della data di fusione e quindi dal mese di maggio 2022 includono il contributo apportato dalla incorporata Credito Valtellinese.

CRITERI DI SELEZIONE E CONTROLLO

Il Gruppo si è dotato di un portale per la Gestione Acquisti, tutti coloro che si candidano a diventare fornitori vi possono accedere dopo avere accettato l'Informativa sulla privacy e aver preso visione del Codice Etico. A seconda della casistica di rapporto fornitura, viene valutata la qualità dei fornitori attraverso la rilevazione ed il monitoraggio della loro posizione Tecnico/Amministrativa - Economico/Finanziaria e Legale/Giudiziaria.

Al 31.12.2023 sono presenti in albo 4.774 fornitori, di cui 556 sono stati censiti nel corso del 2023.

L'assegnazione delle forniture avviene poi sulla base di procedure oggettive e trasparenti che premiano il merito, solidità e sostenibilità organizzativa del fornitore, e l'efficienza in termini di migliore rapporto qualità-prezzo. **Una particolare attenzione è prestata alla prevenzione dei conflitti di interesse, e all'orientamento dei fornitori e delle stesse forniture verso criteri di sostenibilità ambientale e sociale.**

Per quanto riguarda poi gli aspetti di sicurezza, integrità dei dati e continuità operativa in relazione ai servizi informatici esternalizzati, il Gruppo ha provveduto ad adeguare i criteri di selezione dei fornitori rispetto alle indicazioni di Banca d'Italia, alle linee guida EBA e ad aggiornare la policy di esternalizzazione.

Come per le relazioni con tutti gli altri stakeholder, **l'obiettivo ultimo è costruire e mantenere nel tempo relazioni improntate alla fiducia.**

INTERAZIONE DEGLI ASPETTI ESG NELLA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

La consapevolezza degli impatti sociali e ambientali legati alla catena di fornitura ha portato ad orientare la gestione degli approvvigionamenti anche verso una sempre maggiore considerazione e valorizzazione delle variabili ESG.

A questo proposito il modello di gestione ha integrato nel tempo alcune componenti fondamentali, a partire dall'attestazione di sistema secondo lo standard internazionale ISO 20400. Tale norma disciplina gli acquisti sostenibili focalizzandosi sulla mappatura dei rischi nella catena di fornitura; la sensibilizzazione e coinvolgimento dei fornitori, oltre che l'applicazione dell'analisi dell'impatto socio-ambientale lungo l'intero ciclo di vita del prodotto.

In ottica di continuo miglioramento, il Gruppo ha definito un piano di azione per tutto il 2023, finalizzato alla messa a terra di diversi nuovi progetti e iniziative, classificabili secondo alcune sfere tematiche:

Comunicazione e Stakeholder Engagement

- Newsletter "Partner News": pubblicazione di un aggiornamento informativo periodico dedicato ai Fornitori del Gruppo, che offre ai fornitori un canale dedicato per conoscere le iniziative del Gruppo in ambito sostenibilità, così come i valori, le strategie e l'impegno in ambito innovazione. La newsletter è inoltre uno strumento per veicolare le novità e i messaggi importanti che possono essere di interesse per la Supply Chain.
- Creazione di una sezione dedicata alle iniziative sostenibili nel Portale Acquisti e nella intranet aziendale allo scopo di rafforzare la consapevolezza tra tutti i collaboratori del Gruppo e di favorire la conoscenza degli Stakeholder esterni circa i valori e l'impegno della Banca.

Formazione

- È stato rinnovato il percorso di formazione "Sustainable Procurement" volto a rafforzare le competenze e la sensibilità ESG tra chi si occupa di selezione e gestione dei fornitori, e facilitare la sempre maggiore integrazione di criteri ESG all'interno dei processi in uso.
- Nel 2023 è stato avviato il percorso formativo pilota relativo alla gestione del ciclo di vita dei prodotti e dei servizi oggetto di acquisto, importante per supportare la comprensione delle modalità di transizione verso il paradigma di economia circolare.

Gestione del rischio di sostenibilità

→ Cartografia rischi: nel corso del 2023 è stata sviluppata la Cartografia Rischi ESG Acquisti, ovvero la mappatura dei rischi di sostenibilità legati ai prodotti e servizi oggetto di acquisto (categorie merceologiche), necessaria per l'identificazione degli ambiti a maggior rischio e quindi delle priorità di azione del Gruppo.

A ottobre 2023 è stata inoltre lanciata la quinta edizione dell'indagine dedicata ai Fornitori del Gruppo che, oltre a sondare il livello di conoscenza della Banca e dei suoi valori, raccoglie informazioni circa il grado di soddisfazione dei Partner nei confronti del Gruppo e la loro percezione di quest'ultimo sui temi ESG. L'indagine rientra nel quadro di attività di Stakeholder Engagement, con **l'obiettivo di rafforzare la relazione con i Fornitori e porre attenzione alle loro esigenze in ottica di continuo miglioramento, oltre a sensibilizzare i Partner sulle tematiche rilevanti per l'ambiente e la società, promuovendo la transizione verso una comunità sostenibile.**

In questo ambito si inquadra anche il progetto di promozione presso i fornitori del rating di sostenibilità gestito da EcoVadis. I fornitori che vi aderiscono vengono misurati su una serie di temi e relativi parametri, periodicamente aggiornati, e ricevono una certificazione del risultato ottenuto che è articolata su quattro livelli, dal platino al bronzo.

Nell'ambito del Gruppo il possesso della certificazione viene considerato un fattore premiante e garantisce un punteggio aggiuntivo in fase di censimento o di gara. **Nel 2023 la quota di ordinato assegnata a fornitori in possesso di certificazione Ecovadis è stata pari al 76%** (75% nel 2022).

A ottobre 2023 inoltre, è stata avviata la terza campagna di sensibilizzazione, che vede coinvolti 122 fornitori.

Selezione e qualifica fornitori (414-1; 308-1)	2023	2022	2021
Fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato*	24%	26%	30%
di cui con certificazione ISO 9001	68%	67%	78%
di cui con certificazione ISO 14001	29%	26%	28%
di cui aderenti a SA 8000***	11%	10%	8%
di cui con certificazione OHSAS 18001***	14%	14%	16%
di cui con certificazione ECOVADIS***	27%	31 %	22%
Fornitori aggiunti in albo nel 2023 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato**	9%	21%	2%
di cui con certificazione ISO 9001	78%	81 %	75%
di cui con certificazione ISO 14001	35%	33 %	26%
di cui aderenti a SA 8000***	6%	8 %	3%
di cui con certificazione OHSAS 18001***	16%	10 %	11%
i cui con certificazione ECOVADIS***	22%	21 %	8%

* Totale fornitori presenti in albo nel 2023: 4.774 di cui 1.125 (24%) con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato. Il "di cui" a seguire delle % dei fornitori certificati, fa riferimento alla totalità dei fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato.

** Totale fornitori aggiunti all'albo nel 2023: 556 di cui 51 (9%) con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato. Il "di cui" a seguire delle % dei fornitori certificati, fa riferimento alla totalità dei fornitori aggiunti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato.

*** Nel 2021 si trattava di aree non presidiate per quanto riguarda la selezione e qualifica fornitori di Credito Valtellinese.

LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

Il Gruppo promuove una **politica di “tolleranza zero” nei confronti di qualsiasi comportamento contrario ai principi etici e di condotta trasparente e responsabile delle attività di business, e potenzialmente correlato al rischio di corruzione.**

A questo fine ha istituito, consolidato e si impegna a mantenere aggiornato un solido dispositivo per la prevenzione, la mitigazione e la gestione dei rischi di corruzione, sia attiva che passiva. Tale sistema recepisce le linee guida del D. Lgs. 231/01 e le disposizioni e le linee guida emanate da Crédit Agricole S.A. in materia in applicazione della normativa francese “Loi Sapin II”.

La Policy relativa al contrasto del rischio di corruzione, in vigore dal 2019, fornisce le linee guida, i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nella governance del Programma Anticorruzione e nell'organizzazione del dispositivo per contrastare i rischi di corruzione. Tale policy, soggetta a revisione e approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, è stata aggiornata per garantire l'allineamento al quadro normativo esterno e alle linee guida del Gruppo, nonché per renderla coerente con l'evoluzione del contesto organizzativo e operativo.

Il Presidio di lotta alla corruzione prevede principalmente quanto segue:

- Definizione di una governance dedicata con l'introduzione della figura del Referente Anticorruzione, responsabile di coordinare l'implementazione, l'aggiornamento periodico e l'attuazione del dispositivo anticorruzione.
- Diffusione di informazioni puntuali a tutti i collaboratori attraverso regolamenti interni, corsi di formazione obbligatori (per tutti i Dipendenti e per coloro che ricoprono ruoli esposti) e specifiche regole di comportamento in materia anticorruzione.
- Implementazione di una valutazione specifica dell'esposizione dei processi ai rischi di corruzione attraverso una mappatura apposita, soggetta ad aggiornamento annuale e sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.
- Articolazione del dispositivo in 8 specifici pilastri, che ne costituiscono l'architettura primaria:
 - codice di condotta;
 - formazione;
 - valutazione di terze parti;
 - dispositivo di segnalazione;
 - controlli contabili;
 - controlli interni;
 - azioni correttive;
 - regime disciplinare.

In materia anticorruzione, il Gruppo Bancario ha ottenuto la certificazione del proprio framework di prevenzione del rischio attraverso il **rilascio del Certificato standard internazionale ISO 37001** a seguito di un assessment condotto nel 2019 e rinnovato nel 2022 da EuroCompliance, una società certificatrice indipendente specializzata.



L'approccio di “tolleranza zero” viene comunicato a ciascun dipendente attraverso il Codice Etico e il Codice di Comportamento ed è inteso come un elemento di differenziazione e un messaggio di trasparenza verso i clienti. Viene inoltre rafforzato da azioni di sensibilizzazione e diffusione di una cultura specifica volta alla prevenzione e al contrasto dei rischi di corruzione, ripetute anche nel corso del 2023.

In particolare, nel mese di dicembre, in occasione della Giornata Internazionale contro la Corruzione, è stato inviato un messaggio a tutto il personale dal Vice-Direttore Generale Rischi e Conformità e dal Chief Compliance Officer e Referente Anticorruzione, attraverso il quale **è stato ribadito l'impegno della Banca nella lotta contro la corruzione a tutela sia della Banca stessa che dei suoi clienti e in linea con i valori di Crédit Agricole Italia.**

Nel corso del 2023, non sono stati registrati eventi riconducibili a potenziali sospetti di corruzione, di conseguenza, non è stato necessario intraprendere alcuna azione specifica.

Formazione su politiche e procedure anticorruzione (205-2)		2023	2022	2021
Ambito				
Formazione MiFID	ore	243.638	226.692	218.485
Antiriciclaggio	ore	5.063	12.569	8.786
Formazione 231	ore	4.557	5.312	8.179
Categoria				
Dirigenti	n. partecipazioni	169	217	622
Quadri	n. partecipazioni	8.029	11.294	100.827
Aree professionali	n. partecipazioni	11.239	14.065	110.027
Dirigenti formati	n.*	98	105	62
	%	68	72	40
Quadri formati	n.	4.426	5.248	4.536
	%	82	96	78
Aree Professionali formate	n.	5.619	6.318	5.516
	%	83	92	77
Per area geografica per totale dipendenti				
Nord Ovest	n.*	4.266	16.964	5.055
Nord Est	n.	5.090	2.598	2.032
Centro	n.	1.823	3.595	1.600
Sud e Isole	n.	1.140	2.408	1.019

* Il numero si riferisce alle persone formate.

** Il numero si riferisce alle partecipazioni.

05

ASPETTI SOCIALI



***INNOVAZIONE E ACCESSIBILITÀ
AI PRODOTTI E SERVIZI FINANZIARI***

***CREDITO PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE***

SOSTEGNO AL SETTORE AGRICOLA

BANCA E TERRITORIO

L'eterogeneità dei servizi offerti da GBCAI, delle aree di business presidiate e degli stakeholder con cui si relaziona determina una vasta declinazione degli aspetti sociali, e degli impatti relativi, riconducibili alle proprie attività.

I principali ambiti tematici ricondotti alla sfera sociale riguardano principalmente l'innovazione del modello bancario, che include gli aspetti di trasformazione digitale e di accessibilità alle soluzioni di servizio e prodotto, l'utilizzo del credito come principale leva per promuovere lo sviluppo sostenibile del tessuto socio-economico, il supporto all'imprenditoria e in particolare al settore agroalimentare, tradizionalmente legato al fare banca del Gruppo, e all'attenzione verso i territori in cui opera, quale derivazione del radicamento territoriale delle entità che nel tempo si sono consolidate in un unico grande Gruppo internazionale.

In questo contesto si inserisce il modello di presidio fondato sui Comitati Territoriali, entità che svolgono funzioni di raccordo con il territorio e di consolidamento e sviluppo della relazione con gli stakeholder locali, attraverso una serie di iniziative e progettualità finalizzate ad apportare valore economico e sociale nelle comunità in cui operavano in precedenza le banche integrate nel Gruppo.

INNOVAZIONE E ACCESSIBILITÀ AI PRODOTTI E SERVIZI FINANZIARI

DIGITALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E DEI PROCESSI COMMERCIALI E RELAZIONE CON I CLIENTI

L'innovazione è un processo trasversale in tutte le aree di attività della banca, permea e supporta sia il miglioramento dei processi interni che l'evoluzione dei prodotti e dei servizi offerti.

Per quanto riguarda questo ultimo campo, **nel 2023 è stato portato a termine un importante piano di evoluzione dei canali digitali**. Sono stati aggiornati i canali App Mobile e Home Banking, che hanno fatto registrare un crescente utilizzo: l'82,3% dei clienti è possessore dei servizi digitali e il 60,3% della base clienti è attivo online, raggiungendo rispettivamente un aumento del 4,2% e del 4,8% rispetto al 2022.

La trasformazione digitale si è basata su un attento ascolto della clientela tramite le recensioni sugli store dell'App, survey specifiche e indagini "instant feedback", e un coinvolgimento costante della rete, parte attiva nella definizione delle direttrici di sviluppo dei canali. In particolare, sono stati arricchiti i processi di vendita con l'ampliamento dei prodotti e dei servizi accessibili dal cliente in autonomia e a distanza con il supporto della rete e del servizio clienti, attraverso l'estensione del portale di firma remota a tutto il catalogo e l'introduzione di simulatori per incrementare l'interazione e agevolare la conoscenza dei servizi offerti. L'evoluzione di Easy Business (Digital lending) ha previsto l'estensione a un perimetro clienti più ampio della funzionalità che consente di richiedere e ricevere credito a breve termine in modo semplice e digitale dal proprio Home Banking PMI. È stato potenziato il postvendita con nuove funzionalità a supporto dell'operatività del cliente in self e sono stati introdotti elementi di innovazione per rispondere ai bisogni quotidiani del cliente, che hanno contribuito anche a migliorare l'esperienza utente con la semplificazione dei processi e delle interfacce e l'allineamento dell'esperienza tra i canali App e Home Banking. Parallelamente, è proseguito il percorso di automazione dei processi in ottica di **efficientamento e di maggior dedizione alla relazione col cliente**.

I processi di innovazione dei servizi sono stati affiancati da un programma di change management, che ha coinvolto trasversalmente diverse aree aziendali e in particolare la rete di vendita: **oltre 350 collaboratori, i Digital Ambassador, hanno contribuito insieme alla direzione al disegno delle soluzioni e alla diffusione sul territorio delle conoscenze acquisite sugli strumenti digitali**.

La Banca ha sviluppato specifiche piattaforme per facilitare il processo di digitalizzazione delle aziende, che consentono l'accesso a un'ampia gamma di prodotti e servizi. La piattaforma digitale che abilita l'offerta di Supply Chain Finance consente a capofiliera e fornitori di ottimizzare il capitale circolante e di semplificare i processi grazie all'integrazione con i sistemi gestionali delle aziende e al capofiliera di valutare il posizionamento ESG di ogni suo fornitore promuovendone con il supporto della banca le performance di sostenibilità. La piattaforma Cambi è una nuova modalità digitale che si affianca a quella tradizionale e che permette di rispondere alle esigenze di negoziazione spot h24. Sempre in ottica di semplificazione dei processi, la firma digitale consente lo scambio dei flussi di incasso e pagamento attraverso canali trasmissivi dedicati (SFTP-Secure File Transfer Protocol).

L'innovazione digitale ha coinvolto anche gli strumenti a servizio della clientela del settore agroalimentare con una piattaforma di Home Banking personalizzata e il rilascio dell'applicativo Agriadvisor Lite, integrato su Home Banking e App, che permette di gestire la situazione economica dell'azienda.

L'innovazione ha riguardato anche il modello banca, per una migliore gestione delle attività. **Per la proposizione commerciale dedicata alle imprese, è stato costituito un desk centrale ESG, all'interno della Direzione Banca d'Impresa, finalizzato a presidiare e coordinare le tematiche di sostenibilità, con figure specialistiche dedicate.** Con l'obiettivo di ingaggiare la rete e diffondere la cultura interna ad ogni livello sono stati realizzati webinar di approfondimento esterni ed interni per permettere ai collaboratori di acquisire consapevolezza sull'offerta dedicata ESG. Sono inoltre stati avviati piani di formazione ESG con diversi livelli di profondità, in particolare con focus su Specialisti Sostenibilità, Specialisti di Finanza Strutturata e Responsabili Commerciali.

È stato consolidato il nuovo modello di servizio rivolto al settore agroalimentare attraverso il perfezionamento del processo di formazione dedicata al segmento e al potenziamento di strumenti commerciali mirati. La Business Unit Agri-Agro è stata perfezionata con l'integrazione di esperti di filiera e sviluppatori specializzati. Inoltre, per accrescere la rete di consulenza sui territori sono stati nominati dei Gestori Agri nel Retail e dei Gestori Agro per la sezione di Banca d'Impresa. Sono stati poi definiti i Poli Affari «Agri» dedicati al business agricolo e agroalimentare.

CYBERSECURITY E TUTELA DEI DATI

Lo scenario di digitalizzazione in continua e rapida evoluzione congiuntamente a una situazione di eccezionalità hanno favorito un aumento del rischio cyber, in particolare mediante un sensibile incremento di attacchi, sempre più sofisticati, di Social Engineering sui dipendenti e sui clienti e alle Supply Chain, sfruttando vulnerabilità e configurazioni errate dei sistemi informativi.

La strategia di evoluzione IT, al cui interno sono incluse le azioni volte al contrasto del rischio Cyber, è volta a rispondere alle sfide del contesto e agli obiettivi strategici del Piano di Medio Termini attraverso tre pillar principali di intervento:

- rinnovare il Sistema Informativo, accelerando su componenti in grado di incrementare l'agilità del sistema, proseguendo il percorso di messa a valore dei dati aziendali;
- far evolvere il Modello di gestione IT favorendo velocità, qualità e sicurezza attraverso: i) miglioramento dei processi e degli strumenti IT, ii) potenziamento delle risorse e rafforzamento delle skills su nuove tecnologie ed asset strategici e iii) utilizzo delle partnership quale strumento in grado di abilitare co-investimenti e talent sharing;
- continuare il percorso di rafforzamento del presidio di Rischio Informatico e Sicurezza IT in risposta alle crescenti minacce cyber e ai requisiti regolamentari di prossima attuazione.

Per l'attuazione della strategia IT, Il Gruppo ha previsto un investimento di 240 milioni di euro nel triennio 2022-2025.

Il contrasto del rischio Cyber ha reso necessaria una strategia di azione parallela e complementare su tre differenti livelli:

- Evoluzione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.
- Sviluppo di una forte campagna di sensibilizzazione e di educazione degli utilizzatori dei sistemi informativi (clienti e collaboratori), per un utilizzo corretto e consapevole dei dispositivi aziendali e personali.
- Rafforzamento delle competenze sulle modalità di accesso e di utilizzo delle applicazioni.

Nel corso del 2023, in continuità con le iniziative progettuali degli anni precedenti, è proseguito il Programma di Security Transformation caratterizzato da iniziative di evoluzione, rafforzamento e ottimizzazione nella gestione della sicurezza informatica, per mitigare i rischi emergenti.

In particolare, il programma ha visto l'implementazione di soluzioni organizzative e tecnologiche per la prevenzione, il monitoraggio e la mitigazione delle minacce, rafforzando i diversi ambiti della sicurezza informatica, quali Identity & Access Management, Sicurezza Perimetrale e del Network aziendale, Cybersecurity e Antifrode, nonché processi e soluzioni per la resilienza in termini di Business Continuity & Disaster Recovery.

Tali iniziative sono state cruciali per la gestione delle minacce, cresciute sensibilmente nell'ultimo biennio sia relativamente a scenari di crimini finanziari, sia per l'estensione derivante dallo scenario geopolitico particolarmente delicato, caratterizzatosi dall'avvio della crisi israelo-palestinese, oltre che al proseguimento del conflitto russo-ucraino.

SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Nel corso del 2023 Crédit Agricole Italia ha raggiunto il 1° posto tra i player bancari tradizionali nell'indagine condotta da BVA Doxa, attraverso survey, che ha coinvolto oltre 4.000 clienti. L'obiettivo della survey è quello di valutare il potenziale attrattivo della Banca, misurando il livello di raccomandazione di Crédit Agricole Italia rispetto a quello ottenuto dai concorrenti diretti.

Anche all'interno del Gruppo Bancario la soddisfazione dei clienti continua ad essere misurata grazie ad un ampio programma di ascolto per cogliere spunti di miglioramento e valorizzare le esperienze positive.

Uno dei principali canali di ascolto e di misurazione del livello di soddisfazione della clientela nei confronti del Gruppo è rappresentato dalle periodiche indagini di Raccomandazione Clientela svolte sempre da BVA-Doxa.

Sono stati coinvolti sia telefonicamente che attraverso questionari via e-mail un campione di 50.000 clienti appartenenti ai segmenti di mercato Retail e ai canali specialistici.

Con i clienti meno soddisfatti vengono approfondite le motivazioni di insoddisfazione e intraprese le azioni di miglioramento continuo della customer experience. A seguito di questa azione circa la metà dei clienti hanno cambiato opinione sulla Banca, diventando promotori o neutrali.

Nel corso del 2023 è stato inoltre attivato un **Tavolo di ascolto periodico (VOC - Voice of Customer)**, che coinvolge tutte le funzioni della Banca interessate nell'ascolto della voce del Cliente attraverso i vari canali. Parallelamente sono proseguite le indagini di soddisfazione su servizi e applicazioni presso i clienti interni.

Tra le principali attività svolte nel 2023, che hanno consentito di intervenire su alcune criticità operative, si citano:

- disponibilità e corretto funzionamento degli ATM;
- sensibilizzazione della clientela sui rischi di frode;
- riduzione delle tempistiche di estinzione dei conti correnti;
- presidio del processo di gestione chiamate e riduzione delle chiamate perse in filiale;
- riduzione dei tempi di attraversamento delle pratiche di mutuo;
- operatività estero.

È proseguita l'attività di diffusione del "Modello Relazionale" in coerenza con gli assi fondanti della "raison d'être" del Gruppo, unitamente all'ambizione di costruire un brand Crédit Agricole internazionale omogeneo.

Customer Satisfaction – Indice di soddisfazione del servizio*		2023	2022	2021
Retail	IRC (0-100)	77,0	75,4	76,9
Private	IRC (0-100)	80,7	79,6	80,3
Consulenti finanziari	IRC (0-100)	83,1	83,1	84,0
Banca d'impresa	IRC (0-100)	79,5	77,6	78,7

* I dati non includono le informazioni riguardanti Credito Valtellinese e si riferiscono ai risultati della Clientela storica del Gruppo Crédit Agricole Italia. Per quanto riguarda i dati del 2022 sono esclusi i nuovi clienti ex Creval migrati in Crédit Agricole Italia ad aprile del medesimo anno.

GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami presentati dai clienti offrono alla Banca l'opportunità di esaminare e perfezionare i propri processi operativi, procedure e sistemi, contribuendo così a mantenere e migliorare il rapporto di fiducia tra cliente e istituto bancario. È fondamentale informare attivamente i clienti sui loro diritti in merito ai reclami, a tale scopo, la Banca mette a disposizione un set informativo attraverso la propria rete commerciale e il sito Internet, che include:

- informazioni relative alla presentazione di un reclamo, tempistiche di evasione e le vie di risoluzione stragiudiziale nel caso in cui non si sia soddisfatti dell'esito del reclamo;
- Guida pratica e ulteriori documenti relativi al ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- Guida all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF);
- Organismo per la conciliazione bancaria - Regolamento di procedura per la mediazione;
- Organismo per la conciliazione bancaria - Regolamento del procedimento di arbitrato; Rendiconto Reclami.

Inoltre, la Banca si è dotata della normativa interna Policy per la gestione dei Reclami e relativo Regolamento Attuativo.

Per quanto concerne la governance, la gestione dei reclami viene attuata in modo accentrato, seguendo processi predefiniti e una normativa interna per garantire un'efficace mitigazione dei rischi associati. La gestione dei reclami è, infatti, un tema di rilievo che deve essere gestito con prospettiva più ampia per arrivare a un **approccio volto a cogliere e ottimizzare le numerose informazioni veicolate dai clienti sulla qualità dei processi, sulla percezione del comportamento del personale e sulla soddisfazione nella fruizione dei servizi.**

Tra i principali risultati raggiunti attraverso la gestione dei reclami, si annovera la tempestiva risposta ai clienti (media dei tempi di risposta 2023 pari a 17 giorni dalla presa in gestione) e l'incisività nel porre in essere i correttivi per recuperare la relazione, come testimoniato dalle numeriche di ritiro del reclamo (438 reclami ritirati, pari al 12% del totale).

Inoltre, tra le principali novità del 2023 vi sono il "Progetto T3", che si pone l'ambizioso obiettivo di gestire i reclami relazionali, tema per cui la rapidità di risposta è di assoluta rilevanza, in un tempo massimo di 3 giorni dalla ricezione; e il lancio del "Service Recovery" punto di relazione territoriale della Direzione Regionale Centro Sud per prevenire l'insoddisfazione del cliente. Questa iniziativa nasce allo scopo di facilitare la ricerca delle soluzioni alle problematiche dei clienti, migliorare il livello di servizio e la generale riduzione di reclami e lamentele.

Nel 2023 sono stati recapitati al Gruppo Bancario complessivamente 3.779 reclami, in linea con il 2022, di cui 1072 nel primo trimestre, 1055 nel secondo trimestre, 1040 nel terzo trimestre e 612 nel quarto trimestre. I reclami di natura bancaria sono stati 3216, 196 quelli finanziari (di cui 53 IBIPs), 144 gli assicurativi e 212 i PSD2, a cui si aggiungono gli 11 reclami riguardo l'attività di leasing (CALIT).

Il fatto che il numero dei reclami pervenuti nel 2023 non sia aumentato rispetto all'anno precedente rappresenta un dato positivo che testimonia l'attenzione rivolta a presidiare nel modo più efficace possibile la soddisfazione del cliente.

I tempi di evasione dei reclami sono stati inferiori rispetto ai massimi previsti da normativa, dato che il 47% dei reclami ha ricevuto definizione entro 10 giorni e, nello specifico sono stati 1086 i reclami chiusi in meno di 5 giorni, mentre 701 reclami sono stati chiusi tra i 6 e i 10 giorni.

Per quanto riguarda l'esito dei 3.779 reclami pervenuti nel 2023, nel 12% dei casi il reclamo è stato ritirato, nel 26% dei casi è risultato favorevole al cliente, nel 12% dei casi è risultato parzialmente favorevole al cliente, e, infine, nel 50% dei casi il riscontro è risultato sfavorevole al cliente.

Nel corso dell'anno sono state gestite alcune situazioni collegate ad eventi quali l'alluvione dell'Emilia-Romagna, circostanza impattante sull'operatività delle filiali nella zona, o ad aspetti organizzativi, quali ad esempio la riportafogliatura di clienti. Un altro degli aspetti di maggior rilievo nei reclami dell'anno, ha riguardato i continui rialzi dei tassi di interesse da parte della BCE.

In linea con l'attività di ascolto del cliente, si è posta grande attenzione all'analisi puntuale e dettagliata dei reclami, che si è sostanziata in quattro azioni chiave:

- Rilevamento e comprensione dei motivi del contatto;
- Attribuzione di un grado di priorità alle richieste dei clienti;
- Analisi del sentiment del cliente;
- Mappatura degli elementi "critici" per l'ottimizzazione di prodotti e di servizi.

Questo processo sistematizzato di analisi e verifica ha consentito a Crédit Agricole Italia di individuare alcuni elementi su cui avviare progetti di ottimizzazione nella relazione con il cliente e di efficientamento dei prodotti e servizi.

Qualora Crédit Agricole Italia non fornisca una risposta o se la risposta data non sia considerata soddisfacente, i clienti hanno la possibilità di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Inoltre, i clienti hanno la facoltà di presentare un reclamo (Esposto) all'Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, CONSOB o IVASS) al fine di segnalare una condotta non conforme da parte dell'intermediario.

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti 163 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, 16 ricorsi all'Arbitro delle Controversie Finanziarie e 376 esposti a Banca d'Italia e IVASS.

A valle di queste attività, la Banca elabora inoltre un report periodico "Reclami e Lamentele" destinato alle principali strutture aziendali che riepiloga i reclami e le lamentele pervenute nel periodo di riferimento con informazioni in merito a tempistiche medie di evasione, principali motivazioni, distribuzione territoriale e specifici highlights sui principali ambiti di criticità di volta in volta identificati.

Reclami* (417-2)		2023	2022	2021
Per tipologia				
Carte di credito/Bancomat	n.	111	113	88
	%	2,94	2,99	2,64
Titoli	n.	99	174	116
	%	2,62	4,60	3,48
Crediti	n.	180	196	285
	%	4,76	5,19	8,55
Mutui	n.	543	263	250
	%	14,37	6,96	7,50
Conti correnti/Depositi	n.	268	284	569
	%	7,09	7,52	17,08
Prodotti assicurati	n.	201	114	181
	%	5,32	3,02	5,43
Stipendi/Pensioni	n.	47	0	17
	%	1,24	0	0,51
Privacy (GRIn418-1)	n.	16	15	8
	%	0,42	0,40	0,24
di cui da parte di terzi		16	15	3
di cui da enti regionali		0	0	0
Altro	n.	2.314	2.620	1.818
	%	61,23	69,33	54,56
Totale reclami	n.	3.779	3.779	3.332
Per motivazione				
Esecuzione operazioni	n.	1.011	882	183
	%	26,75	23,34	5,49
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	234	203	21
	%	6,19	5,37	0,63
Condizioni applicate	n.	79	317	54
	%	2,09	8,39	1,62
Frodi e smarrimento	n.	302	190	24
	%	7,99	5,03	0,72
Altro	n.	2.153	2.187	1.460
	%	56,97	57,87	43,82
Totale	n.	3.779	3.779	3.332

segue

Reclami* (417-2)		2023	2022	2021
Reclami che hanno avuto come esito una multa o una sanzione economica	n.	0	0	0
Reclami che hanno avuto come esito un ammonimento	n.	0	0	0
Reclami per non conformità a codici volontari	n.	0	0	0
Totale casi di perdita o sottrazione dati clienti (GRI 418-1)	n.	2	0	0

* Il numero dei reclami non include i contenziosi promossi dalla clientela e dagli organi delle procedure fallimentari gestiti dal Servizio Bad Loans in quanto non rappresentativi della qualità del servizio erogato.

Casi di non compliance mossi contro l'organizzazione attraverso sistemi di risoluzione di contenziosi a livello nazionale e internazionale (GRI 2-27)		2023	2022	2021
Totale casi	n.	69	62	55
di cui negoziazione	n.	3	4	7
di cui mediazione	n.	65	56	45
di cui arbitrati	n.	1	2	3

Contenzioso con la clientela (2-27)		2023	2022	2021
Contenzioso con la clientela	n.	1.376	1.133	1.382
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	379.659.632	256.668.609	312.484.825
Contenzioso fallimentare	n.	35	31	50
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	478.452.115	22.269.892	34.971.307

CREDITO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

SVILUPPO PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI

Nella definizione di offerte con finalità sociale la banca si impegna a dare risposte concrete agli interessi della società e a promuovere lo sviluppo locale e dell'intero Paese. Lo fa attraverso un insieme di soluzioni diversificate per andare incontro alle esigenze degli stakeholder. Sono un esempio di prodotti a finalità sociale:

- **“Emergenza maltempo”**, il plafond per i cittadini dei territori colpiti da calamità naturali, con linee di credito a condizioni agevolate per l'immediato ripristino delle attività produttive e per garantire la liquidità necessaria agli imprenditori. A questo, si aggiunge un'offerta verso i privati di prestiti Agos a tasso agevolato;
- **il supporto finanziario rivolto ai giovani durante il percorso di studi fino all'ingresso nel mondo del lavoro**. Il Prestito Scuola offre un tasso agevolato volto a supportare lo studente nell'acquisto di strumentazione informatica. “Finanziamo gli Studi” è il prestito d'onore in collaborazione con le Università convenzionate, dedicato ai giovani universitari meritevoli per sostenere il pagamento di tutte le spese inerenti il percorso di studi e in particolare agli studenti e borsisti stranieri che necessitano di soluzioni bancarie al loro arrivo in Italia per poter usufruire delle borse di studio accordate dagli Atenei. La banca ha inoltre rinnovato gli accordi con le Università di Parma, Brescia e Firenze e le aziende dei trasporti pubblici locali per facilitare l'accesso all'abbonamento;
- **l'opzione di flessibilità “IniziaConCalma”**, che consente di ritardare l'inizio del pagamento delle rate del mutuo fino a 12 mesi dopo la stipula;
- **l'offerta dedicata agli under 36**, che permette di ottenere un mutuo fino al 100% del valore dell'immobile, con la garanzia del Fondo Prima Casa, e di sfruttare le agevolazioni fiscali introdotte dal Decreto Sostegni-bis (D.L. 25 maggio 2021, n. 73).



La Banca sostiene il Terzo Settore attraverso il Progetto Etica, che prevede linee guida specifiche per favorire e agevolare le richieste di credito da parte della clientela e proporre una gamma di prodotti bancari dedicati sia agli Enti che ai loro dipendenti, associati e volontari. Dedica un'offerta a condizioni agevolate agli Enti del Terzo Settore, alle Associazioni Sportive Dilettantistiche ed agli Enti Religiosi nell'ottica di sostenerli nelle loro attività quotidiane, nel recepimento di

risorse economiche e nel contribuire al processo di digitalizzazione del Terzo Settore.

CAI propone ai clienti anche prodotti di natura non finanziaria l'attivazione dei Servizi a Valore, in collaborazione con partner esterni specializzati. Tra questi, le soluzioni di miglioramento del welfare aziendale, grazie alla collaborazione con Corporate Benefits Italia, e l'accompagnamento alla certificazione B-Corp e l'ottenimento dello status di benefit corporation, grazie alla collaborazione con InVento Innovation Lab.

AMPLIAMENTO DEL PERIMETRO DI INTERVENTO DELLA BANCA

Crédit Agricole Italia fornisce alle imprese soluzioni per la realizzazione di progetti strategici, la strutturazione di operazioni per la definizione di un assetto finanziario più solido e l'evoluzione del business. Nel 2023 sono state avviate diverse iniziative in collaborazione con partner territoriali e nazionali:

- la concessione di nuovi finanziamenti garantiti dal Fondo Centrale di Garanzia
- l'adesione alla Garanzia SupportItalia di SACE, strumento straordinario previsto dal Decreto Aiuti per sostenere le aziende in difficoltà a causa degli effetti economici derivanti dal conflitto in Ucraina e dal rincaro dell'energia;
- l'adesione alla Garanzia Green di SACE, garanzia a mercato a sostegno di tutte le aziende italiane, di qualsiasi dimensione, che intendano finanziare i propri progetti d'investimento per la transizione climatica;
- mediante un modello di business con un approccio differenziato e la presenza di un team commerciale cross canale, siamo in grado di accompagnare le aziende nelle varie missioni previste dal PNRR e nelle principali iniziative di credito agevolato di carattere regionale anche grazie alla consulenza del partner Warrant Hub;
- l'acquisto dei crediti d'imposta relativi ai bonus edilizi da interventi di efficientamento energetico e di miglioramento del rischio sismico degli edifici (Superbonus, Sismabonus, Ecobonus e altri bonus edilizi), grazie ad un team presidiato da un referente per ogni Area Territoriale che monitora i livelli di avanzamento degli impegni sottoscritti con i clienti e che collabora con il gestore per il supporto operativo alle aziende;
- l'utilizzo di strumenti e di accordi con istituzioni finanziarie per sviluppare prodotti e facilitare l'accesso al credito alle PMI, quali:
- accordo con BEI (Banca Europea per gli Investimenti), che mette a disposizione delle aziende che intendono realizzare nuovi investimenti e che necessitano di capitale circolante;
- plafond Beni Strumentali, che accresce la competitività del sistema produttivo e favorisce l'accesso al credito delle imprese attraverso l'acquisto di beni strumentali e la realizzazione di nuovi investimenti.

È leader nel mercato LBO e ha rilanciato gli investimenti attraverso l'istituzione di 2 nuovi fondi di Private Equity: il Fondo APEI di 100 milioni di euro per supportare le aziende operanti in settori diversificati con investimenti di minoranza, e il Fondo Ambition Agri Agro Investissement, con una dotazione di 300 milioni di euro per investimenti, sempre di minoranza, in imprese francesi e italiane operanti nel settore agroalimentare e impegnate nelle sfide della transizione agricola e agroalimentare.

Il Progetto ITACA (ITALian Corporate Ambition), sviluppato in sinergia con CACIB, offre alle MidCorporate prodotti per accompagnarle nei loro percorsi di crescita.

È proseguito il supporto all'export per le aziende che vogliono affacciarsi su mercati esteri grazie alla consulenza dell'International Desk che con la sua rete è in grado di analizzare le opportunità e i vantaggi per le aziende estere in Italia e per le aziende italiane all'estero. La collaborazione con Altios mette a disposizione di tutti i clienti una serie di soluzioni finalizzate allo sviluppo ed al sostegno internazionale delle imprese.

L'adesione all'iniziativa "Meet the Champions", incontri itineranti con le aziende best performance dell'anno, ha contribuito a far conoscere le eccellenze italiane e a discutere su tematiche di interesse economico e nazionale.

PROGETTO LE VILLAGE

La rete dei “Le Village by CA” nasce a **Parigi nel 2014** ed in pochi anni è diventata uno dei più grandi ecosistemi d’innovazione in Europa.

Il Gruppo ha poi proseguito nel suo percorso di attenzione alla territorialità e all’innovazione, aprendo altri Village presso le sedi delle sue Casse Regionali, molti dei quali specializzati nei settori economici che caratterizzano il territorio in cui sono inseriti (come agro-alimentare, viti-vinicolo, farmaceutico, economia del mare, ecc). **Dal 2018 il network ha aperto le sue porte in Italia con Le Village by CA Milano, seguito poi nel 2020 a Parma, nel 2022 da Padova e da febbraio 2024 Sondrio.** Il progetto Le Village coinvolge oltre a Crédit Agricole Italia le altre società del Gruppo, a cui si aggiungono importanti stakeholder locali come le Università.

Attualmente l’ecosistema conta 44 Le Village attivi distribuiti tra Francia, Italia e Lussemburgo, e ospita oltre 770 startup e 760 partner. In riferimento al panorama italiano, nel 2023 l’ecosistema ha visto il coinvolgimento di oltre 150 startup, più di 70 aziende partner e più di 120 abilitatori tra Università, centri di ricerca e istituzioni. Questi numeri distribuiti sui Village in attività nel 2023 hanno consentito la realizzazione di oltre 400 eventi e la chiusura di 10 accordi commerciali tra startup accelerate e aziende partner.

44

Le Village

770

Start up

760

Partner

Crédit Agricole Italia punta a valorizzare l’ecosistema innovazione tramite l’apertura di nuovi Village sul territorio italiano. Ogni nuova apertura di un Le Village by CA, vede coinvolte oltre alle startup, aziende, imprenditori e investitori del territorio, creando un **ecosistema unico nel suo genere in grado di generare importanti sinergie e opportunità per chi ne partecipa, e per il Gruppo.**

Prodotti Retail Privati con finalità sociale (G4 - FS7)		2023
1) Mutui Casa – utilizzo opzione IniziaConCalma	n.	2.781
	€	368.849.831
2) Mutuo Giovani (mutui Under 36 con LTV>80% e accesso Fondo Garanzia Prima Casa)	n.	4.526
	€	535.029.481
3) Finanziamenti “Plafond Eventi Calamitosi”	n.	3
	€	27.434
4) Finanziamenti “Plafond Sisma Centro Italia”	n.	24
	€	2.530.403
Totale prodotti RETAIL PRIVATI con finalità sociale		n. 7334
		€ 906.437.148

- 1) Le numeriche indicate si riferiscono ai mutui che hanno usufruito dell’opzione di flessibilità “IniziaConCalma” che offre ai clienti la possibilità di iniziare a pagare le rate del mutuo fino a 12 mesi dopo la stipula.
- 2) Le numeriche indicate si riferiscono ai mutui riservati ad Under 36 con garanzia Fondo Prima Casa ed LTV>80%.
- 3) Finanziamenti con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d’imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post eventi calamitosi.
- 4) Finanziamenti con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d’imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post Sisma Centro Italia 2016.

Prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale (G4 - FS7)		2023
	n.	46
1) SACE nuovi mercati	€	117.650.000
	n.	62
2) SACE Garanzia Italia/Supportitalia	€	207.270.000
	n.	2
3) Sace Garanzia Green	€	7.500.000
	n.	35
4) BEI	€	101.655.000
	n.	13
5) Iniziativa anticovid 19 – Emilia Romagna	€	13.650.000
	n.	2
6) Finanziamenti Pacchetto investimenti di Regione Lombardia	€	237.061
	n.	1
7) Finanziamenti agevolati a valere sul FRIE, FpS e sul FRG della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	€	1.775.000
	n.	1
8) Finanziamenti "Plafond Eventi Calamitosi"	€	450.000
	n.	162
Totale prodotti BANCA D'IMPRESA con finalità sociale	€	450.187.061

Prodotti Retail Affari con finalità sociale (G4 - FS7)		2023
	n.	568
1) Conto associazioni	Impieghi totali (€)	7.329.809
	Raccolta totale (€)	3.071.001.286
	n.	685
2) Conto associazioni promo 6 mesi	Impieghi totali (€)	4.475.897
	Raccolta totale (€)	133.949.790
	n.	1.253
3) Conto associazioni non profit	Impieghi totali (€)	4.505.283
	Raccolta totale (€)	52.385.489
	n.	36
4) Conto Start Up	Impieghi totali (€)	285.257
	Raccolta totale (€)	752.035
	n.	27
5) Conto Start Up ospiti Le Village	Impieghi totali (€)	767.887
	Raccolta totale (€)	562.379
	n.	26
6) Fo.Mi.Ri. - Regione Emilia-Romagna	€	1.765.000
	n.	12
7) Fondo Regione Emilia-Romagna Multiscopo - Starter	€	347.756
	n.	62
8) Finanziamenti Resto al Sud	€	2.087.669
	n.	3
9) Finanziamenti "Plafond Eventi Calamitosi"	€	34.727
	n.	10
10) Finanziamenti "Plafond Sisma Centro Italia"	€	1.410.835
	n.	1
11) Finanziamenti Pacchetto investimenti di Regione Lombardia	€	624.721
	n.	1.194
12) Digital Lending	€	19.712.556
Totale prodotti RETAIL AFFARI con finalità sociale*	n.	1.308
	€	25.983.263

7) Erogato con provvista banca

9) Finanziamento con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d'imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post eventi calamitosi.

10) Finanziamento con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d'imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post Sisma Centro Italia 2016.

* Sono esclusi dal totale gli impieghi e le raccolte relativi ai conti.

Valore totale dei prodotti a finalità sociale (G4 - FS7)		2023
Prodotti Retail		
Valore totale dei prodotti retail	€	6.047.318.877
Valore totale prodotti retail a finalità sociale	€	932.420.411
% Valore prodotti retail a finalità sociale sul totale dei prodotti retail*	%	15,42
Prodotti Banca d'Impresa		
Valore totale dei Banca d'Impresa	€	2.544.953.018
Valore totale dei Banca d'Impresa a finalità sociale	€	450.187.061
% Valore prodotti Banca d'Impresa a finalità sociale sul totale dei prodotti Banca d'Impresa**	%	17,69

* All'interno del Valore Totale dei Prodotti Retail a finalità sociale convergono i prodotti di cui alle tabelle: a)Prodotti RETAIL AFFARI a finalità sociale e b)Prodotti RETAIL PRIVATI a finalità sociale. Vengono esclusi dal valore totale solo i prodotti relativi a Conti Correnti e di deposito, in quanto si considera solo il valore dei finanziamenti erogati. La percentuale di prodotti RETAIL a finalità sociale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità sociale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito RETAIL.

** All'interno del Valore Totale dei Prodotti Banca d'Impresa a finalità sociale convergono i prodotti di cui alla tabella: Prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità sociale. La percentuale di prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità sociale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità sociale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito BANCA D'IMPRESA.

TUTELA DEL RISPARMIO

La tutela del risparmio è un impegno fondamentale di Crédit Agricole, radicato nei principi etici della banca, dall'integrità nel perseguire i propri obiettivi, alla fiducia necessaria per costruire rapporti duraturi con i clienti, alla trasparenza che sta alla base di ogni azione e comunicazione nei confronti degli interlocutori sia interni che esterni, per permettere a tutti gli stakeholder di fare scelte consapevoli.

A tale proposito la banca:

- in linea con il quadro normativo MiFID, promuove una relazione e un dialogo costante per comprendere il profilo del cliente, i suoi obiettivi e le sue necessità, al fine di poter proporre prodotti e servizi rispondenti alle aspettative, informarlo dei rischi associati ed aiutarlo ad assumere decisioni ponderate;
- cura costantemente l'idoneità e la preparazione di chi è chiamato a interagire con la clientela, anche in riferimento alle disposizioni e ai valori previsti dal Codice Etico, definendo obiettivi di vendita e direttive interne coerenti con i principi e valori espressi.

Il 2023 ha visto il permanere di un'inflazione ancora alta, anche se in rientro, e un costante incremento dei tassi da parte delle banche centrali. In un contesto così sfidante, il Gruppo ha lavorato per poter offrire alla clientela soluzioni che meglio si avvicinarsero ai mutati bisogni della clientela.

Nel corso dell'anno, sono nate nuove linee di gestione patrimoniale (GP) dedicate alla clientela Private (GP Evolution), che si affiancano a quelle destinate alla clientela retail. Tra queste spicca la GP Smart Advisory eletta "Prodotto dell'anno 2023" per la categoria prodotti/servizi finanziari. In merito ai servizi di consulenza, si segnala:

- l'offerta "Value Advisory", servizio di analisi evoluta che mira ad offrire una consulenza patrimoniale a 360° grazie all'utilizzo di moduli ancillari, quali passaggio generazionale, analisi immobiliare e analisi dei portafogli finanziari presso terzi;
- l'offerta "VIP", servizio di consulenza finanziaria evoluto a pagamento dedicato alla clientela Private e Corporate, con esigenze di consulenza e monitoraggio di portafoglio dedicate.

In merito alla preparazione e sensibilizzazione delle persone verso la tutela del risparmio sono state portate avanti, come negli anni precedenti, le Academy Premium e le Academy Family per avviare al ruolo i nuovi gestori. Le Academy hanno proprio lo scopo di creare e rinforzare le basi finanziarie sia tecniche che legate a temi di finanza comportamentale. Per aumentare il livello di alfabetizzazione finanziaria anche delle persone che operano in ambiti trasversali, sono state proposte le pillole formative “La finanza in un morso”, che trattano in modo semplice e focalizzato tematiche finanziarie e i grandi trend che stanno guidando il mondo degli investimenti.

