



RESILIENZA: BANCA GENERALI PER CHRISTIAN BALZANO

“Resilienza” è il titolo della nuova mostra dedicata all’artista livornese Christian Balzano ospitata nella sede di Banca Generali in Piazza Sant’Alessandro a Milano dal dicembre 2017 alla primavera 2018. La mostra si inserisce nel solco delle attività culturali della Banca volta a promuovere iniziative originali e inedite, favorendo le discussioni. La forza concettuale delle sue opere, con la figura del toro come metafora dell’esistenza, porta con sé un messaggio di potenza e slancio che

colpisce all’istante. La metafora del toro, con la sua forza ancestrale e i significati nelle diverse culture, esprime speranza e desiderio; un desiderio che diventa un invito a prendere in mano il nostro destino e a guardare ai cambiamenti con entusiasmo per trasformare le sfide in opportunità. Un inno di positività al Paese, con le sue risorse e le sue potenzialità, in un momento di ripresa e slancio offerto dalla città di Milano.

Copertina



p. 2



p. 4-5



p. 10



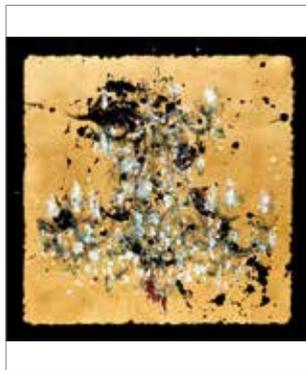
p. 22



p. 30



p. 34



p. 41



p. 47



p. 62



p. 64



p. 66



p. 71



p. 76



In copertina:
CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Indulgenza*
Tecnica mista su tela, 185x152 cm

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	3
HIGHLIGHT 2017	4
PREMESSA METODOLOGICA	6
MATRICE DI MATERIALITÀ	7
1. IDENTITÀ E GOVERNANCE	
Mission, Vision, Valori	12
Storia di Banca Generali	13
Modello di business e linee strategiche di sviluppo e di sostenibilità	14
Assetto organizzativo	17
Sistema dei controlli interni	18
2. RENDICONTAZIONE ECONOMICA	
Principali indicatori finanziari	24
Distribuzione del valore aggiunto globale	26
3. RELAZIONE SOCIALE	
Il dialogo con gli stakeholder	32
3.1 I clienti	
1. Conoscere i propri clienti	35
2. Relazioni con la clientela	36
3. Soddisfare i propri clienti	40
4. Gestione reclami	40
3.2 La rete distributiva	
1. Caratteristiche fondamentali	42
2. Dimensione e composizione	42
3. Struttura organizzativa della rete	43
4. Ripartizione geografica, per sesso e per anzianità	44
5. Multicanalità del servizio	44
6. Politiche di vendita	45
7. Incentivazione, valorizzazione e formazione	45
8. Gestione delle vertenze	46
3.3 Risorse umane	
1. People Strategy	48
2. L'occupazione	53
3. Dimensioni e caratteristiche delle risorse umane	57
3.4 Azionisti e investitori	
Azionisti e comunità finanziaria	63
3.5 Fornitori	
Politiche e pratiche d'acquisto	65
3.6 Comunità	
Rapporti con la comunità	67
3.7 Ambiente	
Politica ambientale	72
Gli impatti ambientali	73
Impatti diretti	74
4. ALLEGATI	
Tabella di identificazione del GRI	78
Relazione della Società di Revisione	80



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Negligenza* | Tecnica mista su tela, 75 × 75 cm

Lettera agli stakeholder



“

La nostra crescita si pone nel solco della **sostenibilità**, economica, ambientale e sociale, per **proteggere e tutelare** nel tempo il patrimonio delle famiglie clienti e di tutti i nostri stakeholder

Il 2017 è stato un altro anno di risultati eccellenti costruiti grazie all'impegno nella qualità del servizio ai clienti e nel rispetto di tutti i nostri stakeholder. Un successo scandito da una strategia responsabile e oculata nella gestione operativa, senza sacrificare l'orientamento all'innovazione nella ricerca di soluzioni distintive, che rispecchia la strada scelta da Banca Generali per garantirsi un ruolo sempre più da protagonista nel mondo del risparmio in Italia.