Nel corso del 2023, il modello di servizio banca è evoluto anche in relazione all'integrazione delle principali normative ESG nell'ambito dell'erogazione del servizio di consulenza (modifica del regolamento MiFID, SFDR, Tassonomia, ecc.), sempre nell'ottica di elevare il livello di tutela per i risparmiatori maggiormente orientati verso le tematiche di sostenibilità e i prodotti ad essa correlati.

Per quanto riguarda infine le iniziative di educazione finanziaria destinate alla clientela è continuata la diffusione della newsletter mensile **“Sguardi su risparmio ed investimenti”** che tratta argomenti di attualità in termini di investimenti, bisogni e alfabetizzazione finanziaria. **La newsletter non contiene alcun riferimento commerciale a prodotti e servizi del Gruppo, ma ha invece lo scopo di educare e invogliare i nostri clienti ad informarsi e formarsi per fare scelte di investimento più consapevoli.**

Per raggiungere invece il target dei più giovani, Millennials e Generazione Z, si è lavorato sul podcast “In Spiccioli - Le basi dell'educazione finanziaria”, un progetto distribuito da Amundi e Crédit Agricole, nato per rispondere in modo essenziale ed efficace alle domande più comuni dei giovani che si affacciano per la prima volta al mondo del risparmio e degli investimenti: **9 episodi per oltre 40.000 download grazie alla diffusione sulle principali piattaforme di streaming sui canali social di Crédit Agricole e Will Media.** Con un video realizzato ad hoc, il podcast ha raggiunto anche il target dei giovanissimi attraverso la condivisione sulla piattaforma social Tik Tok.

SOSTEGNO AL SETTORE AGRI AGRO

Il Business Agri Agro rappresenta una priorità strategica all'interno del Piano di Medio Termine 2022-2025. Nel corso del 2023 sono state implementate diverse iniziative con l'obiettivo di rafforzare le quote di mercato ed il posizionamento di Crédit Agricole Italia nel settore. Per rafforzare i servizi rivolti all'innovazione del settore, sono stati realizzati gli Agri Innovation Matching, incontri sull'agricoltura 4.0 che hanno messo in relazione le Startup con i clienti e prospect, dedicati a sostenere il rinnovamento delle aziende che operano nel mercato agri-agro.

AGGIORNAMENTO PRODOTTI DEDICATI AL SETTORE

L'offerta Agri Agro è caratterizzata da uno sguardo rivolto alla promozione di una transizione Agri di successo. Nel corso del 2023, Crédit Agricole Italia ha sviluppato un'offerta che prevede delle iniziative commerciali dedicate alle filiere agricole, in modo da garantire un presidio e consulenza dedicata sui comparti di maggiore interesse, quali quello vinicolo, lattiero caseario e delle produzioni locali, ma anche lo **sviluppo di un percorso di rafforzamento di reti e partnership territoriali per il sostegno del settore e la costruzione di sinergie innovative.**

Sotto il profilo relazionale a sostegno dell'offerta commerciale e della filiera stessa sono stati rinnovati gli accordi di collaborazione con le principali associazioni di categoria agri: Coldiretti, Confagricoltura e CIA per garantire una presenza capillare sul territorio nazionale. Inoltre, internamente è stata rafforzata la sinergia tra l'ambito Retail e quello di Banca d'Impresa. Questo ha portato alla stipula una serie di contratti di confirming con i clienti del segmento Agri-Agro attraverso un programma dedicato composto da accordi di filiera.

Un ulteriore tassello del percorso rivolto alla transizione agri è rappresentato dall'accompagnamento verso la transizione energetica delle imprese dell'Agribusiness. In tale ambito è stato realizzato il nuovo portale "Percorsi Agri", strumento che consente ai soggetti interessati di ricevere report di sintesi sul posizionamento della realtà aziendale, sulle dimensioni economica, societaria, sociale e ambientale. La sintesi prodotta restituisce i punti di forza e le aree di miglioramento, suggerendo prodotti e partner dedicati per uno sviluppo strategico di lungo termine.

A sostegno, sono stati commercializzati due prodotti specifici, Agri Blu e Agri Energia, il cui obiettivo è accompagnare le imprese in un **percorso di crescita sostenibile ed energetica.** Attraverso tali prodotti, il Gruppo vuole porsi non solo come partner finanziario, ma anche come soggetto abilitatore in grado di **offrire soluzioni concrete con l'obiettivo di produrre un beneficio reale per l'impresa e per la collettività.**

1 Agri Blu: Linea di finanziamenti, chirografari e ipotecari, dedicata alle aziende che hanno già avviato un percorso volto al miglioramento negli aspetti ambientali, sociali e di governance. Si può finanziarie il rinnovamento, l'acquisto di macchinari e di strutture per attività aziendale nei seguenti ambiti:

- gestione dell'energia;
- gestione delle acque irrigue e reflue;
- gestione dei cicli di approvvigionamento, trasformazione e distribuzione dei prodotti;
- salute e sicurezza dei lavoratori.

2 Agri Energia: Linea di finanziamenti, chirografari e ipotecari, nati per accompagnare il cliente nel suo percorso verso la transizione energetica. Il prodotto si pone l'obiettivo di finanziare la costruzione, il potenziamento e l'ammodernamento di impianti per la produzione di energia sostenibile come ad esempio l'acquisto di:

- pannelli fotovoltaici;
- impianti di biogas e biomasse;
- impianti eolici e legati ad altre fonti rinnovabili (es. impianti idroelettrici).

Inoltre, il cliente viene supportato nel percorso verso la transizione energetica e sostenibile non solo attraverso tali prodotti, ma anche con una consulenza specifica, rappresentata da collaborazioni e presidio centralizzato dei bandi, con focus sui bandi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Il comparto Agri-Agro ha attivato anche una serie di strumenti e servizi orientati ai giovani, al fine di valorizzare e accompagnare la nuova generazione di agricoltori. Per tale motivo è stato creato Agricoltura Next Gen, un format di meeting conviviali volti a creare rete e discutere della transizione agricola, fornendo consigli e strumenti utili per un primo avviamento dell'attività o un passaggio generazionale efficace.

Nel 2023, il Gruppo ha anche sviluppato un progetto di partnership con AGRI Lab di SDA Bocconi, con la pubblicazione del libro whitebook "Agricoltura tra Sostenibilità e Innovazione - 1° rapporto di analisi economico-finanziaria delle aziende agricole italiane". Tale documento fa emergere la necessità di **analizzare a fondo gli aspetti legati non solo alla produzione, ma anche alla sostenibilità economica e finanziaria nell'ambito dell'agricoltura e dell'agroalimentare.**

Focus Agri Agro		2023	2022	2021
Clienti Agri Agro*	n.	42.604	43.172	42.616
	Impieghi (mln €)	6.027	5.772	5.492
	Raccolta (mln €)	2.217	2.061	2.073
	Raccolta indiretta (mln €)	351	373	374
Nuove acquisizioni clienti Agri Agro**	n.	2.530	2.381	2.257
	Impieghi (mln €)	210	280	289
	Raccolta (mln €)	96	-12***	130
	Raccolta indiretta (mln €)	3	0	0

* Dati di stock a Dicembre 2021 che tengono conto del perimetro ex-Credito Valtellinese, ricostruito utilizzando regole e anagrafica Crédit Agricole Italia.

** Nuovi clienti acquisiti 2021 e crescita masse 2021 riferite a perimetro Crédit Agricole Italia al netto dell'ex-Credito Valtellinese.

*** Questo dato rappresenta la differenza tra lo stock della raccolta a dicembre 2022 e dicembre 2021. Si specifica che la raccolta dei clienti agri agro nel corso del 2022 a perimetro omogeneo è rimasta sostanzialmente stabile.

BANCA E TERRITORIO

ATTIVITÀ DEI COMITATI TERRITORIALI E DEL PROGETTO LE VILLAGE

I Comitati Territoriali sono laboratori in cui si svolge un'attiva funzione di confronto sulle dinamiche territoriali e dove nascono progettualità condivise tra la Banca e i principali portatori d'interesse, finalizzate a **supportare e favorire la crescita e lo sviluppo sostenibile del territorio e del suo tessuto economico**.

Questo è un ambito sul quale insiste anche l'attività degli incubatori che fanno parte del progetto Le Village by CA, con i quali esiste una relazione su progettualità specifiche.

La collaborazione con Le Village by CA ed in particolare con gli Hub di innovazione di Milano, Parma e Padova, consentono alle start up di crescere e si configurano come punto di riferimento per le imprese del territorio con forte vocazione all'innovazione.



Il progetto Le Village contribuisce alla ricerca di Startup che offrono prodotti o servizi innovativi e di alto valore tecnologico, in grado di coniugare sostenibilità, innovazione e crescita del business, collaborando con alcune delle aziende più virtuose del territorio.

Per quanto concerne i Comitati Territoriali, nel 2023 accanto ai Comitati storici già attivi in Liguria, Toscana e Romagna hanno iniziato ad operare i nuovi Comitati Territoriali Alta Lombardia, Sicilia e Nord-Est, costituiti a fine 2022. A fine 2023, è stata inoltre decisa la costituzione del Comitato Territoriale Campania, che prenderà forma nel primo semestre 2024.

Nei Comitati Territoriali operano imprenditori clienti di rilievo, selezionati con l'obiettivo di coniugare rappresentanza delle aree geografiche e dei settori merceologici. Per la valutazione dei componenti è stato tenuto conto dell'equilibrio di gender e delle figure imprenditoriali di nuova generazione con ruoli meno istituzionali e più esecutivi in azienda.

La Governance dei Comitati prevede la partecipazione ad ogni seduta di uno dei Vice Direttori Generali/Condirettore Generale, del Responsabile della Direzione e del Responsabile di Area di Banca di Impresa e del Direttore Regionale. Nel corso del 2023 tutti i Comitati Territoriali in attività si sono riuniti in tre occasioni.

I PROGETTI DI SVILUPPO DEI COMITATI TERRITORIALI

Comitato Nord Est - costituito a dicembre 2022.

È impegnato sul progetto denominato **“La filiera del Legno nel Nord Est nella transizione ecologica”**, che si basa su un rapporto di ricerca con il quale si punta al coinvolgimento diretto del tessuto economico nella filiera del legno con gli obiettivi di formazione, digitalizzazione e internazionalizzazione nel rispetto dei principi ESG.

L'iniziativa sarà valorizzata attraverso degli eventi che permetteranno di divulgare e promuovere lo studio e sottolineare il ruolo di facilitatore ricoperto dal Comitato Territoriale.

Comitato Liguria - costituito nel 2019.

Ha promosso **Nowtilus Sea Innovation Hub**, primo percorso di accelerazione in Liguria dedicato alle start-up operanti nel settore della blue economy, sostenuto da partner promotori quali Fondazione Carispezia, Wylab, Le Village by Crédit Agricole Milano, con il contributo del Comune della Spezia, e il patrocinio dalla Regione Liguria e con il coinvolgimento delle grandi aziende del territorio.

Nel 2023 il percorso è evoluto entrando in **Faros**, acceleratore d'impresa parte della rete acceleratori nazionali promossi da CDP. **Faros**, lanciato nel 2022 con un primo format a Taranto, nasce per supportare start up innovative che sviluppano soluzioni sostenibili, disruptive e responsabili nell'ambito dell'innovazione portuale e della Blue Economy. Per i filoni progettuali che verranno analizzati e sviluppati nel 2024 si confermano di forte interesse i temi dell'energia e della ricerca universitaria.

I PROGETTI DI SVILUPPO DEI COMITATI TERRITORIALI

Comitato Toscana - costituito nel 2019

Ha avviato il progetto **Innesti** con l'obiettivo di creare sinergie tra Polo Tecnologico di Navacchio, Le Village by CA di Parma e le aziende clienti di CAI.

Nel concreto, l'idea è stata quella di creare una verticale sull'agroalimentare toscano e portare le aziende in connessione con le migliori startup utili per mettere a terra i loro servizi e/o prodotti supportando l'innovazione delle aziende che partecipano al progetto.

Considerato Innesti ormai avviato, il Comitato Territoriale, nelle sedute in programma nel 2024, si concentrerà sullo sviluppo di un nuovo progetto dedicato alla moda, denominato Fashion Tech Accelerator.

L'obiettivo è quello di far crescere a Firenze uno dei più importanti ecosistemi di innovazione al mondo in ambito FashionTech.

Comitato Alta Lombardia - costituito a dicembre 2022

Il Comitato si è focalizzato in particolare sul progetto **Montagna 4.0 FutureAlps**, promosso dalla Società Economica Valtellinese (SEV) e finalizzato a rispondere alle istanze di cambiamento del territorio montano tramite il coinvolgimento dei giovani e attraverso interventi formativi rivolti agli studenti delle scuole superiori di tutto l'arco alpino.

L'iniziativa, che prevede la partecipazione dei principali stakeholder, è tesa a proporre una nuova idea di impresa coerente con lo sviluppo di un turismo sostenibile di qualità, nelle varie declinazioni (turismo e digitale, turismo e ambiente, turismo e trend, turismo e comunità).

Considerati i suoi obiettivi, il progetto prefigura ampi spazi di sinergia con Le Village by CA delle Alpi.

Considerato avviato il progetto di cui sopra, il Comitato ha già intrapreso un confronto con la Dir SCO/Relazioni con il Territorio di CAI per individuare nuove piste di lavoro.

Comitato Romagna Marche - costituito nel 2019 come CT Romagna, e rinominato nel 2022

In collaborazione con Wylab e Le Village by CA Triveneto, nel 2023 il Comitato ha deciso di attivare uno start up contest che punta a valorizzare la creatività e l'imprenditorialità del territorio lungo la costa adriatica, in continuità e come evoluzione del progetto Fare Impresa Si Può, sviluppato nel 2022/2023.

Con il coinvolgimento delle grandi aziende del territorio (Club dei partner) l'attenzione andrà su idee, progetti e iniziative in fase early stage e rispondenti ai bisogni delle aziende coinvolte.

Il progetto è avviato e si sta procedendo all'attività di fundraising delle Aziende partner.

Comitato Sicilia - costituito ad ottobre 2022

Nel corso del 2023 il Comitato ha lavorato su iniziative finalizzate allo sviluppo di un ecosistema dell'innovazione in Sicilia sui temi dell'agrobusiness e dell'energia, in vista di una futura apertura de **Le Village by CA** sul territorio.

Le attività principali sono state:

- **Agri Innovation Matching** (27.11.2023 - Catania), evento focalizzato sul tema dell'agricoltura 4.0, con 50 aziende partecipanti, durante il quale 4 startup provenienti da tutti i Village italiani, hanno presentato soluzioni innovative in diversi ambiti, dal tracciamento di **filiera di Wenda** attraverso l'intelligenza artificiale, alle soluzioni di agricoltura di precisione di **Finapp** ed **iFarming**, fino alla piattaforma di crowdfunding **Ener2crowd**.
- Percorso di **Open Innovation** sul **mondo agri-agro** assimilabile al format di Innesti (Toscana) e Nowtilus (Liguria), della durata di 6-9 mesi, dedicato a soluzioni di innovazione per il settore agroalimentare, in collaborazione con le aziende siciliane e con i principali attori del territorio, tra cui Regione e Università.

I **Comitati Territoriali inoltre intervengono in situazioni puntuali, afferenti le sfere ambientale, culturale, sanitaria e sociale, attraverso la gestione di una dotazione di fondi destinati ad erogazioni liberali.** Nel 2023, attraverso tali dotazioni i Comitati Territoriali Alta Lombardia, Nord Est, Liguria, Toscana, Romagna-Marche e Sicilia hanno sostenuto:

- il rimboschimento della superficie forestale, distrutta dalla tempesta Vaia del 2018, in collaborazione con l'Università di Padova;
- la partnership storica con il Festival del libro Pordenonelegge;
- il Centro di Abilitazione Villa Beretta, per il trattamento Hi-Tech per il recupero della capacità motorie nei soggetti colpiti da ictus cerebrale;
- la messa in sicurezza di scuole e supporto alle famiglie colpite dall'alluvione in Emilia-Romagna, in collaborazione con il Comitato Faventia 3.0 ed il Comune di Cesena;
- la mitigazione dell'emergenza abitativa e distribuzione di pasti in Liguria;
- l'installazione presso la sede di Catania di Banco Alimentare di un impianto fotovoltaico.

VOLONTARIATO D'IMPRESA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia promuove un programma di volontariato aziendale con l'obiettivo di stimolare nei collaboratori un **senso di appartenenza all'organizzazione e alla comunità, oltre che per sensibilizzare su tematiche ambientali e sociali.** Nel corso del 2023 il programma ha visto la **partecipazione di 400 volontari**, in attività svolte in partnership con diverse realtà operanti sul territorio nazionale:

- Seconda edizione del progetto in collaborazione con Save the Children per creare una rete di relazioni tra colleghi, cittadini e imprese e contrastare la povertà educativa digitale, con interventi nelle scuole e nelle associazioni che svolgono attività educative, con i volontari in qualità di esperti tematici:
 - **“Connessioni Digitali”**, per studenti e studentesse tra 12 e 14 anni. Il contributo dei volontari si è concretizzato nella creazione di video pillole formative.
 - **“Punti Luce”**: una rete di spazi dedicati in aree di fragilità sociale per dare a bambini e ragazzi tra 6 e 17 anni l'opportunità di partecipare ad attività formative ed educative. I volontari hanno contribuito a un workshop digitale sui temi di sostenibilità ambientale, economia circolare ed ecologia.
- raccolta di rifiuti, in collaborazione con **Legambiente**, in 6 città in tutta Italia (Catania, Parma, Milano, Sondrio, Napoli e Roma). Grazie al lavoro di squadra e alla cura del territorio dei colleghi delle società del Gruppo, da maggio a settembre nelle varie tappe sono stati raccolti complessivamente oltre 330 kg di rifiuti;
- supporto al progetto “In Farmacia per i Bambini”, con **Fondazione Francesca Rava** e **NPH Italia ETS**, per la raccolta di farmaci pediatrici da banco, alimenti per l'infanzia e prodotti baby care, da donare a enti solidali;
- supporto al progetto **“Palla al centro”**, con il Tribunale per minorenni di Milano e il Centro per la Giustizia Minorile per la Lombardia, volto a sostenere la rieducazione e l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo dei minori in carcere;
- supporto della **“Misericordia” di Campi Bisenzio** in favore delle comunità e dei territori colpiti dalle calamità atmosferiche della zona di Campi Bisenzio (Firenze) e il
- sostegno al progetto “Adotta uno scaffale - **Emporio Solidale Piacenza Onlus**” attraverso il supporto alle mansioni di allestimento e logistica.



SOSTEGNO ALLE INIZIATIVE E PROGETTI CON FINALITÀ SOCIALI

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia risponde puntualmente alle esigenze delle comunità in cui opera attraverso una mirata attività di beneficenza.

Il processo delle erogazioni liberali, coordinato dal Comitato di Beneficenza, risponde alla necessità di portare ad una transizione verso un'economia inclusiva che sia capace di creare valore per le comunità in linea con gli impegni assunti dal Projet Sociétal di Crédit Agricole S.A. attraverso la destinazione dei fondi attribuiti dall'Assemblea dei Soci in sede di approvazione del bilancio di esercizio alle opere di carattere sociale e culturale.

Attraverso le erogazioni, nel 2023 la banca ha supportato:

- la Fondazione Angelo Affinita, che aiuta famiglie e minori in condizioni di fragilità socio-economica sul territorio campano, nell'apertura di un nuovo Centro per le famiglie in provincia di Caserta e nell'acquisto di una tendostruttura la distribuzione di beni di prima necessità;
- l'acquisto, attraverso il payroll giving, di arredi per gli spazi de La Casa di Leo, a Bergamo, che offre sostegno e accoglienza a famiglie che necessitano di ospedalizzazioni lunghe e frequenti per la cura dei minori.

Anche nel 2023, la banca ha continuato a fornire il proprio supporto per la valorizzazione delle eccellenze dei territori. I principali contributi sono stati forniti a:

- Fondazione Magnani Rocca, per la realizzazione delle mostre "Felice Casorati", "Fellini, cinema e sogno" e "Boccioni, 1900-1910";
- Fondazione Arturo Toscanini, per supportare il progetto "Nidi di Musica";
- Edit Napoli, Fiera dedicata al design editoriale e d'autore e che valorizza particolari maestranze artigiane periferiche;
- Gazzetta di Parma, per sviluppare l'iniziativa editoriale "i palazzi di Parma";
- Associazione Castello Eventi, per lo sviluppo della rassegna musicale Cultatello&Jazz;
- Consorzio del Tarvisiano, per la realizzazione degli eventi di promozione territoriale friulana "No Borders Music Festival" e "Ein Prosit";
- Prandi comunicazione e marketing, per la realizzazione del Festival giornalistico Link;
- Eight Art Project, per la realizzazione della mostra "Mario Nigro. Opere 1947-1992" organizzata a Palazzo Reale e al Museo del 900 di Milano;
- Comune di Reggio Emilia, per la realizzazione della mostra fotografica di Luigi Ghirri "Un piede nell'Eden Luigi Ghirri e altri sguardi";
- Comune di Milano, per la realizzazione della mostra "Mario Nigro. Opere 1947-1992".

Diversi sono stati gli interventi in ambito sportivo ciclistico e podistico. Nel 2023 è nata una partnership che vede Crédit Agricole Italia title sponsor di tutte le Classiche del Ciclismo targate RCS e platinum partner del circuito Ride The Dreamland. Sono state sostenute anche alcune manifestazioni podistiche tra cui Padova Marathon, Run for Inclusion Milano e UNIBS Run for Climate organizzata dall'Università degli Studi di Brescia.

Il Gruppo ha anche fornito il suo sostegno al settore della ricerca scientifica, supportando la Fondazione IEO-Monzino Milano per il secondo anno consecutivo, fornendo una borsa di studio a una giovane ricercatrice per un progetto di studio sul ruolo della flora batterica intestinale (microbiota) in pazienti affetti da carcinoma del colon retto.

Il Gruppo Bancario ha promosso partnership, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali in favore di fiere ed iniziative territoriali del settore agricolo e agroalimentare. È proseguita la collaborazione con Fiere di Parma, oltre alla partnership con Fiere di Cesena leader nel settore ortofrutticolo con "Macfrut" e con Verona Fiere per il "Vinitaly".

Inoltre, sono state attivate diverse collaborazioni con le principali associazioni di categoria in ambito agricolo, sia a livello locale che nazionale con:

- Coldiretti per la realizzazione de "Villaggi Coldiretti", la "Festa del Ringraziamento" organizzata dalle sezioni di Piacenza e di Parma, e il "Mercato Coperto Campagna Amica" a Pavia;
- Confagricoltura, attraverso la sponsorizzazione triennale ad Associazione nazionale, e alla promozione di iniziative locali minori in Emilia-Romagna e Sicilia.

Sono stati sostenuti eventi e manifestazioni sia in ambito economico finanziario che di formazione e networking. Tra gli eventi ricorrenti sostenuti si annoverano gli incontri di "meet the champion", la collaborazione con l'Osservatorio Permanente Giovani Editori e la collaborazione con Post Eventi per la realizzazione della "Green Week-Festival della Sostenibilità".

Tra gli eventi sostenuti con partner finanziari o a tema economico/finanziario è presente una collaborazione con Abi per la "Diversity and Inclusion in Finance", il "Salone dei Pagamenti", il "Festival del Management e della Cultura d'impresa", i "Private Banking Awards", gli "Award ai Fondi di Private Capital" per i 10 anni di BeBeez, il "Salone del Risparmio 2023", il convegno "I Bonus Edilizi", l'evento celebrativo per i "70 anni Radior" ed il workshop "Il Giornalismo che verrà".

Altre collaborazioni sono state istituite anche con partner locali per la realizzazione di eventi di natura più territoriale quali la "Mostra del Bitto 2023", l'iniziativa "Frantoi Aperti 2023", il "TEDX Padova", la "X Edizione del Mandrarossa Vineyard Tour 2023", il "Carnevale di Acireale" e l'evento "Aspettando CHEESE - Le Valli del Bitto-Slowfood".