In un anno in cui è tornata a farsi sentire la concorrenza del sistema bancario tradizionale nella gestione degli investimenti, la nostra società è riuscita ad allungare ulteriormente il passo in virtù di nuove soluzioni per la cura dei patrimoni e per la definizione dei progetti di vita delle famiglie nostre clienti. Il cammino intrapreso nella consulenza tout court nella sfera patrimoniale ha riscosso molti consensi tra la clientela, consentendo alla Banca di rafforzare la propria posizione e le proprie responsabilità nel quadro socio-economico del Paese.

Il Valore Aggiunto Globale (VAG) della società è infatti aumentato del 21,9% a 748,8 milioni di euro. Il balzo in avanti nel valore complessivo generato a favore della comunità è frutto di un conto economico e di uno stato patrimoniale in ulteriore rafforzamento. Le voci relative ai ricavi ricorrenti, che testimoniano la solidità e sostenibilità del modello di business della Banca, sono aumentate del 19% nelle management fee e del 29% negli altri indicatori più significativi. I profitti sono saliti del 31% a 204,1 milioni, e le masse amministrate per conto della clientela hanno toccato i 55,7 miliardi. Lo stato patrimoniale ha visto migliorare ulteriormente del 14% il patrimonio netto, così come i ratio patrimoniali che si sono attestati su livelli ampiamenti superiori ai requisiti richiesti da Banca d'Italia, confermando la grande solidità della Banca.

La crescita del 2017 è stata accompagnata da una politica attenta al valore delle risorse, favorendo la formazione e lo sviluppo dei colleghi, in particolare dei giovani che sono oggetto di un ambizioso programma di valorizzazione interno ed esterno da parte di Banca Generali. Iniziative a favore dell'arricchimento delle competenze e nuove opportunità di confronto sono state promosse tra i colleghi con risultati positivi in termini di risposte e partecipazione.

Allo stesso modo il dialogo con il territorio e la collettività è proseguito in modo ancor serrato, rafforzando la diffusione delle tematiche di educazione finanziaria e sensibilizzazione ai valori di integrità dello sport tra i bambini, così come l'impegno per la tutela e la preservazione dei patrimoni artistici del Paese, e la promozione di attività culturali originali e inedite.

La vicinanza alla comunità di Banca Generali non avviene solo tramite il prezioso contributo dei propri Consulenti Finanziari e nelle attività di interazione sul territorio. Il tutto è affiancato dalle scelte quotidiane strategiche che seguono gli input dei codici ambientali, etici e di comportamento del Gruppo Generali nella sua Charter of Sustainability Commitments (Carta degli Impegni di Sostenibilità). L'adesione al progetto della Fondazione Generali "The Human Safety Net" volto ad aiutare la ricerca e le persone che vivono in contesti svantaggiati conferma l'identità di valori e l'impegno sociale comune. Anche la relazione di sostenibilità segue i paradigmi della Capogruppo nei 10 principi del Global Compact per il rispetto dei diritti umani, la tutela dell'ambiente, l'importanza del lavoro, la lotta alla corruzione promosso dall'ONU. Siamo fermamente convinti che la responsabilità della Banca vada oltre l'impegno nella protezione del risparmio, ma debba riguardare uno sviluppo sostenibile di tutta la comunità intorno a cui gravita. Con questo impegno promuoviamo l'etica e la condivisione di valori in una strategia che pone al centro la fiducia tenendo conto dei bisogni di tutti i nostri stakeholder.

Giancarlo Fancel
Presidente

HIGHLIGHT 2017

AUM
al 31.12.2017

55,7

MILIARDI DI EURO

RACCOLTA
NETTA

6.866

MILIONI DI EURO

DIVIDENDO
PER AZIONE

1,25

EURO

“
Prendersi **cura**
dei **bisogni del**
cliente prima
che egli ne
senta il **bisogno**”

FONDI PROPRI

518,6

MILIONI DI EURO

TOTAL CAPITAL
RATIO

20,2%

TIER 1

18,5%

CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Indulgenza*
Tecnica mista su tela, 75 x 75 cm