CAI ha collaborato anche in iniziative a carattere sociale, in diversi ambiti:

- Inclusione, con il sostegno a "Festival Internazionale Cori LGBTQIA+ Various Voices" e "Play the Games";
- Violenza di genere, con i progetti "Anche tu meriti" e "Progetto Violenza";
- Cyberbullismo, per la realizzazione di percorsi educativi per le scuole secondarie di II grado di Milano, Parma e Lucca, sulla gentilezza digitale;
- Terzo settore, con la promozione di "Cantieri Viceversa 2023, network finanziari per il terzo settore" e il Meeting dei Centri di Servizio per il Volontariato "Fare bene insieme. Consolidare ed evolvere. Luoghi per parlare di vision: meeting dei CSV";
- Sostenibilità ambientale, con l'evento "Moby Dixit 2023", ospitato a Parma, la Conferenza PUMS e la Conferenza sul Mobility Management.

Le iniziative di sostegno sociale promosse dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia vengono supportate dalla piattaforma di crowdfunding **“CrowdForLife”**. Il Gruppo ha realizzato numerose raccolte fondi su inclusione sociale, educazione, ricerca e sanità, ambiente. **Dal lancio al 31.12.2023 sono stati raccolti oltre 3,1 milioni di euro di fondi, pubblicati 80 progetti e ricevute oltre 800 candidature.**

“Crédit Agricole For Dream” nata come strumento per supportare 12 progetti innovativi, su tutto il territorio nazionale, a favore di ambiente e inclusione sociale.

Quasi 160 le candidature ricevute, tra le quali sono state selezionate le realtà vincitrici che hanno potuto pubblicare una propria raccolta fondi sulla piattaforma. A sua volta Crédit Agricole Italia, insieme alle 4 Fondazioni partner (Fondazione Cariparma, Fondazione Carispezia, Fondazione Piacenza e Vigevano, Fondazione Cassa di Risparmio di San Miniato) ha sostenuto i singoli progetti raddoppiando le donazioni raccolte.



A queste si aggiungono le raccolte fondi a sostegno dei territori colpiti da calamità, eventi emergenziali e giornate simboliche nel 2023:

- Terremoto Turchia e Siria (febbraio) a favore delle popolazioni colpite, in collaborazione con Save the Children;
- Emergenza Maltempo Emilia-Romagna (maggio/giugno) raccolte fondi con Croce Rossa Italiana e Caritas Rimini ODV a favore delle popolazioni e dei territori colpiti;
- “Ogni giorno al fianco delle donne” (novembre), in occasione della giornata internazionale per l’eliminazione della violenza contro le donne, per sostenere gli Sportelli e i Centri anti violenza di Croce Rossa Italiana.

Attraverso il **Programma Scuole**, la Banca prosegue inoltre nelle iniziative per sostenere i giovani nella costruzione del loro futuro e delle competenze abilitanti, oltre a favorire l'uguaglianza di opportunità, accompagnarli attraverso la formazione e l'orientamento lavorativo e nuove modalità di socializzazione. attraverso 3 importanti partnership, che hanno coinvolto quasi 12.500 studenti e oltre 1.700 fra colleghi e insegnanti:

1 Con **FEDuF** (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio) sono stati avviati percorsi di educazione finanziaria per studenti delle scuole secondarie di secondo grado dei territori di tutte le Direzioni Regionali, le scuole primarie di Sondrio e i colleghi del Gruppo come relatori. Tra le iniziative implementate compaiono:

- In occasione del Festival dello Sviluppo Sostenibile, circa 550 studenti delle scuole secondarie di II grado delle province di Parma, Piacenza, Sondrio e Catania, hanno partecipato al Digital Live Talk "Le scelte (in)sostenibili". L'incontro, a cura dei divulgatori scientifici di Taxi 1729, ha proposto ai ragazzi una riflessione sul bene comune e sui nuovi paradigmi dell'economia circolare per aumentare la consapevolezza nella sfida globale della sostenibilità.
- Durante il Mese Nazionale dell'educazione finanziaria, è stato avviato il percorso "Sosteniamo il Futuro", un ciclo di 3 lezioni online rivolti agli studenti delle scuole secondarie di II grado dei territori di tutte le DR dedicati ai temi di educazione civica e cittadinanza economica, con particolare riferimento alla gestione consapevole del denaro e delle risorse, alla sicurezza dei pagamenti digitali e alla sostenibilità, all'economia circolare e ai modelli di sviluppo green.
- Agli alunni delle ultime classi delle scuole primarie di Sondrio è stato proposto di partecipare ad un webinar di sensibilizzazione sui temi del valore del denaro e della sostenibilità.

A queste si aggiungono iniziative destinati alle Persone del Gruppo quali:

- L'incontro digital "Diamo Valore al Denaro", con l'intervento di FEDUF e della Prof.ssa Annalisa Valle dell'Università Cattolica di Milano, ha affrontato il tema dell'educazione finanziaria in famiglia.
- In occasione della "Giornata Internazionale per l'Eliminazione della Violenza contro le Donne", si è tenuto un Webinar rivolto a tutta la popolazione aziendale Crédit Agricole Italia per la sensibilizzazione, la prevenzione e il contrasto della violenza anche economica sulle donne. Il webinar, che ha visto la partecipazione di ABI (Associazione Bancaria Italiana) e del dipartimento delle Pari Opportunità del Ministero.

2 Con **CASCO Digital Learning** e **Fondazione Carolina** è stato promosso il programma "Gentilezza Digitale". L'iniziativa è finalizzata alla realizzazione di percorsi educativi per le scuole secondarie di II grado di Milano, Parma e Lucca.

3 Con **ELIS** si è invece conclusa l'iniziativa biennale di orientamento formativo e professionale nella quale sono stati coinvolti circa 3.000 studenti fra 13 e 19 anni, di istituti superiori e scuole medie distribuite su tutte le regioni italiane di presenza del Gruppo.



Infine, Newlife è il progetto di Riciclo, Riuso e Rigenerazione urbana di beni materiali e di immobili di proprietà del Gruppo Bancario, destinabili per finalità sociali e ambientali ad associazioni dei territori, e che parallelamente ha l'obiettivo di sensibilizzare le persone del Gruppo su temi di economia circolare e su comportamenti sostenibili, declinati nelle "3R":

- **Riuso**: per favorire comportamenti virtuosi legati a riciclo, riuso e dono, sono state promosse due iniziative a favore di famiglie, bambine e bambini in situazioni di fragilità sociale ed economica:
 - "Zaino Sospeso": nell'ambito del "Progetto Valtellina" e in collaborazione con il Comitato di zona di Croce Rossa Italiana, è stata organizzata una raccolta di materiale scolastico, indumenti, scarpe e coperte per le famiglie seguite dai volontari di CRI;
 - "Giocattolo Sospeso": raccolta di giocattoli a favore di famiglie che si trovano in situazioni di fragilità, in collaborazione con Croce Rossa Italiana esteso a tutte le Direzioni Regionali e alle sedi Green Life di Parma e Milano, per un totale di 15 punti di raccolta complessivi e un complessivo di quasi 2.500 giocattoli raccolti.
 - In ottica di recupero di beni in ottimo stato di proprietà del Gruppo, non più utilizzabili, sono state avviate attività di donazione a favore di AddaCoworking - Sondrio, Rete Milano ODV e Fondazione iBVA - Milano.
- **Rigenerazione urbana**: questo progetto prevede la cessione in comodato d'uso gratuito di una parte di immobili di proprietà del Gruppo valutati non-core, a favore di associazioni del territorio con finalità sociale nei confronti delle fasce più deboli della popolazione.
- **Riduzione degli sprechi**: la collaborazione con Caritas punta alla lotta allo spreco alimentare attraverso l'attivazione di un servizio di ritiro quotidiano di pasti non consumati presso la mensa aziendale della sede del Green Life di Parma e di Milano, per donarli a persone in situazioni di difficoltà.

Presenza nei territori (G4-FS13) - Filiali per Regione	2023	2022	2021
Piemonte	51	55	66
Valle d'Aosta	0	1	1
Lombardia	248	269	314
Trentino Alto-Adige	4	8	8
Veneto	82	87	92
Friuli-Venezia Giulia	73	77	80
Liguria	56	58	59
Emilia-Romagna	219	239	248
Toscana	86	98	107
Umbria	9	10	10
Marche	26	29	34
Lazio	46	54	68
Campania	45	48	49
Sicilia	69	90	92
Italia	1.014	1.123	1.228

Presenza nei territori (G4-FS13)		2023	2022	2021
Numero sportelli	n.	1.014	1.123	1.228
Numero poli affari	n.	82	83	62
Numero mercati Consulenti Finanziari	n.	18	12	16
Numero mercati private	n.	28	16	23
Distaccamenti Private	n.	22	26	18
Numero mercati d'impresa	n.	33	25	27
Distaccamenti Banca d'Impresa	n.	14	34	9
Numero aree corporate	n.	1	15	1
Numero aree Special Network Bdl	n.	3	1	1
Numero Special Network Retail	n.	12	12	0
Numero comuni <5000 abitanti serviti	n.	152	174	173
Numero filiali in comuni <5000 abitanti	n.	157	184	128
	%	15	18	14,7
Numero filiali in comuni <5000 abitanti dismesse	n.	23	2	0
Numero filiali in comuni <5000 abitanti aperte	n.	0	0	0

Investimenti nella comunità (203-1)		2023	2022	2021
Sponsorizzazioni	%	61,25	54,80	40,83
	€	2.790.737	2.173.189	1.283.758
Erogazioni da fondo di beneficenza	%	38,75	45,20	58,17
	€	1.765.405	1.792.518	1.785.579
Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)				
Cultura	%	3,49	5,68	9,86
	€	97.487	123.380	126.521
Altro	%	10,58%	2,30	15,76
	€	295.240	49.980	202.292
Sport	%	57,51%	77,92	54,81
	€	1.605.060	1.693.389	703.650
Economico	%	28,41%	14,10	19,58
	€	792.950	306.440	251.296
Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)				
Cultura	%	22,04	27,89	44,40
	€	389.150	499.880	792.850
Sociale	%	77,96	67,32	48,76
	€	1.376.255	1.206.638	870.728,93
Sport	%	0,00	0,00	0,00
	€	0	0	0
Altro	%	0,00	4,80*	6,83
	€	0	86.000*	122.000

* Nel 2022 sono stati erogati fondi legati alla green e circular economy (CAFriuladria).

06

GESTIONE DEL PERSONALE



DINAMICHE DELL'OCCUPAZIONE

FORMAZIONE E SVILUPPO

***DIVERSITÀ, INCLUSIONE
E PARI OPPORTUNITÀ***

***SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE
DELLA PERSONA***

GESTIONE DEL PERSONALE

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole considera le persone al centro del proprio modello di business.

Sebbene il contesto socio-economico all'interno del quale il Gruppo Bancario opera sia in costante evoluzione, richiedendo quindi un continuo aggiornamento del modello stesso in ottica di innovazione tecnologica, l'attenzione alle Risorse Umane da parte della Banca è sempre rimasta elevata. Questo aspetto è enfatizzato anche dai temi emersi dall'analisi di materialità: la Centralità delle persone, declinata secondo gli impatti positivi Benessere e inclusione dei dipendenti e Crescita e sviluppo di competenze specifiche, si conferma un tema materiale estremamente rilevante anche per il 2023, così come l'attenzione al mantenimento dei livelli occupazionale anche tramite il ricambio generazionale.

Quindi, **le persone rappresentano sempre il motore della crescita del Gruppo**, perché è grazie alle loro abilità, competenze ed esperienze professionali, unite alla sensibilità verso il cliente e alla capacità di generare fiducia che la Banca cura le relazioni con i propri dipendenti e clienti e getta solide basi nei territori in cui opera.

Questi sono i fattori in grado di innescare un circuito virtuoso per cui un consolidato legame con il territorio si traduce in una maggior attenzione e comprensione delle esigenze della clientela, il che porta allo sviluppo e all'offerta da parte della Banca di servizi innovativi e puntuali.

Il benessere e la crescita professionale dei propri dipendenti rappresenta quindi una prerogativa strategica del Gruppo Bancario Crédit Agricole, come testimonia il Piano Industriale di Medio Termine 2022-2025. A questo scopo la Banca progetta, istituisce ed implementa programmi formativi e piani di crescita in grado di valorizzare le competenze verticali e trasversali delle persone del Gruppo, promuovendo e favorendo lo sviluppo professionale. Inoltre, grazie alle sinergie infragruppo che la Banca vanta, è incentivata anche la mobilità internazionale, elemento cardine per lo sviluppo e la crescita del Gruppo, oltre che un'opportunità di promozione delle diversità culturali per la costituzione di un ambiente di lavoro eterogeneo.

La crescita delle persone del Gruppo viene implementata attraverso percorsi di formazione ampi e diversificati che si estendono dal Change Management alla Cultura Digitale, dai metodi di interazione con i clienti alle strategie di vendita. Essendo il personale un asset strategico per la Banca, questa presta sempre un'attenzione particolare all'individuazione e alla selezione dei migliori talenti presenti sul mercato del lavoro al fine di assicurare, nel lungo termine, una sempre elevata qualità del capitale umano del Gruppo.

L'ascolto, sviluppo e valutazione delle persone segue una procedura strutturata con l'obiettivo di verificare periodicamente e in modo strutturato le competenze e le conoscenze del personale impegnato nell'erogazione di servizi e di informazioni.

Un focus specifico è inoltre posto sulle tematiche di **inclusione, valorizzazione delle diversità sull'ambiente di lavoro e di welfare**, che la Banca regola e implementa attraverso specifici indirizzi di gestione come il Codice Etico e il Codice di Comportamento, ai quali integra iniziative come la Carta del Rispetto e la Carta delle donne in banca.

DINAMICHE DELL'OCCUPAZIONE

Dopo un momento di transizione dovuto dell'acquisizione di Credito Valtellinese, e quindi a seguito di un periodo caratterizzato da sforzi mirati a integrare le risorse umane, tecniche e infrastrutturali al fine di consolidare le operazioni e massimizzare l'efficienza complessiva, per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia il 2023 ha rappresentato il primo anno di gestione consolidata post-acquisizione. È quindi possibile analizzare la distribuzione e costituzione del personale, oltre alle dinamiche dell'occupazione del Gruppo con maggior accuratezza.

Come si può osservare dalle tabelle che seguono, il numero totale di dipendenti del Gruppo ha subito una leggera flessione, circa l'1%, rispetto al 2022; allo stesso tempo il numero di dipendenti laureati o con un titolo di studio superiore è aumentato del 3,5%, rispetto a un calo del 6% dei dipendenti diplomati.

La distribuzione per genere del personale rispetto al totale è equamente suddivisa, con il numero di uomini di poco superiore al 50%, il divario maggiore si registra nella categoria dei dirigenti dove le donne sono il 25% del totale. Il Gruppo Bancario opera da anni per attenuare questa differenza, come testimoniato da un costante aumento del numero di dirigenti donna, +14% nel periodo 2021-22 e +5% nel 2022-23; a questo si aggiunge un rilevante investimento sulle giovani risorse per cui il 55% dei nuovi ingressi nel corso dell'anno sono donne.

Analizzando invece le persone del Gruppo per ruolo, è possibile osservare che tutte le categorie hanno subito una flessione nei numeri, ad eccezione del personale appartenente alle categorie protette. Allo stesso modo, si nota un netto aumento del 17% rispetto al 2022 delle persone con meno di 30 anni nelle aree professionali, a testimonianza di un Gruppo Bancario che investe molto nei giovani talenti. Ciò è confermato anche dal dato sulle entrate, che nel 2023 hanno riguardato per il 75% dei casi giovani con meno di 30 anni.

Consistenza del personale (GRI 2-7)		2023	2022	2021
Dipendenti al 01/01	n.	12.671	13.096	9.740
Entrate	n.	630	697	363
Entrate operazione Creval	n.	0	3.400	3.451
Entrate operazione CAFA	n.	0	1.325	0
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	32	3	13
Entrate per acquisizione extragruppo	n.	1	11	-
Uscite	n.	769	1.118	460
Uscite operazione Creval	n.	0	3.412	0
Uscite operazione CAFA	n.	0	1.325	0
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	33	3	11
Uscite per cessazioni extragruppo	n.	0	3	0
Dipendenti al 31/12	n.	12.532	12.671	13.096
Per genere				
Uomini	n.	6.362	6.519	6.841
Donne	n.	6.170	6.152	6.255

segue

Consistenza del personale (GRI 2-7)		2023	2022	2021
Per area geografica				
Italia	n.	12.530	12.667	13.092
NORD	n.	9.515	9.623	9.972
Veneto	n.	653	688	716
Friuli Venezia Giulia	n.	714	750	825
Emilia Romagna	n.	3.780	3.782	3.844
Lombardia	n.	3.260	3.274	3.430
Liguria	n.	540	537	559
Trentino Alto-Adige	n.	37	37	37
Valle d'Aosta	n.	0	3	3
Piemonte	n.	531	552	558
CENTRO	n.	1.856	1.862	1.928
Toscana	n.	870	891	924
Lazio	n.	652	631	656
Umbria	n.	70	72	71
Marche	n.	264	268	277
SUD	n.	1.159	1.182	1.192
Campania	n.	514	531	527
Sicilia	n.	644	650	663
Puglia	n.	0	0	1
Sardegna	n.	1	1	1
Eestero	n.	2	4	4
Totale	n.	12.532	12.671	13.096
Dipendenti per titolo di studio				
Laurea e post laurea	n.	7.067	6.826	6.490
Scuola media superiore	n.	5.253	5.585	6.259
Altro	n.	212	260	347

Inquadramento per fasce di età e genere (405-1)		2023	2022	2021
Dirigenti	n.	151	156	156
<30 anni	n.	0	0	0
di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	29	33	34
di cui donne	%	44,8	42,4	35
>50 anni	n.	122	118	119
di cui donne	%	20,5	18,6	11,3
Quadri	n.	5.465	5.507	5.802
<30 anni	n.	4	0	0
di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	2.308	2.312	1.976
di cui donne	%	38,9	37,2	37,1
>50 anni	n.	3.153	3.195	2.409
di cui donne	%	37,0	37	36,8
Aree professionali	n.	6.916	7.013	5.241
<30 anni	n.	1.071	917	459
di cui donne	%	59,6	56,6	51,7
30 - 50 anni	n.	3.662	3.926	2.917
di cui donne	%	60,3	60,3	60
>50 anni	n.	2.183	2.170	1.865
di cui donne	%	55,9	54,7	53,7
Categorie protette/disabili (presenti in denuncia annuale)	n.	793	780	595

Presenza femminile (405-1)		2023	2022	2021
Dirigenti	n.	38	36	31
Quadri	n.	2.065	2.043	2.142
Aree professionali	n.	4.067	4.073	4.082
Totale	n.	6.170	6.152	6.255
Anzianità aziendale (405-1)				
<= 5 anni	n.	2.166	2.008	1.652
6 - 20 anni	n.	5.515	5.652	5.812
21 - 30 anni	n.	2.220	2.252	2.469
> 30 anni	n.	2.631	2.759	3.163
Dipendenti per tipologia contrattuale (2-7)				
Tempo indeterminato	n.	12.119	12.171	12.860
- di cui donne	n.	5.907	5.851	6.135
Tempo determinato	n.	413	500	236
- di cui donne	n.	263	301	120
Formazione-lavoro (2-7; 2-8)		2023	2022	2021
Apprendisti (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	1
Collaborazioni a progetto	n.	5	3	0
Stage	n.	25	4	43
Inserimento (di cui dei tempi indeterminati)	n.	0	1	1
Totale	n.	31	9	45
Part-time (2-7)				
Dipendenti con contratto part-time	n.	1.595	1.609	1.721
- di cui donne	n.	1.517	1.531	1.638
Età media (aa,mm)	n.	46,10	46,10	47,08
Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (2-30)		2023	2022	2021
Dipendenti coperti da CCNL	n.	12.532	12.671	13.096
	%	100	100	100
Dipendenti iscritti a sindacati	n.	10.767	10.836	11.337

Entrate (401-1)		2023	2022	2021
Tasso di assunzione	%	5,29	42,90*	3,19
Tasso di assunzione dal mercato	%	5,03	5,59	3,19
Per età				
<30 anni	n.	472	597	226
30 - 50 anni	n.	151	105	141
>50 anni	n.	7	6	11
Per genere				
Donne	n.	349	392	178
Uomini	n.	281	316	200
Per qualifica				
Dirigenti	n.	1	4	1
Quadri	n.	83	58	59
Aree professionali	n.	546	646	318
Per area geografica (sede lavoro)				
Sicilia	n.	13	3	0
Campania	n.	13	19	18
Emilia Romagna	n.	273	296	164
Friuli Venezia Giulia	n.	18	30	25
Lazio	n.	21	9	13
Liguria	n.	28	35	22
Lombardia	n.	182	205	68
Marche	n.	0	2	0
Piemonte	n.	35	61	24
Toscana	n.	18	13	10
Umbria	n.	1	0	0
Veneto	n.	26	34	32
Trentino Alto-Adige	n.	2	1	2

* Per quanto riguarda il tasso di entrata/cessazione, l'incremento dell'indicatore rispetto al 2021 è dovuto all'incorporazione di Credito Valtellinese e Friuladria in CAI nel corso del 2022.

Uscite (401-1)		2023	2022	2021
Tasso di cessazione	%	6,40	46,23*	3,40
Tasso di cessazione senza cessioni infragruppo	%	6,14	9	3,34
Per motivo				
Dimissioni	n.	253	251	143
Dimissioni per passaggio extragruppo	n.	0	3	11
Fondo di Solidarietà	n.	284	555	0
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n.	88	35	28
Collocamento a riposo	n.	124	248	309
Licenziamento	n.	6	5	0
Risoluzione consensuale	n.	5	9	0
Altro	n.	9	15	31
Per età				
<30 anni	n.	162	86	49
30 - 50 anni	n.	157	182	111
>50 anni	n.	450	853	362
Per genere				
Donne	n.	331	490	202
Uomini	n.	438	631	320

* Per quanto riguarda il tasso di entrata/cessazione, l'incremento dell'indicatore rispetto al 2021 è dovuto all'incorporazione di Credito Valtellinese e Friuladria in CAI nel corso del 2022.

Uscite (401-1)		2023	2022	2021
Per categoria professionale				
Dirigenti	n.	10	18	3
Quadri	n.	340	479	217
Aree professionali	n.	419	624	302
Per area geografica				
Campania	n.	30	29	23
Emilia Romagna	n.	193	319	170
Friuli Venezia Giulia	n.	59	106	63
Lazio	n.	19	34	11
Liguria	n.	26	48	35
Lombardia	n.	229	364	116
Marche	n.	13	13	1
Piemonte	n.	50	59	31
Toscana	n.	42	52	23
Umbria	n.	2	4	4
Veneto	n.	61	57	37
Trentino Alto-Adige	n.	5	1	2
Valle d'Aosta	n.	0	0	6
Sicilia	n.	39	35	6
Altro	n.	1	0	0

* Per quanto riguarda il tasso di entrata/cessazione, l'incremento dell'indicatore rispetto al 2021 è dovuto all'incorporazione di Credito Valtellinese e Friuladria in CAI nel corso del 2022.

FORMAZIONE E SVILUPPO

PERCORSI DI FORMAZIONE, CRESCITA E COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la formazione è più di un investimento per l'azienda, è un percorso che guida la crescita personale e professionale delle persone, promuovendo azioni che stimolino l'iniziativa individuale e la responsabilità di ciascuno.

Nel 2023 la Formazione è stata posta al centro di tutti i cantieri del Piano Industriale di Medio Termine 2022-2025, fungendo da "abilitatore" nell'attuazione delle linee strategiche del Gruppo. Le numerose attività formative erogate hanno avuto come focus principale l'evoluzione e l'aggiornamento delle competenze tecniche e di ruolo legate anche ai nuovi modelli distributivi e commerciali, oltre a quelle manageriali.

Nel corso dell'esercizio 2023 il Gruppo ha continuato a implementare modelli e metodologie innovativi orientati alle persone con l'obiettivo di promuovere un processo formativo multicanale e massimizzare semplicità e flessibilità di apprendimento tramite l'utilizzo delle diverse Piattaforme/App aziendali. L'erogazione della formazione è avvenuta in modalità prevalentemente digitale anche nel 2023, riservando le attività in presenza a quei contenuti nei quali l'interscambio diretto diventa strumento abilitante all'apprendimento, come nei percorsi specialistici o manageriali.