VALORE
AGGIUNTO
GLOBALE

748,8

MILIONI DI EURO



DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO

93,8%



UTILE NETTO

204,1

MILIONI DI EURO



DIPENDENTI

873

(49,5% DONNE)



EMISSIONI
EFFETTO SERRA

-16%

(2013-2017)



“

Le nostre
parole chiave:

dinamismo,
innovazione,
affidabilità,
solidità e
competenza

PREMESSA METODOLOGICA

Forte di oltre sette anni di rendicontazione non finanziaria, che ha portato anche a un riconoscimento pubblico come buona prassi in materia di trasparenza nella comunicazione aziendale (l'Oscar di Bilancio 2017), Banca Generali pubblica la nona edizione che risponde volontariamente ai dettami del Decreto Legislativo 254/2016, quale ulteriore passo verso una comunicazione sempre più completa, integrata ed esauriente verso i suoi stakeholder e la financial community.

Con il D. Lgs. 254/2016, il governo italiano ha recepito la Direttiva Europea 2014/95 che disciplina la comunicazione da parte delle grandi imprese delle informazioni di carattere non finanziario (cosiddetta "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario"), in particolare con riferimento alle questioni ambientali, sociali, rispetto dei diritti umani, aspetti attinenti il personale dipendente e lotta alla corruzione.

Sebbene Banca Generali avrebbe potuto usufruire dell'esonero previsto dalla norma in caso di appartenenza a un gruppo che redige una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (com'è nel caso del Gruppo Assicurazioni Generali), in accordo con la stessa Capogruppo si è ritenuto invece opportuno che anche Banca Generali potesse redigere la propria dichiarazione non finanziaria, in conformità ai contenuti e agli obblighi del D. Lgs. 254/2016 di seguito riassunti:

1. utilizzare uno standard di rendicontazione nazionale o internazionale: Banca Generali utilizza lo standard internazionale GRI per la redazione del proprio Rapporto di sostenibilità; il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde alla modalità "core" (cfr. pag. 78 - Tabella di identificazione del GRI).
2. coprire le questioni sopra indicate ed essere oggetto di un'attestazione di conformità da parte di un soggetto abilitato alla revisione legale; Banca Generali ha deciso di produrre un rapporto di sostenibilità, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 1° marzo 2018, a cui fa esplicito riferimento e rinvio nella Relazione sulla gestione al paragrafo "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario".

Il presente Rapporto di sostenibilità di Banca Generali al 31 dicembre 2017 è pertanto predisposto in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 254 e costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla gestione, ma parte integrante della documentazione relativa alla Relazione Finanziaria Annuale 2017.

Il documento è pubblicato nella sezione "Sostenibilità" del sito internet della Società (www.bancagenerali.com/site/home/sostenibilita.html).

Perimetro di rendicontazione, processo di reporting e misurazione

Questo documento è pubblicato con cadenza annuale. I dati si riferiscono al 2017 e, ove possibile, sono comparati con il 2016. Il perimetro di rendicontazione include le società Banca Generali, BG Fund Management Luxembourg S.A., BG Fiduciaria e Generfid, tranne per i dati di natura ambientale.

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla definizione dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità e alle attività di dialogo con gli stakeholder, mentre la raccolta dei dati è stata effettuata presso la struttura della Direzione Amministrazione, che già svolge l'attività di controllo degli andamenti economici e patrimoniali delle unità di business.

Gli indicatori presentati nel Rapporto di Sostenibilità sono individuati sulla base delle prescrizioni del framework di riferimento. La maggior parte dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime (comunque segnalate nel documento) effettuate senza intaccare l'accuratezza dello specifico dato.

Alcune icone segnalano la relazione tra gli impegni della Banca, e le sue attività, con alcuni dei 17 Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite.



MATRICE DI MATERIALITÀ

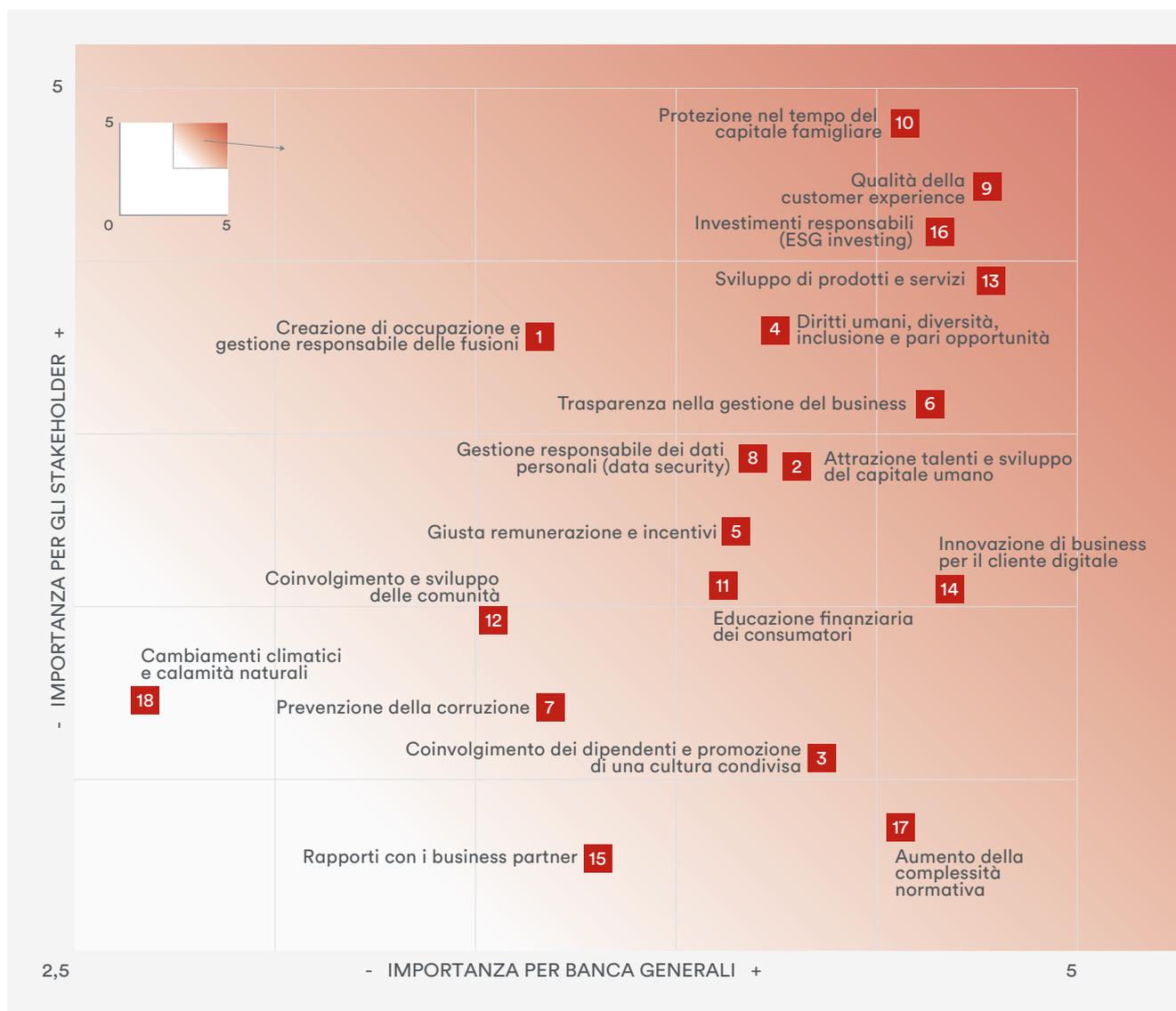
La responsabilità di pensare a lungo termine

È nel DNA dell'attività della Banca, orientata alla protezione dei patrimoni con una visione a lungo termine. Per questo promuove uno sviluppo sostenibile che ascolti tutti i differenti stakeholder, cercando di capire quali siano le loro reali esigenze per coniugarle con gli obiettivi aziendali di business. L'eccellenza nel mercato della consulenza patrimoniale non può prescindere dall'attenzione alla creazione di valore per tutti gli attori che vi partecipano e interagiscono: azionisti, Consulenti Finanziari, dipendenti, clienti, fornitori - con i quali la Banca è quotidianamente in contatto.