In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo Bancario è impegnato nel mantenere la conformità normativa, ampliando e aggiornando l'offerta formativa con nuovi contenuti digitali su tematiche come D.Lgs. 231, Antiriciclaggio, Anticorruzione, Business Continuity, Cybersecurity, normativa MiFID e credito immobiliare ai consumatori.

Ulteriori contenuti digitali sono stati sviluppati sull'ampio tema legato al PNRR (mobilità digitale e sostenibile, istruzione e ricerca, inclusione e coesione sociale, turismo e agribusiness).

Inoltre, le diverse aziende del Gruppo hanno aderito ai bandi e ottenuto i finanziamenti erogati dai fondi interprofessionali di settore Fondo Banche e Assicurazioni e FONDIR per la realizzazione di numerosi progetti formativi, condivisi con le Organizzazioni Sindacali.

PERCORSI DI UP/RESKILLING

Allo scopo di continuare a crescere con successo e sostenere le priorità strategiche e di business del Gruppo, i programmi di Upskilling e Reskilling mirano a fornire nuove competenze specialistiche, digitali e comportamentali alle persone del Gruppo, cosicché queste siano accompagnate nel loro sviluppo professionale e siano messe in condizione di svolgere al meglio il proprio ruolo.

Sono stati implementati percorsi formativi e di sviluppo per fornire adeguate conoscenze tecniche e rafforzare le competenze relazionali e commerciali dei dipendenti che affrontano una crescita di ruolo caratterizzata da una maggiore complessità specialistica all'interno della Rete Commerciale. In particolare per quanto riguarda il settore Retail, oltre ai Percorsi per Gestore Premium e Affari già istituiti nel 2022, nel 2023 è stato implementato un piano ad hoc per i Gestori Family. Parallelamente, per i ruoli manageriali sono stati creati percorsi dedicati, sulla base del livello di responsabilità, per sviluppare capacità legate ai temi della gestione del team e della leadership. A questo si aggiunge un'intensa attività di mappatura delle competenze tecniche, relazionali e manageriali nell'esercizio ha interessato oltre 2000 dipendenti. Ciascun partecipante all'iniziativa ha visto l'attivazione di una selezione di contenuti formativi per lavorare sulle competenze da rafforzare.

Un ulteriore strumento di Sviluppo introdotto nel 2023 è rappresentato da un nuovo strumento di Autovalutazione del Potenziale che, solido da un punto di vista metodologico e agile nella user experience, permette una somministrazione rapida e la produzione immediata di un report di sintesi contenente evidenze su soft skills e motivazione delle risorse, oltre ad essere accompagnato da un colloquio con colleghi del Servizio Sviluppo/Talent Management.

PERCORSI MANAGERIALITÀ E SVILUPPO DELLA LEADERSHIP

Al fine di costituire una comunità manageriale, nel 2023 la formazione ha continuato ad accompagnare i Manager con una vasta offerta di iniziative. L'ascolto delle esigenze dei Manager è stato il punto di partenza per erogare formazione personalizzata e specifica sui bisogni manageriali.

In un contesto in cui la leadership richiede imprenditorialità, delega, responsabilità individuale e di team, il ruolo di manager in azienda si trova a dover fronteggiare un profondo cambiamento verso uno stile di leadership trasformativa, fondata su un potente senso di visione e di orientamento al risultato sostenibili.

Top Training HUB è il percorso di sviluppo dedicato alla crescita professionale delle persone che lavorano in posizioni di responsabilità o professionals. Si tratta di un programma finalizzato a sviluppare la managerialità in azienda e a promuovere le competenze necessarie a migliorare l'employability attraverso un'offerta di alta formazione. Quest'iniziativa è progettata per posizionarsi a stretto contatto con il business, allineata con gli obiettivi strategici dell'azienda e per essere in grado di rispondere direttamente alle esigenze emerse dalle indagini interne. Anche per il 2023 Crédit Agricole Italia ha preso parte all'indagine del Gruppo Crédit Agricole S.A. volta al calcolo dell'Indice di Mise en Responsabilité (IMR) con l'obiettivo di evidenziare i punti di forza e le aree di miglioramento nel percepito dei dipendenti e porre le basi per la definizione di un piano di azione in ottica di miglioramento.

I principali obiettivi del programma Top Training HUB, rappresentano anche i tre stream di lavoro, ovvero:

- 1** fornire ai manager **aggiornamenti continui** su temi maggiormente rilevanti;
- 2** offrire contenuti su misura per le esigenze specifiche della Banca. A tal proposito sono stati **erogati incontri formativi dedicati ai temi ESG e ai temi della Diversity & Inclusion;**
- 3** **accelerare la crescita e l'evoluzione manageriale** in coerenza con il progetto di Gruppo.

Altra iniziativa rilevante comprende l'attività di Talent Management volta a identificare e sviluppare il potenziale di crescita delle risorse in ottica manageriale attraverso iniziative trasversali, formative e percorsi manageriali veri e propri

Attraverso la Manager Academy nel 2023 oltre 90 colleghi sono stati inseriti nel percorso per Responsabili di Filiale, che prevede un sostegno verso il nuovo ruolo attraverso un iter completo di formazione tecnica e successiva commissione di verifica della preparazione, e un accompagnamento alla commissione di verifica del livello di maturità manageriale con incontri one-to-one su temi manageriali e di visione strategica. Anche per gli altri ruoli di proiezione manageriale di primo livello sono stati istituiti diversi strumenti tecnici e/o manageriali con l'obiettivo di sostenere i futuri manager in un momento di crescita e aumentata complessità.

È stato altresì avviato un Top Skill Program con l'obiettivo di accompagnare i manager destinati ai ruoli di Direzione ad acquisire un'alta competenza manageriale e una maggiore conoscenza trasversale del Gruppo.

Inoltre, al fine di supportare lo sviluppo manageriale dei Responsabili del Gruppo, è stato confermato anche per il 2023 un programma di Coaching che, in collaborazione con alcune società esterne e grazie al contributo dei Coach interni, ha coinvolto oltre 70 colleghi in percorsi individuali e/o di gruppo. Tale strumento consente di massimizzare il proprio potenziale e l'espressione di una leadership sempre più coerente con i valori aziendali. Inoltre, sono stati attivati percorsi di mentorship volti a facilitare e accelerare lo scambio di esperienze, oltre che l'integrazione e l'inclusione di culture aziendali diverse come esito delle operazioni di fusione e conseguenti riorganizzazioni interne.

L'ambizione è quella di attuare misure e progetti in grado di rispondere ad un contesto in continua evoluzione, mettendo a disposizione di tutte le persone in un ruolo di responsabilità iniziative distintive e diversificate.

PERCORSI DI EMPOWERMENT

Nel panorama bancario moderno, l'empowerment del personale emerge come un elemento cruciale per **stimolare l'innovazione, promuovere una cultura organizzativa basata sulla responsabilizzazione individuale e migliorare la soddisfazione del cliente**. Consapevole di ciò e con una forte proiezione verso il futuro, anche nel 2023 Crédit Agricole Italia ha dato continuità alla propria politica di empowerment dei dipendenti con un'attenzione **particolare alle nuove generazioni, alla parità di genere e alla digitalizzazione dei processi**.

Per quanto concerne i giovani, il Gruppo Bancario ha implementato diversi progetti, in particolare per quanto riguarda gli under 35, sui quali investe fortemente al fine di realizzare la trasformazione culturale e manageriale prevista dal Piano Industriale di Medio Termine 2022-2025. A tale scopo, la Banca seleziona giovani con attitudini distintive e li affida a manager appositamente formati per gestire le nuove generazioni affinché li accompagnino attraverso i progetti di engagement e formazione dedicati.

La vision di Crédit Agricole Italia è fortemente incentrata sulla formazione di nuovi talenti e coerentemente a questa nasce il **progetto Next Generation**, con cui intende perseguire un ambizioso piano di rinnovamento dell'organizzazione. Il progetto comprende diverse iniziative formative finalizzate a trasmettere principi etici e valori in grado di ispirare le giovani generazioni; è stato quindi strutturato un percorso di onboarding ed engagement che, sin dal primo giorno di ingresso in azienda, possa promuovere la diffusione della conoscenza e dei valori del Gruppo, con l'obiettivo di costruire una solida identità Crédit Agricole Italia e accompagnare e sostenere lo sviluppo professionale dei giovani.

Le iniziative per i neoassunti sono state molteplici, quali ad esempio le giornate formative in presenza di "Welcome Aboard" e "Welcome Day", l'incontro digitale CA Stories e il Next to You, ma anche il percorso formativo "Generation Empowerment" volto a rispondere ad alcune esigenze principali:

- Trasmissione della cultura e dei valori aziendali;
- Orientamento;
- Acquisizione di competenze;
- Crescita a supporto del piano di autosviluppo di ciascuno.

Il percorso si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle competenze trasversali, quali: intelligenza aziendale, attitudini soft (come gioco di squadra, gestione del feedback) e auto-sviluppo, al fine di sostenere la fiducia in sé stessi.

Ai nuovi colleghi inoltre è stata abbinata la figura del c.d Cicero , cioè un collega con maggiore esperienza, con l'obiettivo di offrire un supporto e una guida e favorire il networking. La Banca si impegna inoltre a mantenere un dialogo aperto e costante tra giovani e manager a tutti i livelli, con diversi momenti di incontro e di scambio volti a favorire una conoscenza verticale e orizzontale del Gruppo. L'engagement diretto e le diverse iniziative che sono proposte ai giovani puntano sia a incentivare le aspirazioni e le ambizioni, sia a ridurre la distanza gerarchica e generazionale all'interno delle funzioni, favorendo le occasioni di contatto e di networking tra le diverse strutture.

Tra le principali iniziative messe in campo nel 2023 compaiono anche IndAction e Young meeting. Il primo è un evento in cui i giovani hanno l'opportunità di ascoltare testimonianze di Top Manager, conoscere in modo più approfondito alcuni Métier del Gruppo, e mettersi in gioco attraverso attività di gruppo; il secondo è invece format innovativo basato sull'interazione allo scopo di far vivere una giornata esperienziale sul business, l'innovazione digitale e i valori CAI.

La parità di genere è un tema cruciale per il Gruppo, lo testimonia l'implementazione di un progetto di valorizzazione in logica Talent Management, che ha in target più di 650 colleghe del Gruppo, finalizzato a fornire gli strumenti per sviluppare la propria carriera e realizzare le ambizioni professionali, con focus sulla leadership femminile.

Per quanto concerne invece la digitalizzazione dei processi, Crédit Agricole Italia mira a mantenere una crescita sostenibile del business facendo leva sul coinvolgimento attivo delle persone e su un'infrastruttura digitale all'avanguardia; la sfida per il futuro è quella di accelerare la trasformazione digitale del Gruppo e della sua clientela, estendendo la digitalizzazione e dematerializzazione.

Per affrontare questa sfida, il Gruppo Bancario ha ritenuto necessario intraprendere un percorso di rafforzamento e di aggiornamento delle competenze del proprio personale mediante piani mirati di formazione e iniziative dedicate in ottica di sviluppo.

In particolare il piano formativo di CA Group Solutions (società consortile per azioni facente parte del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia) - che costituisce parte integrante del piano di Gruppo e ne condivide linee guida e iniziative - è caratterizzato da due linee di sviluppo peculiari: Strategia Evolutiva IT e formazione specialistica di ruolo, secondo le esigenze dei diversi ambiti di attività.

Per tutto il 2023 è stata confermata l'attenzione ai temi dell'innovazione e della digitalizzazione realizzate attraverso la creazione di interventi formativi volti a promuovere la conoscenza e la consapevolezza della Rete sulle opportunità del Digitale, definendo e implementando nuove esperienze digitali a supporto dei colleghi e in linea con le esigenze dei clienti. È stato dato, inoltre, rilievo alla formazione digitale e tecnologica all'interno delle strutture IT dell'Azienda per supportare lo sviluppo e la trasformazione dei sistemi legati al Business attraverso iniziative mirate su Cybersecurity, Cloud Computing, linguaggi di programmazione, sviluppo degli applicativi, agile, e tecnologie emergenti.

Tutto ciò espresso, a conferma del fatto che **la trasformazione tecnologica rappresenta uno degli assi portanti della Strategia evolutiva di CA Group Solutions e di CA Italia.**

RISORSE UMANE E INTEGRAZIONE ASPETTI ESG

La sostenibilità è sempre più integrata all'interno dei percorsi formativi dedicati ai dipendenti del Gruppo. La proposta formativa della Banca sui temi ESG è pensata per infondere nelle persone cultura e competenze, indispensabili nel contesto in cui viviamo, ed è finalizzata ad assicurare una capacità di risposta sempre più mirata alle esigenze dei clienti, in linea e a supporto del Piano Industriale di Medio Termine. Crédit Agricole Italia sostiene l'implementazione di una cultura ESG a 360 gradi attraverso alcune leve principali, quali l'inserimento di nuove risorse, lo sviluppo delle competenze per il personale esistente e l'evoluzione della leadership interna in linea con i principi e la governance ESG.

Le attività formative hanno lo scopo di **sostenere la diffusione della cultura della sostenibilità e di sviluppare e rafforzare competenze essenziali per la realizzazione delle strategie aziendali orientate a generare valore economico, sociale e ambientale.** Obiettivo della Banca è fare in modo che entro il 2025 tutte le persone del Gruppo abbiano ricevuto una formazione in ambito ESG, attraverso una proposta formativa strutturata su tre livelli:

- un livello base, trasversale alle diverse tematiche ed erogato a tutti i collaboratori, principalmente attraverso moduli di formazione in modalità e-learning;
- un livello di approfondimento specialistico sulle singole tematiche, curato dalle Strutture Divisioni e interessate e/o da enti esterni accreditati, anche in modalità live;
- un livello di adesione a percorsi di formazione certificati (come EFPA, ABI Expert).

Con riferimento a quest'ultimo punto, nel 2023 il Gruppo Bancario ha costruito un **percorso formativo custom e certificato, denominato: "ESG expert"**. Tale percorso, proposto ai Referenti aziendali ESG delle funzioni maggiormente impattate dalla normativa, è composto da un ciclo di incontri tenuti da docenti esperti del settore e ha consentito ai partecipanti di ottenere la certificazione ESG ABI Expert. La certificazione è personale e decreta il termine del percorso professionalizzante svolto, esclusivamente pensato per l'ambito bancario al fine di far comprendere il contesto e definire il ruolo della banca nel processo di trasformazione sostenibile in atto.

Questo approccio riflette **l'impegno costante di Crédit Agricole Italia nell'adottare e promuovere la sostenibilità, non solo come un'opzione, ma come parte integrante della Raison d'être del Gruppo.**

NUOVO MODELLO DI VALUTAZIONE

Nel 2023 Crédit Agricole Italia ha lanciato il nuovo modello di valutazione professionale, con l'introduzione di una fase di autovalutazione che precede la valutazione del Responsabile e prevede la possibilità da parte del collaboratore di proporre gli obiettivi per il 2024. Per accompagnare i colleghi in questo importante percorso, è stato previsto un palinsesto formativo, con lo scopo di illustrare le motivazioni alla base delle novità del processo. I contenuti sono stati resi disponibili a tutta la popolazione aziendale in modalità e-learning attraverso la Digital Academy.



Questa nuova fase è seguita dalla valutazione del Responsabile e dall'organizzazione di un tavolo di condivisione "allargato", coordinato dalla funzione HR, per la discussione e la certificazione dell'esito finale in vista del colloquio di feedback. In questa sede è prevista inoltre la presenza di una figura garante dei principi di diversità e inclusione.

Sia l'autovalutazione che la valutazione da parte del Responsabile vertono sugli obiettivi del singolo e su un repertorio univoco di valori comportamentali, tra cui un "comportamento" legato a tematiche ESG e D&I.

I destinatari del processo MBO ricevono una valutazione professionale ancorata ai medesimi valori comportamentali degli altri colleghi. Il risultato della valutazione manageriale rappresenta un indicatore non economico che viene considerato nel processo MBO all'interno della scheda dedicata e contribuisce alla determinazione della remunerazione variabile per l'anno di competenza. Infine, anche per il 2023 è stato riproposto, in forma anonima e volontaria, un sistema di valutazione 180° o "bottom-up" sui medesimi valori comportamentali per un target circoscritto ma rilevante della popolazione manageriale del Gruppo e un sistema di valutazione 360° per un perimetro ristretto di manager.

Formazione (404-1)		2023	2022	2021
Ore di formazione erogate	ore	676.586	602.010	522.601
- di cui a donne	ore	337.310	286.848	249.863
Ore medie di formazione per dipendente	ore	54,92	48,3	39,9
Per livello				
Dirigenti	ore	6384	3.898	3.751
Quadri	ore	299.109	272.546	241.215
Aree professionali	ore	371.093	325.500	277.635
Ore medie di formazione per inquadramento*				
Dirigenti	ore	44,3	26,8	24
Quadri	ore	55,3	49,8	42
Aree professionali	ore	54,9	47,5	39
Ore medie di formazione per genere*				
Uomini	ore	54,1	49,1	40
Donne	ore	55,8	47,5	40
Per modalità di erogazione				
Aula	ore	50.118	38.305	3.239
On line	ore	441.647	483.842	109.714
Aule Virtuali	ore	184.821	79.863	174.457
Formazione a distanza	ore	0	0*	235.081
Affiancamenti / Stage	ore	318	66	111
Per tipologia				
Formazione obbligatoria	ore	462.178	456.340	359.709
Formazione finanziata	ore	46.230	5.358	74.415
Formazione per apprendisti	ore	0	0	0

* Dal 2022 il campo formazione a distanza non è più censito all'interno dei sistemi del Gruppo. La formazione a distanza rientra pertanto nelle categorie "on line" e "aule virtuali".

Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (codice etico) (404-1)		2023	2022	2021
Dipendenti formati	n.	10.425	4.281	4.323
Ore di formazione erogate	ore	27.011	3.788	2.728

Costi della formazione		2023	2022	2021
Importo formazione finanziata	€	1.196.500	755.554	480.000
Formazione all'estero				
Dirigenti	ore	0	0	0
Quadri	ore	0	0	0
Aree professionali	ore	0	0	0
Ripartizione formazione per aree tematiche				
Commerciale	ore	151.679	221.526	138.156
Assicurativo	ore	194.494	65.199	41.698
Credito	ore	41.568	22.343	27.323
Eestero	ore	0	92	0
Finanza	ore	72.439	44.175	107.090
Normativa	ore	128.369	178.340	124.212
Operativa	ore	25.480	28.782	38.011
Informatica / Lingue	ore	30.679	35.932	26.150
Manageriale	ore	31.879	5.713	19.869
Manageriale per senior (over 65)*	ore	8.617	16,51	0

* Il dato sulla formazione manageriale per senior (over 65) rappresenta uno spaccato della formazione Manageriale complessiva, dipendente dalla data anagrafica della risorsa che ne ha fruito, Non è presente un'area dedicata alla formazione manageriale senior.

Valutazione delle performance (404-3)*	Popolazione valutata tramite valutazione prestazioni nell'anno 2023	Popolazione valutata tramite Valutazione Manageriale MBO nell'anno 2023**	Popolazione valutabile nell'anno 2023
	n.	n.	n.
Dirigenti	0	138	138
Dirigenti - Donna	0	35	35
Dirigenti - Uomo	0	103	103
Quadri	5.209	76	5.378
Quadri - Donna	2.003	7	2.039
Quadri Uomo	3.206	69	3.339
Aree professionali	5.959	0	6.087
Aree professionali - Donna	3.472	0	3.536
Aree professionali - Uomo	2.487	0	2.551
Totale complessivo	11.168	214	11.603

* I dati non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico. Il calcolo delle percentuali è basato sul totale di persone valutabili.

** Il personale Dirigente e alcuni Manager del Gruppo - in funzione della posizione ricoperta - sono valutati attraverso il processo di Valutazione Manageriale/MBO.

Valutazione delle performance (404-3)*	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2023	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2022**	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2021*
	%	%	%
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Dirigenti - Donna	100,0	100,0	100,0
Dirigenti - Uomo	100,0	100,0	100,0
Quadri	98,27	98,9	99,0
Quadri - Donna	98,58	97,5	98,5
Quadri Uomo	98,08	99,7	99,3
Aree professionali	97,90	95,4	97,4
Aree professionali - Donna	98,19	95,2	97,2
Aree professionali - Uomo	97,49	95,6	97,6
Totale complessivo	98,10	98,0	98,2

* I dati 2021 non includono il perimetro Credito Valtellinese in quanto la metodologia di valutazione delle prestazioni differisce tra le banche.

** I dati 2022 non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico.

Promozioni per inquadramento		2023	2022	2021
Dirigenti	n.	9	9	12
- di cui donne	n.	5	5	6
Quadri	n.	511	288	475
- di cui donne	n.	222	121	198
Aree professionali	n.	804	472	885
- di cui donne	n.	454	260	505

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

Crédit Agricole Italia promuove la diversità e l'inclusione sulla base di quanto stabilito dalla Strategia D&I del Gruppo, che è alla base della trasformazione organizzativa, culturale e manageriale della Banca ed è declinata secondo cinque dimensioni:

- **Apertura e Curiosità**
- **Rappresentatività**
- **Uguaglianza nelle Opportunità**
- **Solidarietà**
- **Responsabilità.**

Anche nel 2023 la Banca ha confermato la propria attenzione e rafforzato l'impegno sulle tematiche di Diversity and Inclusion promuovendo la rappresentanza equa e la partecipazione attiva incoraggiando la diversità di pensiero e di prospettive. In questo contesto, le sinergie infragruppo e le opportunità di mobilità tra Italia ed estero giocano un ruolo fondamentale nello sviluppo della Banca, promuovendo la diversità culturale e la condivisione di conoscenze tra le diverse entità del mondo Crédit Agricole.

L'impegno del Gruppo a favore dell'inclusione di genere si è concretizzato attraverso la definizione di un piano strategico D&I che ha l'obiettivo tra l'altro di promuovere diversi stili di comportamento e leadership, di favorire il rispetto dell'equilibrio tra vita lavorativa e privata e di rafforzamento del welfare aziendale, di valorizzare le figure aziendali sulla base del merito e del ruolo, indipendentemente dal genere e di favorire la neutralità nelle politiche di valutazione e remunerazione.

In coerenza con questo percorso, il Gruppo ha **ottenuto la Certificazione per la parità di genere (UNI PDR125) che attesta le politiche e le misure concrete per ridurre il divario di genere.**

La Certificazione rappresenta un'opportunità per essere riconoscibili come luogo di lavoro inclusivo, che include e valorizza le unicità, per essere responsabili nei confronti dei nostri clienti e della società con azioni ad alto impatto verso l'interno e verso l'esterno e per misurarci attraverso un set strutturato di KPI e un piano strategico di attività e obiettivi Diversity e Inclusion che permettono di monitorare i progressi realizzati da tutto il Gruppo Bancario in un'ottica di miglioramento continuo.

Nell'ambito delle attività legate alla parità di genere, anche alla luce del quadro normativo di riferimento, nel 2023 è proseguita l'analisi da parte del Gruppo Bancario sul Gender Pay Gap. L'obiettivo di tale analisi è rilevare l'equità retributiva per genere e pianificare, realizzare e monitorare le misure correttive necessarie per mitigare il fenomeno nel tempo.

In tale contesto e nel rispetto degli obblighi regolamentari in materia, il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Remunerazioni, è chiamato ad analizzare la neutralità della politica di remunerazione rispetto al genere e a verificare il divario retributivo.

Di seguito sono riportati, in conformità al GRI e in continuità con gli esercizi di reporting precedenti, gli aggregati retributivi suddivisi per categorie di inquadramento e genere.