“

La Banca vuole **contribuire in modo concreto a uno sviluppo economico e sociale basato sul rispetto dei diritti umani fondamentali e del lavoro e sulla tutela ambientale**

L'analisi di materialità, in linea con le indicazioni del Gruppo Generali, individua alcuni temi rilevanti che vengono perseguiti con azioni concrete, per una crescita sostenibile che non perda di vista la funzione sociale che ogni impresa responsabile deve avere.



Di seguito viene presentata la correlazione tra le tematiche materiali e i GRI Aspect, con evidenza del loro impatto (interno e/o esterno). Inoltre, sono indicate le politiche adottate e praticate da Banca Generali relative a esse. Il modello di organizzazione di gestione delle tematiche, i risultati conseguiti e i relativi indicatori di prestazione di carattere non finanziario sono riportati nelle sezioni indicate in ultima colonna della tabella sotto.

AMBITO	TEMI RILEVANTI E PRINCIPALI RISCHI CORRELATI
Tematiche relative al personale e sociali	<p>1. Creazione di occupazione e gestione responsabile delle fusioni</p> <p>Il tema dell'occupazione, unitamente all'instabilità economica, hanno un forte impatto sulle modalità di gestione delle riorganizzazioni aziendali.</p>
	<p>2. Attrazione talenti e sviluppo del capitale umano</p> <p>In un mercato sempre più competitivo e selettivo, è importante poter contare su risorse preparate e motivate in grado di cogliere le sfide del settore. È altresì importante gestire il rischio di mancata interazione e del giusto bilanciamento organizzativo.</p>
	<p>3. Coinvolgimento dei dipendenti e promozione di una cultura condivisa</p> <p>Il rafforzamento della motivazione e l'impegno dei dipendenti alla realizzazione degli obiettivi sono importanti per mantenere una visione aziendale unitaria e condivisa.</p>
	<p>4. Diritti umani, diversità, inclusione e pari opportunità</p> <p>I più elevati standard internazionali richiedono il massimo rispetto per la diversità, variamente intesa, la non discriminazione e le pari opportunità.</p>
	<p>5. Giusta remunerazione e incentivi</p> <p>Un sistema di remunerazione basato sull'equità interna, sulla competitività, sulla coerenza e sulla meritocrazia, attraverso una diretta connessione tra impegno e riconoscimento del merito, consente di creare valore a lungo termine a tutti i livelli dell'organizzazione.</p>
Tematiche relative alla gestione responsabile	<p>6. Trasparenza nella gestione del business</p> <p>In un contesto in cui l'accesso alle informazioni è sempre più agevole e la velocità di diffusione delle stesse aumenta continuamente, la trasparenza nella conduzione del business è condizione indispensabile per costruire rapporti di fiducia di lungo periodo.</p>
	<p>7. Prevenzione della corruzione</p> <p>In un settore basato sulla fiducia come quello bancario, la promozione dell'etica negli affari e la prevenzione della corruzione giocano un ruolo fondamentale nel proteggere la reputazione e la credibilità aziendale, l'efficienza del business e la leale concorrenza.</p>
	<p>8. Gestione responsabile dei dati personali (data security)</p> <p>La quantità e la qualità dei dati personali oggi disponibili richiedono diligenza e professionalità nella loro gestione per garantirne la riservatezza.</p>
	<p>17. Aumento della complessità normativa</p> <p>A livello nazionale ed europeo si registrano crescenti obblighi normativi riguardanti diversi ambiti di interesse.</p>
Tematiche relative alla gestione dei clienti	<p>15. Rapporti con i business partner</p> <p>In un contesto in cui i clienti utilizzano più canali per raccogliere proattivamente informazioni e cercano spesso il contatto diretto con il consulente finanziario, i rapporti con i business partner ricoprono un ruolo fondamentale nell'erogazione dei servizi.</p>
	<p>12. Coinvolgimento e sviluppo delle comunità</p> <p>Lo sviluppo delle comunità in cui si opera è correlato al business ma anche alle attività e agli scambi che avvengono con le imprese, le associazioni e altre organizzazioni insediate nel territorio.</p>
	<p>9. Qualità della customer experience</p> <p>Nel rapporto con la clientela è fondamentale essere in grado di offrire un'esperienza unica e distintiva, mantenendo e rafforzando la fiducia su cui si basano i momenti chiave della relazione.</p>
	<p>10. Protezione nel tempo del capitale familiare dei clienti</p> <p>La relazione che i Consulenti Finanziari instaurano con i propri clienti deve permettere loro di proporre soluzioni di investimento che preservino il valore del capitale familiare nel tempo e lo accompagnino al passaggio generazionale con prodotti/servizi che sappiano sfruttare le opportunità dei mercati senza subirne in modo eccessivo la volatilità.</p>
Tematiche ambientali	<p>11. Educazione finanziaria dei consumatori</p> <p>La crescente produzione normativa, la peculiarità dei prodotti assicurativi e finanziari, e l'incertezza che caratterizza le dinamiche dei mercati, richiedono la diffusione di programmi di formazione/informazione per consapevolizzare i clienti.</p>
	<p>13. Sviluppo di prodotti e servizi</p> <p>Le esigenze e le istanze dei clienti mutano ed evolvono costantemente in risposta alle possibilità offerte dalla tecnologia.</p>
	<p>14. Innovazione di business per il cliente digitale</p> <p>La diffusione di internet e della tecnologia mobile sono in continua crescita e stanno cambiando le abitudini di consumo.</p>
	<p>16. Investimenti responsabili (ESG investing)</p> <p>La dimensione ambientale, sociale e di corporate governance (ESG) degli investimenti sta assumendo sempre più rilevanza, in una prospettiva di sviluppo sostenibile.</p>
	<p>18. Cambiamenti climatici e calamità naturali</p> <p>Il cambiamento climatico è già in atto e le catastrofi naturali sono in aumento, costituendo una seria minaccia allo sviluppo economico mondiale. In questo scenario la mitigazione dei rischi climatici e le strategie di adattamento sono fattori chiave a livello globale per rafforzare la resilienza delle comunità.</p>

TOP-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI		POLITICHE	MODELLO DI GESTIONE
	INTERNI A BG	ESTERNI A BG		
Market Presence (GRI 202) Employment (GRI 401)	Tutte le società	Collettività, Investitori, Clienti finali, Generazioni future	Codice Etico del Gruppo Generali Codice interno di comportamento di Banca Generali	Pag. 55, 56, 61
Employment (GRI 401) Training and Education (GRI 404)	Tutte le società	Collettività	Carta Sociale Europea del Gruppo Generali 10 principi del Global Compact (Gruppo Generali)	Pag. 50, 55, 61
General Disclosure (GRI 102-16)	Tutte le società			Pag. 12
Diversity and Equal Opportunity (GRI 405) Non discrimination (GRI 406)	Tutte le società			Pag. 57-59
Market presence (GRI 202) Diversity and Equal Opportunity (GRI 405) Training and Education (GRI 404)	Tutte le società			Pag. 50, 56, 57, 59
General Disclosure (GRI 102)	Tutte le società	Clienti finali, Fornitori, Investitori, Enti e Istituzioni	Carta degli Impegni di Sostenibilità (Gruppo Generali) Codice interno di comportamento di Banca Generali	Pag. 16, 19
Anti-corruption (GRI 205)	Tutte le società	Clienti, Fornitori, Enti e Istituzioni, Collettività	Codice Etico per i fornitori del Gruppo Generali, recepito da Banca Generali Modello di Organizzazione e Gestione 231 Policy sulla sicurezza IT (intranet)	
Customer Privacy (GRI 418)	Tutte le società	Clienti finali, Fornitori, Investitori		
Environmental Compliance (GRI 307) Socioeconomic Compliance (GRI 419)	Tutte le società	Investitori, Collettività		
General Disclosure (GRI 102-9)	Tutte le società	Fornitori, Investitori		
Local Communities (GRI 413)	Tutte le società	Collettività		
General Disclosure (GRI 102)	Tutte le società	Clienti finali	Codice interno di comportamento di Banca Generali Carta degli Impegni di Sostenibilità (Gruppo Generali)	Pag. 40
	Tutte le società	Collettività, Generazioni future, Clienti	Principles for Sustainable Insurance (Gruppo Generali) Politica commerciale (intranet) Politica di Gruppo per l'Ambiente e il Clima, recepita da Banca Generali	Pag. 14, 38
Local Communities (GRI 413)	Tutte le società	Collettività, Clienti finali, Generazioni future		Pag. 39
	Tutte le società	Clienti finali, Investitori		Pag. 37
	Tutte le società	Clienti finali, Investitori		Pag. 36
	Tutte le società	Investitori, Clienti, Collettività		Pag. 15, 39
Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Tutte le società	Collettività, Generazioni future, Investitori	Politica di Gruppo per l'Ambiente e il Clima, recepita da Banca Generali	Pag. 72, 74