Retribuzione media annua lorda totale (base+variabile) (FTE) (405-2)		2023	2022	2021
Dirigenti				
- uomini	€	226.806	211.116	216.237
- donne	€	155.743	144.689	145.548
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	68,67	68,54	67,31
Quadri				
- uomini	€	73.874	69.697	67.523
- donne	€	65.574	62.146	60.523
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	88,77	89,17	89,63
Aree professionali				
- uomini	€	44.908	41.857	41.664
- donne	€	44.432	41.597	41.515
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	98,94	99,38	99,64
Retribuzione media annua lorda base (FTE) (405-2)		2023	2022	2021
Dirigenti				
- uomini	€	157.983	154.785	157.804
- donne	€	118.388	113.383	113.564
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	74,94	73,25	71,97
Quadri				
- uomini	€	65.698	61.978	61.603
- donne	€	59.285	55.994	55.920
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	90,24	90,35	90,77
Aree professionali				
- uomini	€	42.383	39.566	39.867
- donne	€	42.085	39.417	39.759
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	99,29	99,62	99,73

In generale si osserva una sostanziale parità di genere nel rapporto tra il valore medio delle remunerazioni dei dipendenti donna e uomo per quanto riguarda la categoria delle Aree professionali, mentre il divario risulta più ampio per le categorie dei Quadri e dei Dirigenti all'interno delle quali è necessario, anche alla luce delle previsioni normative, effettuare un'analisi metodologica e gestionale più approfondita e analitica e che pertanto non consideri soltanto la categoria di appartenenza.

In continuità con lo scorso anno, il Gruppo osserva infatti il divario retributivo di genere non solo per categorie di inquadramento ma anche e soprattutto per posizioni di lavoro omogenee; tale vista fornisce risultati con uno scostamento meno significativo e con miglioramenti apprezzabili anno su anno.

Il Gruppo ha effettuato la rilevazione annuale del divario retributivo di genere sui dati al 31 dicembre 2023 sulla base della metodologia indicata dai Regolatori italiano ed europeo (Banca d'Italia e EBA) e del proprio modello interno basato sul principio del "equal pay for equal work" che consente di rilevare il livello di equità retributiva per cluster di popolazione tra loro raffrontabili, definiti a parità di complessità gestita ("grade" da Job Evaluation), ruolo e seniority. L'individuazione di modalità ulteriori rispetto a quelle indicate dalla

normativa di vigilanza per analizzare il divario retributivo di genere è, tra l'altro, una possibilità prevista dalla normativa stessa ed è coerente con le prassi di mercato. Tale metodologia, applicata per la prima volta per la rilevazione sull'anno 2021, è stata avallata da una primaria società di consulenza che ha supportato il Gruppo nello sviluppo delle analisi.

In via complessiva, con l'applicazione della suddetta metodologia, le analisi al 31 dicembre 2023 confermano un gap medio di importo non particolarmente rilevante e circoscritto ad un panel limitato di figure inferiore all'1% delle donne del Gruppo (1% nel 2022), anche grazie alle attività effettuate nel corso del 2023. La distribuzione dei divari rilevati conferma la situazione degli anni precedenti: si continua ad osservare una sostanziale parità tra le remunerazioni medie dei due generi nei cluster di minore complessità organizzativa, rappresentati principalmente da ruoli impiegatizi e non di responsabilità; si registra un divario leggermente più ampio, ancorché numericamente e percentualmente poco significativo, nei cluster a maggiore complessità e responsabilità (principalmente nella categoria dei dirigenti) anche a fronte dagli interventi di valorizzazione della leadership al femminile promossi in questi anni, che hanno un impatto positivo in termini di rappresentatività ma, almeno inizialmente, possono generare un impatto in termini di "gender pay gap".



A conferma del proprio impegno in materia nel 2023 il Gruppo, nell'ambito del piano d'azione pluriennale declinato in politiche sia retributive che gestionali:

- ha definito obiettivi di progressiva e forte mitigazione del fenomeno in un arco di tempo triennale, subordinati a opportune valutazioni di merito e di performance; tali obiettivi risultano in linea alle attese e saranno rendicontati puntualmente con cadenza annuale al Comitato Remunerazione e al Consiglio di Amministrazione;
- ha inserito le informazioni sul divario retributivo di genere (periodicamente aggiornate e monitorate) tra i driver decisionali delle valutazioni di merito;
- ha formalizzato una regolamentazione interna delle politiche attive di intervento finalizzate a valutare periodicamente il "gender gap" definendo: ambiti di analisi, driver di valutazione, leve utilizzabili, piani di azione, responsabilità e fasi di monitoraggio;
- ha previsto l'assegnazione, anche nel 2023, di uno specifico KPI sulla valorizzazione della leadership al femminile a tutti i manager di più alto livello nell'ambito del sistema MBO, in linea con gli obiettivi aziendali.

Tra le **principali attività e progetti, finalizzati all'inclusione e alla promozione dell'inclusione e della diversità** in tutte le sue forme messi in campo dal Gruppo Bancario nel corso del 2023, compaiono:

- La prosecuzione della collaborazione con Valore D, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese.
- Anche nel 2023 si è tenuto il Mese delle Diversità: cinque settimane di iniziative ed eventi che coinvolgono tutte le Persone del Gruppo per riflettere insieme sulle tematiche di inclusione.
- A questo si aggiunge in marzo, coerentemente alle attività di Crédit Agricole S.A., la Settimana delle Diversità, allo scopo di favorire la riflessione e la diffusione di consapevolezza su tre tematiche fondamentali di Diversity & Inclusion: il valore del rispetto attraverso l'utilizzo di un linguaggio inclusivo e consapevole, la parità di genere e l'inclusione sociale.
- È stata avviata una collaborazione con Fondazione Libellula per promuovere una cultura fondata sul rispetto e sull'inclusione e per promuovere una riflessione sui temi di discriminazione e violenza di genere. Ad aprile sono stati organizzati tre webinar formativi dedicati alle persone del Gruppo con figli di età compresa tra i 6 e i 19, per favorire lo sviluppo di comportamenti e modelli liberi da discriminazioni e stereotipi.
- Da giugno è possibile costituire o prendere parte ad un ERG - Employee Resource Group, ovvero gruppi volontari e auto-organizzati che condividono alcune caratteristiche o interessi comuni. Con l'obiettivo di favorire una cultura inclusiva, dare impulso all'innovazione e favorire il networking tra i dipendenti, questi collettivi promuovono iniziative e cambiamenti positivi a favore della comunità e del Gruppo.
- Per il secondo anno consecutivo, il Crédit Agricole Italia è stato sponsor della #RUNFORINCLUSION, la corsa non competitiva all'insegna della valorizzazione delle unicità. L'appuntamento si è svolto a Milano il 23 e 24 settembre con un ricco programma di incontri, talk, iniziative ed attività.
- È stata diffusa la nuova Brochure People CAre, il documento che raccoglie tutte le iniziative del Gruppo a sostegno dei dipendenti in ambito D&I, Welfare e Wellbeing, Famiglia, Sostenibilità e CSR.

Le attività appena descritte hanno consentito a Crédit Agricole Italia di conseguire la certificazione del sistema di gestione della parità di genere in conformità ai requisiti della norma di riferimento (UNI/PdR 125:2022). Tale certificazione, rilasciata da Bureau Veritas, rappresenta la continuità dell'impegno del Gruppo verso le tematiche ed i valori legati alla diversità e all'inclusione.

Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale (401-3)		2023	2022	2021
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	3.667	4.294	4.079
- di cui donne	n.	1.890	2.240	2.090
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	n.	1.026	726	795
- di cui donne	n.	725	550	595
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale mantenendo almeno la medesima posizione	n.	972	682	755
- di cui donne	n.	684	516	561
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo la fine del congedo parentale e che risultano ancora occupati 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro*	n.	709	570	487
- di cui donne	n.	541	437	370
Tasso di ritorno al lavoro dei dipendenti che hanno preso congedo parentale*	%	99,0	99,3	100
- di cui donne	%	99,3	100	100
Tasso di mantenimento dei dipendenti che hanno preso congedo parentale*	%	97,0	98,6	99,0
- di cui donne	%	97,5	99,8	98,7

* I dati 2021 non includono le informazioni riguardanti Credito Valtellinese.

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)*		2023	2022	2021
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	0	0	0
Numero dipendenti coinvolti	n.	0	0	0
Casi di discriminazione (406-1)				
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.	0	0	0
Controversie di lavoro				
Passive	n.	13	22	29
Attive	n.	14	7	11
Numero dei dipendenti coinvolti	n.	52	51	64
Provvedimenti disciplinari				
Conservativi	n.	35	29	49
Licenziamenti	n.	7	4	11
Sensibilizzazioni	n.	28	13	45

* I dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal perimetro di rendicontazione.

SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLA PERSONA

In risposta alle aspettative di tutte le persone del Gruppo, comprese le nuove generazioni, Crédit Agricole Italia si impegna a offrire un ambiente di lavoro che consenta la conciliazione tra gli aspetti professionali e quelli privati della vita di ogni individuo e la valorizzazione del benessere a 360 gradi. Questo si traduce in politiche flessibili di orario di lavoro, supporto alla genitorialità e incentivi per la formazione continua, oltre a iniziative dedicate al benessere psico-fisico.

Nel 2023 il Gruppo Bancario è stato insignito del Bollino Health Friendly Company (HFC) dalla Fondazione Onda nell'ambito della presentazione del Network 2023-2024. HFC riconosce le aziende che si sono distinte per l'impegno nella tutela della salute e del benessere dei propri dipendenti o che hanno intrapreso un percorso in tal senso.

Nel corso dell'anno la Banca ha implementato diverse **iniziative volte a costituire un ambiente di lavoro sano e attento al benessere delle persone**, tra cui:

- La conferma del **Good Life**, iniziativa di sensibilizzazione allo sport e a uno stile di vita sano, attraverso l'ampliamento di diverse attività del Programma di wellbeing:
 - in ambito Sport e Movimento, in collaborazione con Go!Athletic sono proseguiti i corsi sportivi sia online che in presenza (al Green Life di Parma e a Milano)
 - in ambito Prevenzione e Salute, grazie alle partnership di Stimulus, Fondazione Onda e Lifeed è nato, a partire dal mese di maggio, un Piano di sensibilizzazione dedicato al Benessere psico-fisico con contenuti formativi proposti dai partner. Ciò si traduce in un percorso a tappe che prevede la pubblicazione mensile di un'agenda dedicata all'approfondimento di vari temi specifici da più punti di vista.
- Inoltre, al già presente **Servizio di benessere psicologico**, si è aggiunto il nuovo servizio di Supporto socio-assistenziale, un aiuto concreto per tutte le persone del Gruppo a gestire le differenti situazioni che si possono verificare quotidianamente in ambito lavorativo, personale e familiare, esercitando un lavoro di cura. Nel dettaglio, l'attività prevede:
 - un servizio di consulenza psicologica, accessibile da numero verde e da piattaforma web, erogato a distanza da psicologi, psicoterapeuti e professionisti dell'ascolto attivo 24h/24h 7 giorni su 7, accessibile sia alle persone del Gruppo sia al proprio nucleo familiare.
 - un servizio di supporto socio-assistenziale, accessibile da numero verde, erogato da psicologi professionisti e care manager che forniscono supporto per la ricerca delle soluzioni socio-assistenziali più adatte alle esigenze di ciascun utente, accompagnando i caregiver, attraverso l'aiuto di professionisti qualificati.

Per quanto concerne il tema welfare, il 2023 è stato caratterizzato dall'accordo sul rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale, con gli impegni del confronto sindacale a livello nazionale che hanno influenzato anche le trattative all'interno del Gruppo. Nel corso dell'anno si sono svolti 70 incontri con le organizzazioni sindacali che hanno condotto alla sottoscrizione di Accordi a livello di Gruppo Bancario; i più significativi hanno riguardato l'attivazione di iniziative per la promozione di politiche e azioni concrete di potenziamento e l'affinamento del welfare aziendale che testimoniano l'attenzione in favore dei dipendenti da parte del Gruppo.

A gennaio 2023 sono state finalizzate le intese per un pacchetto di misure concrete a sostegno dei dipendenti con l'obiettivo di garantire un supporto continuativo per rafforzare il potere d'acquisto dei lavoratori. In particolare, è stata prevista l'erogazione di un contributo straordinario welfare, del valore di 500 euro, a favore di tutto il personale, sono state migliorate le condizioni bancarie agevolate sul tasso variabile riservato ai mutui ipotecari prima casa e sui prestiti documentati, per attenuare ulteriormente l'innalzamento dei tassi di interesse, con un successivo intervento avvenuto nella seconda parte dell'anno. Dal punto di vista dell'assistenza sanitaria, dopo aver incrementato a inizio anno il contributo aziendale versato di 100 euro per i dipendenti passando da 700 a 800 euro, nel corso del mese di novembre è stata rinnovata la polizza sanitaria con valenza biennale, mantenendo inalterate le prestazioni previste precedentemente, stanziando ulteriori 50 euro sul premio per l'annualità 2025.

L'accordo sul premio aziendale 2023 siglato nel mese di novembre - con un importo medio di 1.550 euro costituito da 900 euro in cash e da 650 euro di credito welfare, che può aumentare fino a 1.900 euro mediante la conversione totale in welfare - ha confermato la centralità del sistema di valorizzazione della soluzione welfare, attraverso l'acquisto di "buoni spesa" e un "credito Welfare" integrativo destinato a tutto il personale avente diritto. Nell'accordo inoltre sono state confermate le previsioni utili a massimizzare la fruizione del credito welfare, con l'impegno a valutarne l'applicabilità in relazione di eventuali futuri piani di azionariato.

Infine, di particolare rilevanza l'accordo che ha definito un contributo straordinario asili nido dal valore di 1.000 euro, erogato per ogni figlio con età da 1 a 3 anni dei dipendenti del Gruppo, a partire dall'anno di frequenza 2023/2024. Il progetto si affianca alla partnership con Jointly nell'ambito del percorso «nidi diffusi» che prevede la prelazione nella riserva dei posti oltre ad uno sconto sulle rette di frequenza presso i nidi convenzionati. Un'altra importante iniziativa a sostegno alla natalità e di supporto concreto alla genitorialità, che segue l'intesa siglata sui congedi parentali che consente ai papà che hanno usufruito del congedo obbligatorio di beneficiare di 10 giornate aggiuntive di congedo parentale per il 2023 e di ulteriori 8 giornate dal 2024 retribuite al 100%, in un percorso di valorizzazione delle iniziative di solidarietà sociale attraverso il welfare aziendale.

Con riferimento al tema della salute e sicurezza sul lavoro, ogni Società del Gruppo fa riferimento al Documento di Valutazione dei Rischi approvato dal Datore di Lavoro e predisposto con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente. Tale documento viene aggiornato in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori. Si tratta di un documento di indirizzo strategico, con funzione attuativa della politica di salute e sicurezza aziendale. Tale politica viene delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori e il benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D. Lgs. 106/09, la valutazione sia dei "fattori di rischio" che delle "condizioni di rischio";
- perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D. Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del Codice civile.

La Banca nel corso del 2023 ha avviato una rilevante ristrutturazione funzionale e organizzativa per quanto riguarda le attività di presidio del tema.

Per prima cosa, a partire dalla mission, il Servizio Sicurezza Fisica si è posto per l'intero Gruppo bancario come unico presidio di protezione degli asset fisici, ivi compresa quella delle Persone, in una logica prioritaria risk-based.

Inoltre, per una maggiore vicinanza ai bisogni della rete e ai territori presidiati, sono stati individuati specifici Referenti Territoriali di Sicurezza.

I progetti intrapresi, basati sulle analisi di rischio condotte, si pongono anzitutto in linea con il vigente Piano Industriale di Medio Termine, in una logica di rafforzamento degli impianti antintrusione, della videosorveglianza, e della protezione dei mezzi forti.

Anche a livello di governance, è stato introdotto un Manuale Operativo sugli Accessi Fisici nelle sedi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia anche per la gestione dei badge, secondo le regole del "minimo privilegio".

Oltre alle attività necessarie al rispetto degli adempimenti legati alla Salute e Sicurezza sul Lavoro, nel 2023 sono proseguite le iniziative a supporto del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL). Tale Sistema, implementato nel corso del 2021 secondo le Linee Guida UNI INAIL, opera sulla base della sequenza ciclica delle fasi rappresentata dal c.d. "ciclo di Deming" (Plan - Do - Check - Act) e si applica a tutti i processi aziendali coinvolti in materia di salute e sicurezza sul lavoro, oltre a definire l'insieme dei controlli posti a presidio degli stessi.

Il Sistema si compone di una serie di documenti:

- la Policy della SSL, che ne definisce i principi, la missione e gli obiettivi che formano il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro; inoltre, la Policy è parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001 (Parte Speciale Sezione D) adottato dalle Società del GBCAI;
- il Manuale, che descrive le modalità e i criteri con cui il SGSL è realizzato, gestito e revisionato; descrive inoltre, l'organizzazione, le responsabilità e le modalità con cui vengono assunte le decisioni e permette di identificare, realizzare e controllare tutte le attività che hanno influenza sulla SSL in conformità con le Linee Guida UNI-INAIL;
- le Procedure, che definiscono, per ogni attività e processo rilevante, la coerente assegnazione delle responsabilità e le relative modalità di attuazione; per ogni procedura sono altresì identificati i relativi indicatori di performance.

Nel corso del 2023 sono state effettuate attività di revisione della maggior parte delle sopra citate procedure, in coerenza con gli esiti del primo riesame del SGSL svolto nel 2022, oltre che in coerenza con gli aggiornamenti dei processi aziendali interessati.

Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)		2023	2022	2021
Personale aree professionali	n.	6.916	7.013	7.138
Ore di straordinario (per CAGS anche quelle maturate in CRP/BPFA)	ore	317.519	287.067	221.222
Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)	n.	45,91	40,93	30,99

Assenze per tipologia (403-9)		2023	2022	2010
Malattia	gg	83.111	103.196	73.197
Infortuni	gg	2.470	2.555	2.379
Permessi sindacali (esclusi quelli a cedola)	gg	21.140	11.672	11.582
Legge 104	gg	21.559	18.422	17.947
Sciopero	gg	227	57	212
Altro (permessi retribuiti e non retribuiti)	gg	1.132	556	838
Totale	gg	129.637	136.461	106.154

Infortuni sul lavoro (403-9)		2023	2022	2021
Infortuni dipendenti				
Ore lavorate	n.	18.941.716	17.828.234,91	19.941.050
Infortuni dipendenti	n.	118	90	91
Indice di frequenza infortuni dipendenti (per milione di ore lavorate)		6,23	5,05	4,56
Infortuni mortali dipendenti	n.	0	0	0
Indice di frequenza infortuni mortali dipendenti (per milione di ore lavorate)		0	0	0
Incidenti con gravi conseguenze (> 6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i dipendenti	n.	2	0	0
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		0,11	0	0
Giorni persi per infortunio	n.	3.816	3.990	2.815
Tasso di assenteismo	%	6,30	7,10	6
Infortuni fornitori				
Ore lavorate	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni fornitori (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni mortali fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni mortali fornitori (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Incidenti con gravi conseguenze (6 mesi, esclusi incidenti mortali)	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Giorni persi per infortunio	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo		n.d.	n.d.	n.d.
Furti e rapine				
Rapine	n.	1	6	2
Furti	n.	8	3	3
Tentati furti	n.	12	14	2
Totale	n.	21	23	7

07

ASPETTI AMBIENTALI



***SOSTEGNO ALLA TRANSIZIONE
ENERGETICA ED ECOLOGICA***

***GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
AZIENDALI***

Le questioni ambientali con cui GBCAI si confronta sono connesse a due temi e ambiti principali.

Da un lato il Gruppo è impegnato a sviluppare e consolidare sul mercato la propria offerta di prodotti e servizi, dai mutui ai leasing, a sostegno della transizione ecologica del sistema economico e sociale; dall'altro è attivo nella gestione degli impatti ambientali delle proprie attività, con **focus particolare sull'efficientamento energetico e sulla contestuale riduzione dell'impronta carbonica generata sia dalla gestione degli immobili in cui si svolgono le attività lavorative sia dalla mobilità delle persone.**

Tale dedizione in particolare si inquadra nel più ampio disegno strategico della Capogruppo Crédit Agricole S.A., che avendo aderito al programma internazionale delle quattro Net Zero nel 2021, ha definito un importante piano internazionale di decarbonizzazione, impostando come baseline i consumi e le emissioni ambientali dell'anno 2019 e fissando per ogni società specifici obiettivi di riduzione delle emissioni.

SOSTEGNO ALLA TRANSIZIONE ENERGETICA ED ECOLOGICA

In questo ambito il Gruppo sta operando per integrare progressivamente i fattori ESG nelle proprie politiche creditizie, e per portare sul mercato un'offerta di prodotti e servizi dedicati a privati, imprese e professionisti a sostegno della riqualificazione energetica degli immobili, della produzione di energia pulita e della mobilità green. Tale offerta è erogata anche in partnership con altri soggetti.

Le politiche di credito fanno riferimento ai settori merceologici considerati "sensibili" per l'ambiente nel contesto socio-economico del paese. In tale ambito, non sono ammessi finanziamenti verso imprese coinvolte nell'estrazione del carbone, dell'amianto di petrolio e di gas mediante fratturazione idraulica. Sono inoltre limitati i finanziamenti rivolti a facilities estrattive situate in aree protette, ad eccezione di finalità di transizione ecologica e di dismissione/delocalizzazione.

Inoltre, non sono ammessi finanziamenti finalizzati alla produzione di energia da carbone termico, ad eccezione di quelli volti alla transizione energetica o rientranti in piani strategici nazionali.

Sul piano più operativo, nel corso del 2023 si è intervenuti nel processo di valutazione del merito creditizio rendendo operative le integrazioni dei requisiti ESG nella Pratica Elettronica di Fido. Con il **rilascio della nuova Scheda ESG Cliente**, le funzioni proponenti e deliberanti della banca sono state quindi dotate di un supporto informativo evoluto, ovvero uno strumento digitale diagnostico che intende rispondere alla duplice esigenza di:

- individuare in modo immediato ed efficace i principali rischi di natura ESG, in particolare i rischi di settore e di tipo fisico/climatici, che possono impattare sulle controparti imprese;
- valutare i rischi individuati attraverso un approccio guidato di confronto con la controparte, per verificare il posizionamento in ambito ESG, quindi identificare l'eventuale presenza di progetti specifici di transizione e predisporre richieste di supporti finanziari coerenti per "accompagnare" la controparte nel suo percorso verso la sostenibilità.

SVILUPPO DEI PRODOTTI CON FINALITÀ AMBIENTALI

Nel comparto di Banca d'Impresa i prodotti e servizi innovativi sono sviluppati nell'ambito del progetto "Evoluzione Sostenibile" e sono attivabili in funzione di bisogni e obiettivi ESG condivisi con le imprese clienti, sia a livello di singola azienda che secondo una logica di filiera.

Fanno parte del catalogo prodotti:

- i finanziamenti "ESG linked", caratterizzati da condizioni economiche di favore correlate ad un sistema premiante dinamico indicizzato al miglioramento del profilo ESG dell'impresa, i cui parametri sono rilevati periodicamente attraverso un questionario di valutazione messo a disposizione del Cliente in una piattaforma digitale;
- i finanziamenti assistiti da una garanzia a prima richiesta di SACE, destinati a sostenere progetti di investimento in ambito sostenibilità o con obiettivi e criteri indicati da SACE stessa, che ne valuta autonomamente l'ammissibilità e la loro idoneità in base ai benefici attesi.

Viene offerta ai clienti la **Piattaforma di Supply Chain Finance che permette all'azienda Capofiliera, società al vertice di una filiera produttiva, di valutare il posizionamento ESG di ogni suo fornitore, offrendo una visione d'insieme del livello di sostenibilità della propria catena di fornitura.**

L'integrazione della Piattaforma di Supply Chain Finance con lo Scoring ESG consente all'azienda Capofiliera di diventare promotore nella trasformazione sostenibile della propria filiera.

I principali prodotti di Supply Chain Finance sono infatti la soluzione per supportare le filiere e favorirne la ripresa economica. Il Capofiliera, sfruttando la leva strategica offerta dai Servizi di Dynamic Discounting e Confirming, potrà ingaggiare i propri fornitori nel miglioramento delle loro performance ESG attraverso forme di incentivazione economica.

Nello specifico, l'azienda Capofiliera può offrire al proprio parco fornitori il pagamento anticipato delle fatture in cambio di uno sconto attraverso liquidità propria (Dynamic Discounting) oppure mediante un supporto creditizio della banca, in cui il ceduto (azienda Capofiliera) concede alla banca la gestione del debito commerciale verso i propri fornitori strategici (Confirming).

Il Capofiliera potrà anche ricevere validazione di sostenibilità ISO da Bureau Veritas per il supporto finanziario offerto alla propria filiera.

Si segnala che nell'ambito dell'accordo da 400 milioni di euro che Crédit Agricole Italia ha siglato con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) al fine di sostenere nuovi investimenti di piccole e medie imprese e società agricole, oltre il 25% di tali risorse saranno destinate al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale e transizione energetica.

Con l'obiettivo di incontrare le principali Imprese Clienti e Prospect e parlare di temi di rilevanza del Gruppo, condividendo novità e soluzioni in diversi ambiti quali sostenibilità e PNRR, sono stati organizzati numerosi «Caffè con le imprese».

Per quanto riguarda il comparto Retail Affari è stata creata una linea del finanziamento "Scelgo Io" ed attivato un tavolo di lavoro con BPI e Crédit Agricole S.A. per definire un piano di azioni condiviso per l'avvio della transizione energetica della clientela Small Business.

Tra i servizi più innovativi destinati ai privati si segnala il nuovo percorso dedicato alla riqualificazione energetica della propria abitazione, che fornisce la diagnosi energetica dell'immobile e individua gli interventi necessari all'efficientamento attraverso il simulatore Green BEES (Building Energy Efficiency Simulator) realizzato da CRIF. Grazie alla partnership con Harley&Dickinson, società leader nella riqualificazione energetica, a seguito della diagnosi sarà possibile offrire ai clienti un servizio «chiavi in mano» per la realizzazione degli interventi.



Anche l'operazione a premi Scelte di Valore, rivolta a chi sottoscrive il Mutuo Crédit Agricole Greenback o il Mutuo Crédit Agricole a Rata Costante, riconosce la possibilità di ottenere uno sconto mensile sulla rata del mutuo a fronte dell'acquisto di nostri prodotti che promuovono comportamenti sostenibili.



SOLUZIONI DI LEASING

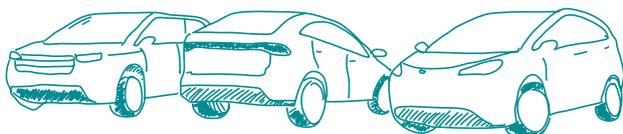
Per quanto riguarda il leasing, **Crédit Agricole Leasing Italia si è confermata, per il quarto anno consecutivo, al primo posto tra le società italiane per importo finanziato di impianti energetici da fonti rinnovabili.**

L'offerta Energie Rinnovabili comprende finanziamenti principalmente in impianti fotovoltaici, eolici e a biomassa/biogas.

Tra le principali operazioni concluse nel 2023, in sinergia con Crédit Agricole Italia, si segnala:

- un finanziamento di 14 milioni di euro a favore di Solar Ventures, azienda specializzata nello sviluppo e nella gestione di impianti fotovoltaici utility scale in Italia e Spagna, che permetterà la realizzazione di cinque impianti fotovoltaici - in Sardegna, Veneto, Lombardia e Piemonte - con una potenza installata complessiva pari a 10,6 MW;
- un finanziamento di 14,5 milioni di euro a favore di Biometano SB, società del Gruppo Belenergia, attivo nel nostro Paese e all'estero per la produzione di gas metano da fonti alternative, finalizzato alla realizzazione di un nuovo impianto biogas nel Comune di Ronco all'Adige (VR) che, attraverso la fermentazione anaerobica di biomasse vegetali e zootecniche, consente la produzione di circa 4.200.000 metri cubi all'anno di gas metano.

A queste soluzioni si affiancano poi quelle dedicate alla **mobilità green**. Nel corso del 2023, nell'ambito dell'offerta della mobilità sostenibile, Agos (società leader nel credito al consumo partecipata per il 61% da Crédit Agricole attraverso Crédit Agricole Consumer Finance e per il 39% da Banco BPM) e CALIT hanno lanciato "Leasing Mobilità Green +Opzioni", un prodotto dedicato al finanziamento in leasing di autovetture/veicoli commerciali nuovi e autovetture a Km 0 a basso impatto ambientale. Con "+Opzioni" il cliente beneficia della possibilità di riscatto anticipato del contratto (prima della scadenza ordinaria di 60 mesi), a scelta tra



finestre d'uscita predeterminate a 24, 36 e 48 mesi ma anche un vantaggio fiscale grazie alla più rapida deducibilità naturale dei canoni di leasing rispetto all'ammortamento ordinario. Inoltre, la soluzione è priva di vincolo chilometrico sull'utilizzo del mezzo.

Prodotti RETAIL PRIVATI con finalità ambientale (G4 – FS8)		2023
1) Prestiti a Privati – Energicamente Gran Prestito	n.	8
	€	366.000
2) Prestiti a Privati – Gran Prestito Ristrutturazione	n.	14
	€	555.000
4) Bonus edilizi	n.	2.442
	€	192.597.279
5) Mutuo Crédit Agricole	n.	2.589
	€	419.682.628
Totale prodotti RETAIL PRIVATI con finalità ambientale	n.	5.053
	€	613.200.907

Prodotti RETAIL AFFARI con finalità ambientale (G4 – FS8)		2023
1) Bonus edilizi	n.	839
	€	557.132.798
2) Finanziamenti erogati a imprese con finalità collegate ai temi della sostenibilità ambientale	n.	120
	€	17.002.724
Totale prodotti RETAIL AFFARI con finalità ambientale	n.	959
	€	574.135.522

Sono incluse anche le operazioni connesse al prodotto Energicamente Business, trattato da Banca d'Impresa per il segmento Retail Affari.

Prodotti BANCA D'IMPRESA con finalità ambientale (G4 – FS8)		2023
1) Bonus edilizi	n.	3.328
	€	201.709.797
2) Finanziamenti per efficienza energetica ed energia rinnovabile	n.	2
	€	4.600.000
Totale prodotti BANCA D'IMPRESA con finalità ambientale	n.	3.330
	€	206.309.797

Valore totale dei prodotti a finalità ambientale (G4 – FS8)		2023
Prodotti Retail		
Valore totale dei prodotti retail	€	6.047.318.877
Valore totale prodotti retail a finalità ambientale	€	1.187.336.428
% Valore prodotti retail a finalità ambientale sul totale dei prodotti retail*	%	19,63%
Prodotti Banca d'Impresa		
Valore totale dei prodotti Banca d'Impresa	€	2.544.953.017
Valore totale dei prodotti Banca d'Impresa a finalità ambientale	€	206.309.796
% Valore prodotti Banca d'Impresa a finalità ambientale sul totale dei prodotti Banca d'Impresa**	%	8,11%

* All'interno del Valore Totale dei Prodotti Retail a Finalità Ambientale convergono i prodotti di cui alle tabelle: a)Prodotti RETAIL AFFARI a finalità ambientale e b)Prodotti RETAIL PRIVATI a finalità ambientale. La percentuale di prodotti RETAIL a finalità ambientale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità ambientale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito RETAIL.

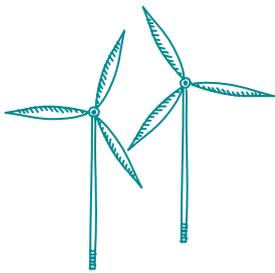
** All'interno del Valore Totale dei Prodotti Banca d'Impresa a finalità Ambientale convergono i prodotti di cui alla tabella: Prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità ambientale. La percentuale di prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità ambientale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità ambientale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito BANCA D'IMPRESA.

Leasing (G4-F56)		2023	2022	2021
Leasing strumentale				
Portafoglio	K€	1.591.733	1.382.450	1.107.834
Erogato	K€	759.634	847.073	656.959
Leasing operativo				
Portafoglio	K€	3.466	750	783
Erogato	K€	3.244	189	504
Leasing veicoli				
Portafoglio	K€	390.987	279.699	194.130
Erogato	K€	250.982	207.718	108.082
Leasing immobiliare				
Portafoglio	K€	846.467	909.454	758.872
Erogato	K€	170.847	133.639	125.273
Leasing nautico				
Portafoglio	K€	53.897	55.100	52.780
Erogato	K€	17.581	39.075	6.191

Leasing energia (G4 - FS8)		2023	2022	2021
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	30.626	32.736	28.189
Impianti biomasse	K€	12.148	6.259	7.066
Impianti cogenerazione	K€	2.635	3.656	4.866
Impianti fotovoltaici	K€	100.471	102.899	77.535
Impianti idroelettrici	K€	43.249	49.541	43.556
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1	1,2	1,24
Impianti biomasse	%	0,4	0,2	0,31
Impianti cogenerazione	%	0,1	0,1	0,21
Impianti fotovoltaici	%	3,3	3,6	3,41
Impianti idroelettrici	%	1,4	1,8	1,91
Erogato				
Impianti eolici	K€	2.344	1.059	2.784
Impianti biomasse	K€	14.813	0	2.293
Impianti cogenerazione	K€	13	0	1.052
Impianti fotovoltaici	K€	84.875	25.822	12.146
Impianti idroelettrici	K€	5.720	0	9.650
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	7	1	10
Impianti biomasse	n.	3	0	1
Impianti cogenerazione	n.	1	0	2
Impianti fotovoltaici	n.	88	36	10
Impianti idroelettrici	n.	1	0	1

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI AZIENDALI

Gli impatti ambientali diretti del Gruppo sono riconducibili prevalentemente ai consumi energetici ed ai materiali richiesti per la conduzione degli immobili occupati dal Gruppo (ad es. energia elettrica, gas metano, gasolio) nonché ai combustibili per il funzionamento della flotta auto aziendale e, in misura minore, al consumo di risorse impiegate nell'operatività quotidiana (quali ad es. carta e toner).



Nel corso del 2023 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha provveduto, anche ottemperando a quanto regolamentato dalla propria Policy Energetica ed in continuità con gli anni passati, ad una gestione rispettosa delle tematiche ambientali.

Ciò è stato realizzato attraverso una rilevante riduzione dei consumi dei principali vettori energetici (in particolare energia elettrica e gas metano), con l'effetto di una contrazione delle emissioni inquinanti nonché grazie all'uso e consumo responsabile di carta e ad una gestione dei rifiuti finalizzata al recupero dei materiali smaltiti.

Si ritiene opportuno evidenziare che nel febbraio 2024 l'azienda ha concluso ed approvato il progetto volontario avviato nel 2022 per la creazione di un sistema di gestione ambientale (SGA) certificabile secondo gli standard ISO14001:2015, che coinvolge le società Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Group Solutions e CALIT e che impatta prevalentemente sulle funzioni operative coinvolte trasversalmente negli iter della gestione dell'intero parco immobiliare.

Il Sistema di Gestione Ambientale in particolare si pone i seguenti obiettivi:

- **proteggere l'ambiente mediante la prevenzione o mitigazione di impatti ambientali negativi;**
- **mitigare il potenziale effetto negativo delle condizioni ambientali su CAI;**
- **supportare CAI nell'adempimento dei propri obblighi normativi;**
- **migliorare le proprie prestazioni ambientali;**
- **comunicare le informazioni e le scelte ambientali sia all'interno che all'esterno della struttura bancaria;**
- **promuovere e diffondere una cultura improntata alla tutela ambientale;**

Il progetto ha avuto recentemente l'approvazione nei rispettivi Consigli di Amministrazione ed è stato ufficializzato mediante una apposita circolare interna nel febbraio 2024.

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Il 2023 ha visto il definitivo superamento dell'emergenza pandemica e il pieno ritorno alla normalità operativa, in termini di occupazione degli spazi e svolgimento delle attività.



Si è ritenuto quindi opportuno focalizzare ulteriormente l'attenzione affinando la messa a punto degli orari e delle regolazioni degli impianti di climatizzazione invernale ed estiva, al fine di ottimizzarne prestazioni e consumi. Parallelamente è stata intensificata ed ottimizzata l'attività di monitoraggio in continuo dei consumi energetici di gruppo, svolta mediante la raccolta e l'analisi dei consumi giornalieri di energia elettrica e gas dei principali head-quarter e mediante l'analisi dei flussi mensili di fatturazione di oltre mille siti circa presenti nel perimetro di Gruppo. Le suddette attività consentono un pronto controllo dei consumi anomali, in ottica di efficientamento e riduzione degli stessi.

A questo si sono aggiunti gli impatti positivi generati dagli interventi previsti dal piano di ottimizzazione della rete, che ha visto la chiusura di circa 105 insediamenti pari ad una superficie occupata di quasi 27.000mq, con

un abbattimento nel 2023 dei consumi di quasi 1.100.000 kWh di energia elettrica e di quasi 30.000mc di gas metano, consentendo la mancata emissione in ambiente di circa 55 tonnellate di CO₂.

Sempre in ambito di interventi sulla rete, ulteriori benefici sono stati apportati dal completamento di 9 interventi di razionalizzazione degli spazi occupati presso diversi poli funzionali in varie città (fra cui Milano, Sondrio, Pordenone, Piacenza e Rimini), con una diminuzione delle superfici pari a circa 15.000mq e risparmi per circa 430.000kWh di energia elettrica e 30.000 mc di gas metano, riducendo le emissioni in ambiente di circa 60 tonnellate di CO₂.



Parallelamente è proseguita la campagna di investimenti per la riqualificazione degli impianti tecnologici (revamping) e di illuminazione (relamping), dando priorità ai siti più energivori e a quelli meno efficienti e promuovendo, ove possibile, il passaggio da tecnologie a gas metano verso altre ad alimentazione elettrica con pompe di calore rafforzando, ove presente, il loro telecontrollo.

In questo ambito sono quindi stati avviati e conclusi:

- circa 35 progetti di revamping, che consentiranno un risparmio annuo rispetto al 2022 di quasi 40.000mc di gas metano, consentendo la mancata emissione in ambiente di circa 85 tonnellate di CO₂;
- più di 15 progetti di relamping che, grazie al passaggio alla tecnologia a illuminazione a Led e, ove tecnicamente utile, all'installazione di sensori di monitoraggio e controllo, consentiranno a regime un risparmio annuo rispetto al 2022 di circa 150MWh di energia elettrica.

Grazie quindi a tutte le sopra menzionate attività è stato possibile raggiungere un rilevante traguardo, con il risparmio di quasi il 13% dei consumi di energia elettrica e del 17% di gas naturale rispetto ai consumi di Gruppo dell'anno precedente, consentendo la mancata emissione in ambiente di oltre 1000 tonnellate di CO₂.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria* (302-1)		2023	2022	2021
Energia elettrica***	GJ	199.819,8	231.995,3	218.954,7
- di cui da fonti rinnovabili certificate****	GJ	199.743,2	231.956,0	218.677,3
Gas naturale	GJ	81.700,7	117.164,95	116.895,9
Energia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari, parcheggi, altro)	GJ	2.277,1	2.770,7	2.661
Gasolio per riscaldamento	GJ	2.428,4	2.783,5	3.209,1
GPL per riscaldamento	GJ	183,4	0,0	0,0
Gasolio per autotrazione	GJ	16.226,3	19.055,8	18.002
Benzina per autotrazione	GJ	7.064,8	3.408,1	1.975,3
GPL	GJ	0,0	33,0	19,4
Energia elettrica per autotrazione	GJ	200,9	104,6	22,7
- di cui da fonti rinnovabili	GJ	124,3	65,4	22,7
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	GJ	2.868,6	3.734,3	3.137,1
Totale**	GJ	312.645,6	380.945,6	364.854,4

* Il dato esclude i consumi relativi ai condomini afferenti a Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Group Solutions, CALIT e Friuladria. Unicamente per l'anno 2021 sono inclusi anche i consumi di Gas naturale sul perimetro ex Creval associati ai siti dotati di riscaldamento condominiale (scope 2).

** Le conversioni in GJ sono state effettuate utilizzando i fattori indicati nelle linee guida ABI 2020 per i dati del 2021, le linee guida ABI 2021 per i dati del 2022 e le linee guida ABI 2023 per i dati del 2023.

*** Include l'energia elettrica per autotrazione.

**** I consumi derivanti da fonti non rinnovabili corrispondono per l'anno 2022 all'energia elettrica per autotrazione acquistata presso punti di ricarica esterni alle sedi del Gruppo.

MOBILITÀ E CARBON MANAGEMENT

Un contributo significativo al contenimento delle emissioni viene dall'autoconsumo di energia elettrica prodotta dal principale impianto fotovoltaico di proprietà del gruppo, ubicato presso **il quartier generale "Green Life" di Parma, certificato secondo lo standard di qualità ambientale LEED Premium**, affiancato da ulteriori tre impianti fotovoltaici, per una potenza installata globale di Gruppo di circa 850KW. La produzione energetica totale annua per il 2023 è risultata pari a circa 650MWh, in linea con quella degli anni precedenti.

Inoltre, è stata confermata, in continuità con le politiche di green procurement, la scelta di avere l'intera fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili con garanzia di origine, mentre quella di gas naturale sarà carbon neutral, in quanto accompagnata dalle relative quote per le compensazioni delle emissioni della CO₂.

La scelta di utilizzare energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ha consentito di evitare l'emissione in atmosfera di circa 15.000 tonnellate di CO₂⁷.

L'altro ambito di impatto sulle emissioni è collegato alla mobilità delle persone. In conformità alla normativa nazionale vigente in materia, **nel corso del 2023 è stata data attuazione alle misure previste nei Piani degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL)** adottati nel 2022 per ciascuno dei propri siti complessi, in cui cioè sono allocati più di 100 dipendenti). Tali piani intendono contribuire alla riduzione del traffico veicolare, orientando gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti verso forme di mobilità sostenibile alternative all'uso individuale del veicolo privato a motore sulla base dell'analisi delle loro abitudini/esigenze di mobilità e dello stato dell'offerta di trasporto pubblico disponibile nei singoli territori.

Per quanto invece la gestione delle flotte aziendali, nel corso del 2023 sono state installate nuove colonnine di ricarica di autoveicoli elettrici/ibridi sempre presso i principali siti complessi. Si tratta di interventi infrastrutturali che accompagnano la progressiva sostituzione di tutto il parco dei mezzi di servizio ad alimentazione tradizionale con veicoli dotati di motorizzazione ibrida o full electric. Tale azione include anche le auto aziendali ad uso promiscuo, per cui è data facoltà ai dipendenti assegnatari di scegliere tra le due motorizzazioni di tipo ibrida (anche plug-in) oppure "full electric" (per percorrenze inferiori a 30.000 km/anno).

Come prescritto con cadenza annuale dalla normativa vigente, negli ultimi mesi del 2023 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha provveduto allo svolgimento della consueta indagine conoscitiva (a mezzo di questionario divulgato on-line) delle abitudini ed esigenze di mobilità dei dipendenti ed alla conseguente redazione dei Piani degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) 2023 per tutti i propri siti complessi, definendo negli stessi i benefici conseguibili con il programma di implementazione delle misure previste e valutando i vantaggi di queste ultime per i dipendenti, per il Gruppo e per la collettività (riduzione della congestione da traffico veicolare urbano e delle emissioni inquinanti/climalteranti).

7 La differenza tra emissioni di tCO₂eq in atmosfera calcolate con l'approccio location-based e market-based.

Emissioni GHG in atmosfera (305-1; 305-2)		2023	2022	2021
Emissioni GHG (scope 1 + scope 2 – Location Based)	tCO₂eq	23.373,9	26.315,5	26.767,4
Emissioni GHG (scope 1 + scope 2 – Market Based)	tCO₂eq	8.444,7	9.487,3	8.681,8
di cui da energia elettrica (scope 2 – Location based)	tCO ₂ eq	14.938,9	16.833,3	18.121,2
di cui da energia elettrica (scope 2 – Market based)	tCO ₂ eq	0,0	5,0	37,5
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	4.807,9	6.826,7	6.762,2
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	181,3	207,8	238,4
di cui da GPL per riscaldamento	tCO ₂ eq	12,2	0,0	0,0
di cui da teleriscaldamento e teleraffrescamento	tCO ₂ eq	166,9	0,0	0,0
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	1.205,0	1.408,7	1.339,1
di cui da benzina	tCO ₂ eq	519,8	249,1	146,3
di cui da GPL	tCO ₂ eq	0,0	2,2	1,3
di cui da elettricità per autotrazione* (Location based)**	tCO ₂ eq	9,8	7,6	1,9
di cui da elettricità per autotrazione (Market based)**	tCO ₂ eq	0,0	5,0	0,0
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	467,8	189,9	21,5
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	318,4	483,15	94,6
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	755,8	114,64	40,9

* L'elettricità per autotrazione è già inclusa nel di cui "da energia elettrica".

** Nel 2022 il calcolo dei consumi energetici per autotrazione derivanti da fonti rinnovabili ha subito un affinamento metodologico e pertanto non è paragonabile con i dati delle annualità precedenti.

DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI

Nel corso del 2023 si è svolta la gara ed è stato siglato il contratto relativo all'approvvigionamento e gestione e-procurement di stampati e prodotti economici con caratteristiche green (es: articoli prodotti con materiali rigenerati o riciclati, con certificazione FSC, BPA free, Blauer Engel, Pentel Green Label, ecc.) e con la possibilità di ricevere la certificazione da parte del produttore.

L'avanzamento dei processi di digitalizzazione implementati nel corso dell'anno ha portato il Gruppo a ridurre progressivamente il consumo di modulistica e cancelleria e, a decorrere dal 2024 alla riduzione del consumo di carta riciclata.

Materiale utilizzato per peso e volume (301-1; 301-2)		2023	2022	2021
Materiale riciclabile				
Carta	Kg	840.152	882.191	928.778
- di cui riciclata	Kg	775.463	774.600	847.154
- di cui modulistica	Kg	60.286	95.470	72.834
Altro (articoli in carta/cartone, contenitori in plastica)	Kg	39.564	23.781	20.783
Materiale non riciclabile				
Cancelleria	Kg	38.051	60.762	51.920
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	1.458	1.999	15.371
Totale	Kg	920.841	968.733	1.057.051
Fluidi climalteranti, gas R410a	Kg	224,1	148,6	22,9
Fluidi climalteranti, gas R407c	Kg	179,5	204,5	168,1
Fluidi climalteranti, altri gas	Kg	496,7	62,2	18,4

Rifiuti prodotti (306-3)*		2023	2022	2021
Rifiuti non pericolosi	t	678,39	962,33	790,54
Rifiuti pericolosi	t	13,12	0	0

* Il Gruppo si occupa direttamente della gestione dei rifiuti, selezionando gestori e trasportatori autorizzati (rifiuti speciali) che, a seconda della tipologia, destinano i rifiuti a smaltimento o a recupero. Invece per i rifiuti da ufficio assimilabili a quelli domestici, il Gruppo affida la gestione alle società municipalizzate presenti sul territorio nazionale.

Prelievo totale di acqua suddiviso per fonte (303-1)		2023	2022	2021
Acquedotto	migliaia di m ³	261,1	269,5	343,123
Prelievi idrici da aree con stress idrico*	migliaia di m ³	0	0	29,586
da superficie (laghi, fiumi, ecc.)	migliaia di m ³	0	0	2,544
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	0	0	2,544
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0	0	0
dal sottosuolo	migliaia di m ³	0	0	26,923
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	0	0	26,923
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0	0	0
dal mare	migliaia di m ³	0	0	0,120
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	0	0	0
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0	0	0,120

* Per quanto riguarda i prelievi da aree a stress idrico, i dati relativi al 2021 rappresentano una stima fatta attraverso una ricostruzione ipotetica dei consumi per regione/sito, in ottemperanza alle "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale". Nel 2022 non è stato possibile svolgere un'analisi puntuale su base regionale. Si è scelto di svolgere quindi una stima basata su un campione di 10 siti afferenti ad aree diverse, non essendo gli impatti connessi ai prelievi idrici, ancorché da aree a stress idrico, particolarmente significativi rispetto al tipo di organizzazione.

APPENDICE 1/GRI CONTENT INDEX

GRI 2 – GENERAL DISCLOSURE			PAGINE
Organizzazione e prassi di rendicontazione	2-1	Dettagli dell'organizzazione	4
	2-2	Perimetro di rendicontazione	4
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e figura di riferimento	4
	2-4	Revisione delle informazioni	6
	2-5	Assurance esterna	6
Attività e lavoratori	2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	10-15, 67-70
	2-7	Dipendenti	104-111
Governance	2-9 a); b)	Struttura e composizione della governance	48-51
	2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	48-51
	2-11	Presidente del più alto organo di governo	48-49
	2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella gestione degli impatti	48-49
	2-14	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	36, 48-49
Strategia, politiche e prassi	2-15 a)	Conflitti d'interesse	52-53
	2-23 a); b)	Impegni in termini di policy	32-35, 52-70, 76-78, 104, 130
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	78-82
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	52-54, 65-67, 71-72
	2-28	Appartenenza ad associazioni	32-33, 92-100
Coinvolgimento degli stakeholder	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	4-6, 37-44
	2-30	Contratti collettivi	108
GRI 3 – TEMI MATERIALI			
Informative sui temi materiali	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	39
	3-2	Elenco dei temi materiali	43-44

GRI STANDARD		PAGINE
GRI 201 - Valore aggiunto		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	25, 43-44
201-1	Valore economico generato e distribuito	25-26
GRI 203 - impatti economici indiretti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 92
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	100
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 67, 69
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	68
GRI 205 - Anticorruzione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 71
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	71
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	72
205-3	Episodi su corruzioni confermate e azioni intraprese	71
GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 52-53
206-1	Comportamento anti-competitivo, antitrust e monopolio	67
GRI 207 - Imposte		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 66-67
207-1	Approccio alla fiscalità	66-67
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	66-67
GRI 301 - Materiali		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 136, 140
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	140
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	140
GRI 302 - Energia		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 136
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	137
GRI 303 - Acqua e scarichi idrici		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 136
303-3	Prelievo idrico	141
GRI 305 - Emissioni		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	32-33, 43-44, 136
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	139
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	139
GRI 306 - Rifiuti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 136
306-3	Rifiuti prodotti	140
GRI 308 - Valutazione ambientale dei fornitori		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 69
308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri ambientali	70
GRI 401 - Occupazione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 104, 120
401-1	Nuove assunzioni e turnover	109-111
401-3	Congedo parentale	123
GRI 402 - Relazioni tra lavoratori e management		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 105
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	108

segue

GRI STANDARD		PAGINE
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro		
3-3	Gestione dei temi materiali	43-44, 124-127
403-1	Sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	59, 124-127
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	124-127
403-3	Servizi di medicina del lavoro	124-127
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	124-127
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	59, 117-118
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	124-127
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	67-70
403-9	Infortuni sul lavoro	126-127
GRI 404 - Formazione e istruzione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 112-115
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	117
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	118-119
GRI 405 - Diversità e pari opportunità		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 120-123
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	51, 107-108
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	121
GRI 406 - Non discriminazione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 120-123
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese	123
GRI 414 - Valutazione sociale dei fornitori		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 69-70
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali	70
GRI 417 - Marketing ed etichettatura		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (Reclami)	81-82
GRI 418 - Privacy dei clienti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 55, 77-78
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	81-82

GRI STANDARD		PAGINE
G4 -FS - Portafoglio prodotti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 83
G4 -FS6	Clienti attivi per canale	16-24, 134
G4 -FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali	85-88
G4 -FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici ambientali	132-133, 135
G4 -FS - Comunità locali		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	43-44, 60-61, 92-95
G4 -FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	99
G4 -FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per persone svantaggiate	92-100

APPENDICE 2/RIFERIMENTI ALL'AGENDA 2030

Riferimenti all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

Obiettivo	Target	Temi materiali correlati	Pagina
 1. Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Tutela del risparmio • Educazione finanziaria 	83, 88-89
 2. Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile	2.3 Entro il 2030, raddoppiare la produttività agricola e il reddito dei produttori di alimenti su piccola scala, in particolare le donne, le popolazioni indigene, le famiglie di agricoltori, pastori e pescatori, anche attraverso l'accesso sicuro e giusto alla terra, ad altre risorse e stimoli produttivi, alla conoscenza, ai servizi finanziari, ai mercati e alle opportunità che creino valore aggiunto e occupazione non agricola.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 	90
 4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Centralità delle persone 	113
 5. Raggiungere l'uguaglianza di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile • Centralità delle persone 	114
 7. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare 	132
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare 	33, 137

segue

Riferimenti all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

Obiettivo	Target	Temi materiali correlati	Pagina
 8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.2	Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 78
	8.3	Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 85
	8.8	Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.	<ul style="list-style-type: none"> • Centralità delle persone 104
	8.10	Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 84
 10. Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni	10.2	Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Centralità delle persone 96-97, 120
 11. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.1	Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare 83, 131
	11.4	Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare 92
 13. Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	13.1	Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i Paesi.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare 96, 132
 16. Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli	16.4	Entro il 2030, ridurre in modo significativo i flussi finanziari e di armi illeciti, rafforzare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di criminalità organizzata.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello 65
	16.5	Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello 72
 17. Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	17.16	Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile • Cambiamento climatico e patrimonio immobiliare 30, 92, 95

APPENDICE 3/TCFD

GOVERNANCE

Responsabilità dell'organo di gestione nella definizione di un framework di gestione dei rischi, specificando i ruoli per la supervisione e l'attuazione della strategia climatica.

A livello di Governance, i temi di sostenibilità sono presidiati da due Comitati: il Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile, presieduto dal presidente Fassati, che valuta e sottopone al CDA le Politiche di Sostenibilità di Gruppo proposte dal Comitato Manageriale e monitora la preparazione della DNF e il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità che svolge funzioni di indirizzo, promozione, approvazione e supervisione di piani e iniziative strategiche in ambito sostenibilità. Coerentemente con il modello ibrido di Banca D'Italia, è introdotta una struttura pivot di raccordo tra i Comitati e le Funzioni banca, la Business Unit Sostenibilità, e nelle Funzioni banca vengono introdotti i referenti ESG con riporto funzionale (eccetto per le Funzioni di controllo) alla Business Unit Sostenibilità.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno è il Comitato del Gruppo di coordinamento delle Funzioni di Controllo (Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti) a presidio del sistema integrato di controllo interno, in conformità alle procedure adottate dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. Rientra nella mission del comitato la trattazione delle tematiche di rischio proprie di ogni Funzione di Controllo.

Modalità di gestione da parte dell'organo di gestione degli effetti di breve-medio e lungo periodo relativi ai fattori e i rischi climatico-ambientali nelle linee di business e nelle funzioni interne di controllo.

Il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità predispose l'informativa semestrale verso il Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile e verso la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnemental (DRSE) di Crédit Agricole S.A. e, di norma, annuale nei confronti del Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia.

Il Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile supporta il Consiglio di Amministrazione nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività della Banca, nonché nell'approvazione delle linee strategiche e delle politiche in materia ESG e di sostenibilità, ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, concorrendo ad assicurare il miglior presidio dei rischi e tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder. Il Comitato riceve i flussi informativi che ad esso devono essere indirizzati dal Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità e ha facoltà di accesso alle informazioni aziendali necessarie per lo svolgimento dei propri compiti.

Il Comitato scambia le informazioni di reciproco interesse con gli altri Comitati endoconsiliari nonché con il Collegio Sindacale e, ove opportuno, si coordina con essi per lo svolgimento dei rispettivi compiti. Inoltre, riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione sull'attività svolta e sui pareri emessi.

Nel 2022, inoltre, sono state assegnate responsabilità specifiche sugli ESG nei Regolamenti di Servizio delle funzioni di controllo e nelle linee di business.

Linee guida e frequenza dell'attività di reporting delle informazioni legate al rischio climatico-ambientale.

- Ogni semestre sono riportati ai Comitati Aziendali gli esiti del monitoraggio dei piani d'azione pluriennali definiti per raggiungere progressivamente la conformità con le 13 aspettative BCE e le 12 aspettative di Banca d'Italia. Gli esiti del monitoraggio delle aspettative BCE sono anche trasmessi alla Capogruppo.
- È stata strutturata una reportistica interna finalizzata alla rappresentazione delle esposizioni ai rischi climatici - sia fisici che di transizione - e ambientali i cui esiti sono riportati con frequenza trimestrale all'attenzione del Board. Oggetto dell'analisi sono sia i crediti garantiti da collateral che quelli unsecured e per l'attribuzione dei livelli di rischio si utilizzano le mappature della pericolosità del territorio italiano.

segue

GOVERNANCE

Allineamento delle politiche di remunerazione agli obiettivi dell'organizzazione legati ai rischi climatico-ambientali.

Le politiche di remunerazione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono definite, tra l'altro, nel rispetto del principio di "coerenza con l'approccio (al rischio) climatico e ambientale e allineamento con gli obiettivi ESG del GBCAI".

Tale principio prevede che la Politica di Remunerazione contribuisca, attraverso il ricorso al differimento della remunerazione variabile e la definizione di specifici criteri di performance, a promuovere un approccio a lungo termine per la gestione dei rischi climatici e ambientali che sia in linea con la propensione al rischio e la strategia del Gruppo.

In questo contesto, al fine di incoraggiare comportamenti coerenti con l'approccio al rischio climatico e ambientale e con gli orientamenti della Capogruppo in materia di transizione energetica, è prevista la definizione di indicatori qualitativi "ESG" all'interno dei sistemi di incentivazione del personale dipendente, la cui realizzazione concorre alla determinazione della remunerazione variabile.

Gli obiettivi ESG del GBCAI mirano, in particolare a: tenere conto degli interessi a lungo termine del Gruppo, stimolare comportamenti coerenti con l'approccio ai rischi ambientali, sociali e di governance (che sono stati incorporati anche nei dispositivi di governance interna), evitare conflitti di interesse nell'assunzione di decisioni aziendali, sostenere il raggiungimento di un'adeguata cultura del rischio.

Maggiori dettagli sull'integrazione dei fattori ESG nei sistemi di remunerazione del personale sono contenuti nel paragrafo "E.S.G. (Environmental, Social and Governance)" del documento "Politiche di Remunerazione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia - Anno 2023" disponibile sul sito internet di Gruppo.

STRATEGY

Strategia aziendale in merito all'integrazione dei rischi e fattori climatico-ambientali, al fine della gestione dei rischi e delle opportunità impattanti sul contesto aziendale, sul modello di business, strategia e pianificazione finanziaria nel breve, nel medio e nel lungo periodo.

Per adempiere alle normative nazionali ed europee e di autoregolamentazione (i.e. Guida sui Rischi climatici e ambientali della BCE, Aspettative di vigilanza della Banca d'Italia, Loan Origination and Monitoring dell'EBA e Net Zero Banking Alliance), la Banca, in linea con la Capogruppo, ha definito la Sostenibilità quale uno dei pilastri del Piano Industriale e sta proseguendo l'integrazione dei fattori ESG nelle strategie, nei processi e nei prodotti al fine di presidiare, gestire e monitorare i rischi climatici-ambientali. L'integrazione dei fattori ESG nelle Politiche e Processo del Credito rappresenta una tappa fondamentale di questo percorso. Di seguito il dettaglio di principali interventi:

- Introduzione di Politiche su settori "Ambientali Sensibili" che recepiscono le CSR Sector Policy di Crédit Agricole S.A. adattandole al contesto socio-economico nazionale. In questa prima fase prevede limitazioni per i finanziamenti rivolti ad attività estrattive (Carbone, Amianto, Petrolio e Gas da scisti bituminosi e nelle aree artiche) e di produzione di energia da carbon termico;
- Adozione di una Metodologia Quantitativa che prevede le seguenti due soluzioni: la correzione delle ponderazioni dell'accordato ponderato per fattori ESG (rischio settoriale e rischio di controparte), e la definizione di organi deliberanti minimi per rischi fisici, climatici, industriali, sismici e vulcanici;
- Utilizzo di un questionario base, strumento che permette di avere un'indicazione qualitativa dell'attivazione in termini di sostenibilità.
- Implementazione della «Scheda Cliente ESG», strumento che contiene tutto il patrimonio informativo ESG di una singola controparte. Ambisce a diventare lo strumento di consultazione quotidiana delle funzioni proponenti e deliberanti per indagare le caratteristiche ESG dei clienti.

segue

STRATEGY

Di seguito si riportano le implementazioni che sono state introdotte nella Scheda Cliente ESG:

- Georeferenziazione e mappatura/monitoraggio dei rischi fisici/climatici (frana, idrogeologico, sismico, vulcanico, tsunami, industriale) di tutti i nostri immobili a garanzia, di tutte le persone giuridiche affidate e non (sedi legali e operative) e dei privati solo affidati con il provider esterno Masterinformation. I dati rilevati in termini quantitativi e di intensità vengono successivamente elaborati per determinare gli indici di complessità e gli indici di intensità che vengono utilizzati nel processo di credito per determinare organi deliberanti minimi al superamento delle soglie critiche.
- Utilizzo e adozione della Matrice di Materialità di SASB (Sustainability Accounting Standard Board) e dalle relative Note Tecniche (Disclosure Topics) per l'individuazione e analisi dei rischi ESG afferenti ai settori economici dei nostri clienti (aziende). SASB è un'organizzazione non profit che definisce standard e indicatori specifici per consentire a soggetti terzi (e.g. istituti di credito, imprese) l'utilizzo delle informazioni di sostenibilità finanziariamente rilevanti nei loro processi interni. La matrice utilizzata identifica 26 variabili (11 ambientali, 10 sociali e 5 di governance) considerate rilevanti all'interno di 11 macro-settori economici e relativi 77 sotto-settore individuando quali issues sono rilevanti per ogni sub-industry. In base al numero complessivo di issues e del loro peso, viene calcolato uno score ESG settoriale per l'azienda analizzata.
- Acquisizione e utilizzo degli output forniti dall'analisi Inside-out (somministrazione di un questionario qualitativo di 55 domande) di Cerved per definire uno score ESG di Controparte nella valutazione del merito creditizio e dell'analisi outside-in, score quantitativo con la raccolta di informazioni pubbliche su base massiva, integrate e pesate per restituire un punteggio ESG sulle controparti (BDI e Affari).
- Calcolo delle emissioni GHG: Scope 1 emissioni dirette dell'azienda e Scope 2 emissioni indirette prodotte all'esterno dell'azienda.
- Svolto lo screening di materialità dei rischi fisici sugli immobili a garanzia.

Descrivere la resilienza della strategia della banca, in relazione ai vari scenari climatici.

A seguito della partecipazione al primo esercizio di stress test climatico nel 2022 e alla successiva pubblicazione dei risultati da parte di BCE, che hanno evidenziato per tutto il Sistema Bancario la necessità di ulteriori sforzi nella raccolta e gestione dei dati climate-related, nel 2023 il Gruppo ha condotto iniziative progettuali volte al recupero, alla costituzione e alla gestione di tali informazioni sia tramite attività interne, sia tramite la stipula di contratti di fornitura di dati esterni, qualora non sia stato percorribile il recupero di informazioni puntuali fornite dai clienti.

Nel quarto trimestre 2023 il Gruppo è stato coinvolto nella raccolta di informazioni prevista nell'ambito dell'esercizio Fit-For-55, sui dati al 31.12.2022. Tali informazioni saranno utilizzate per la conduzione di un esercizio centralizzato di ST climatico a cura di BCE, su mandato della Commissione Europea, interessata a valutare e ad anticipare gli shock sul sistema finanziario conseguenti agli impegni presi dai 27 Stati membri nell'ambito del Green Deal europeo, che prevede la riduzione delle emissioni del 55% entro il 2030 (rispetto ai livelli del 1990). La Commissione si auspica di ricevere i risultati dell'esercizio entro la fine del 2024 e il primo trimestre 2025.

segue

STRATEGY

Descrivere le attività di erogazione di finanziamenti sostenibili, attuali e future, e i relativi framework di assessment.

Nel corso del 2022 è stato avviato un percorso pluriennale volto all'integrazione dei fattori ESG nei processi di valutazione del merito creditizio. Tale percorso è stato delineato attraverso l'aggiornamento delle Politiche del Credito e con la definizione di uno specifico framework che prevede un approccio strutturato in tre fasi per l'accompagnamento delle controparti nella loro evoluzione verso una transizione sostenibile. In particolare:

- Fase 1, Diagnostica; finalizzata all'individuazione dei potenziali rischi di credito e di natura ESG che potrebbero impattare sulla controparte e utilizzo di tali informazioni quale linea guida per il presidio dei rischi rilevati. A supporto della fase 1 è stata realizzata la Scheda ESG Cliente, nuovo strumento informativo che garantisce la più capillare distribuzione possibile delle informazioni ESG a tutti i livelli del processo di concessione, a partire dalle funzioni proponenti fino all'ultimo organo deliberante;
- Fase 2, Performance ESG di controparte (score ESG Inside-Out); finalizzata a verificare il livello di presidio dei rischi ESG da parte della controparte; tale performance viene determinata attraverso l'elaborazione delle risposte ad uno specifico questionario somministrato alla controparte nel quale vengono indagati in dettaglio gli ambiti Ambientali (E), Sociali (S) e di Gestione (G);
- Fase 3, Allineamento; finalizzata a verificare se le attività e gli investimenti posti in atto o pianificati dalla controparte sono coerenti con un percorso di transizione verso la sostenibilità.

Descrivere le politiche e le procedure relative al coinvolgimento diretto o indiretto con controparti sulle loro strategie atte alla mitigare e alla ridurre di rischi climatico.

Nell'ambito del percorso posto in atto nel 2022 finalizzato all'integrazione dei fattori ESG nei processi di valutazione del merito creditizio, un focus specifico è stato riservato ai rischi di natura fisico/climatica sia per rispondere alle aspettative della normativa emanata dall'Autorità Bancaria Europea (EBA), sia per la rilevanza che tali rischi potrebbero rappresentare nel presidio del credito.

In tale contesto è stato predisposto un processo di regolare mappatura di 6 rischi (frana, idraulico, industriale, tsunami, sismico e vulcanico) su tutte le controparti (persone giuridiche e fisiche) con rapporti attivi (affidati e non affidati) e su tutti gli immobili (commerciali e residenziali) a garanzia di mutui e/o finanziamenti.

Le informazioni risultanti dalla mappatura vengono elaborate in due indici (complessità e intensità) e resi disponibili sulla Scheda ESG (Fase 1 - Diagnostica) e nella Sezione ESG della Pratica Elettronica di Fido.

Per il presidio di tali rischi viene seguita la logica di individuazione di Organi Deliberanti Minimi al superamento di soglie ritenute "critiche" e di predisposizione di opportune verifiche di presidio strutturale sulla controparte (Fase 2 - Performance ESG di controparte).

segue

RISK MANAGEMENT

Descrivere la modalità di gestione degli effetti a breve, medio e lungo termine di fattori e rischi climatico-ambientali nel quadro dei rischi tradizionali

I rischi climatici sono compresi tra i rischi rilevanti per il Gruppo e, in linea con le indicazioni della Capogruppo e l'impostazione della Vigilanza, sono considerati come fattori di rischio che potrebbero influenzare o aggravare i tradizionali rischi prudenziali (credito, mercato, operativi, liquidità) e altri rischi esistenti. I rischi fisici acuti si manifestano e sono rilevanti anche nel breve periodo, mentre i rischi di transizione hanno un orizzonte di lungo termine e dipendono da modalità e tempi della transizione. Il Gruppo CAI sta attuando i piani d'azione in conformità alle aspettative delle Autorità di Vigilanza tramite numerosi interventi di carattere organizzativo, formativo, commerciale, gestionale e applicativo (governance dedicata, strategia rischi, strutture organizzative, normativa aziendale, modello delle tre linee di difesa, compensation, sviluppo di applicazioni informatiche, raccolta dati, monitoraggio e reporting). L'attività di controllo si avvale dei dispositivi già in essere per la misurazione dell'esposizione dei rischi di primo e secondo pilastro.

Processi attuati per individuare, misurare, gestire e monitorare le attività e le esposizioni (e le garanzie, se applicabile) sensibili ai rischi ambientali, che coprono i canali di trasmissione pertinenti

I crediti collateralizzati e le relative garanzie immobiliari sono oggetto di analisi periodiche finalizzate a quantificare l'esposizione ai rischi fisici e di transizione. In particolare, i rischi fisici sono definiti a partire dalle mappe di pericolosità del territorio italiano e i rischi di transizione in base ai settori in cui operano le controparti e all'efficienza energetica degli immobili costituiti in garanzia. Per l'affinamento delle analisi sono stati acquisiti da provider esterni dati e valutazioni quali-quantitative (score) ad integrazione di quelli già disponibili nei sistemi aziendali.

Gli esiti delle analisi dei rischi fisici e di transizione sono riportati con cadenza trimestrale ai Comitati Aziendali e sono oggetto di valutazioni finalizzate ad individuare la clientela che presenta priorità di intervento - in base al livello di rischio fisico e di transizione a cui è esposta - con l'obiettivo di definire degli interventi e delle linee d'azione specifiche.

METRICS AND TARGETS

Obiettivi e metriche di monitoraggio inseriti all'interno della strategia aziendale per la valutazione e la gestione delle opportunità e dei rischi climatico-ambientali

Con particolare riferimento alla NZBA, il Gruppo Crédit Agricole nel 2021 ha aderito all'impegno volontario per raggiungere la neutralità carbonica nel 2050 allineando i propri portafogli di prestiti e investimenti alle traiettorie Net Zero coerenti con gli Accordi sul Clima di Parigi. Crédit Agricole Italia, in quanto entità appartenente al Gruppo, partecipa direttamente al progetto Net Zero e contribuisce al raggiungimento degli obiettivi fissati assieme a Crédit Agricole S.A.

L'adesione alla Net Zero Banking Alliance prevede per Crédit Agricole Italia la misurazione della baseline, la definizione di obiettivi e delle relative strategie di decarbonizzazione per dieci settori carbon-intensive quali: commercial real estate, immobili residenziali, agricoltura, produzione di energia, automotive, petrolio e gas, acciaio, cemento, trasporti marittimi, aviazione.

Il focus di Crédit Agricole Italia è dedicato in particolare a tre settori: Commercial Real estate, Immobili residenziali ed Agricoltura.

Lo stato avanzamento delle attività e dei piani d'azione delle aspettative di vigilanza BCE sui rischi climatici è valutato, ogni sei mesi, tramite uno specifico indicatore definito dalla Capogruppo."

Fornire disclosure delle emissioni e i relativi rischi associati

Vedi pagine 55 e 137

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5, comma 1, lett. g) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*limited assurance engagement*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Crédit Agricole Italia SpA e delle sue controllate (di seguito il "Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 marzo 2024 (di seguito "DNF").

L'esame da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "TASSONOMIA UE - INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART 8 DEL REGOLAMENTO UE 2020/852" della DNF del Gruppo, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 Decreto e dai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, e aggiornati al 2021, dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito, "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards, indicati nel paragrafo "Perimetro e premessa metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - Bologna 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - Varese 21100 Via Albuzzini 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



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 dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants* (including *International Independence Standards - IESBA Code*) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto 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 "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 della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.



4. Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a); 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 Crédit Agricole Italia SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo,
 - 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 che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Crédit Agricole Italia SpA e Crédit Agricole Group Solutions SCPA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sopra riportate non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "TASSONOMIA UE - INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART 8 DEL REGOLAMENTO UE 2020/852" della DNF del Gruppo richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 5 aprile 2024

PricewaterhouseCoopers SpA

Raffaella Preziosi
(Revisore Legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)

Progetto creativo, grafico e illustrazioni

Redpoint.



Crédit Agricole Italia S.p.A.

Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma

Telefono 0521 912111

Capitale Sociale euro 1.102.071.064,00 i.v.

Iscritta al Registro Imprese di Parma,

Codice Fiscale e Partita Iva n. 02113530345.

Codice ABI 6230.7. Iscritta all'Albo delle Banche
al n. 5435. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela
dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7

Società soggetta all'attività di Direzione
e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.