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Appartenenza* | Tecnica mista su tela, 56 × 56 cm

1.
IDENTITÀ
E GOVERNANCE



MISSION

Essere la **Prima Banca Private** unica per valore del **servizio** e **innovazione**



VISION

Persone di fiducia, al fianco del **Cliente** nel tempo per **costruire** e **prendersi cura** dei suoi **progetti di vita**



VALORI

Banca Generali si ispira ai Valori del Gruppo Generali

DELIVER ON THE PROMISE

Vogliamo costruire un rapporto di fiducia e di lungo termine con le persone: dipendenti, clienti e stakeholder. L'obiettivo del nostro lavoro è migliorare la vita dei clienti, trasformando una promessa in realtà.

Diamo valore alle persone, promuoviamo la diversity e investiamo per favorire l'apprendimento costante e la crescita professionale creando un ambiente di lavoro trasparente, collaborativo e accessibile a tutti.

VALUE OUR PEOPLE

LIVE THE COMMUNITY

Siamo orgogliosi di far parte di un gruppo che opera in tutto il mondo con grande attenzione ai temi della responsabilità sociale. In ogni mercato, ci sentiamo a casa nostra.

Siamo persone curiose, disponibili, propositive e dinamiche, con mentalità aperte e differenti che vogliono guardare al mondo in prospettiva diversa.

BE OPEN

STORIA DI BANCA GENERALI

Una storia di crescita in un mix di competenze stimolate dall'innovazione interna e la capacità di aggregare di realtà esterne. Prima della quotazione il periodo di espansione e fusioni di diverse società e reti di consulenti e, dal debutto a Piazza Affari nel 2006, l'efficientamento del business, il focus sulla fascia più alta di mercato e lo sviluppo di un polo di wealth management. Negli anni Banca Generali si è affermata come uno dei principali player del proprio settore, punto di riferimento nella consulenza patrimoniale.

2003

Acquisizione della rete di Banca Primavera

2005

Acquisizione di Intesa Fiduciaria SIM

2007

Nasce la fabbrica prodotti
BG Investments Luxembourg

2009

Creazione di Generali Fund Management

2011

Incorporazione di BG SGR in Banca Generali

2017

Fusione per incorporazione di BG Fiduciaria.
Creazione del marchio commerciale
Banca Generali Private e di tre divisioni
di reti: Financial Planner, Private Banking
e le nuova Wealth Management

1998 - 2000

Una nuova banca

Banca Generali inizia la propria attività il **1° dicembre 1997**, a seguito dell'acquisizione del 90% del capitale sociale di Cassa di Risparmio di Trieste Specialcredito S.p.A. da parte di Assicurazioni Generali

2000 - 2001

Fusione con Prime e creazione della banca multi-canale.
Acquisizione di Altinia SIM e INA SIM

2006

Rafforzamento delle attività di wealth management e quotazione in Borsa

Acquisizione di una SGR, denominata BG SGR. Acquisizione del capitale sociale di Banca BSI Italia (la società italiana di BSI S.A.). Acquisizione da BSI di una società fiduciaria statica, **S. Alessandro Fiduciaria** (ora Generfid). Le azioni Banca Generali debuttano alla Borsa di Milano il 15 novembre

2008

Acquisizione di Banca del Gottardo Italia

2010

Al via la divisione Banca Generali Private Banking

2014

Acquisizione del ramo di consulenti private di Credit Suisse in Italia.
Nasce la nuova BG Fund Management Luxembourg

2016

Primi 10 anni di quotazione di Banca Generali

MODELLO DI BUSINESS E LINEE STRATEGICHE DI SVILUPPO E DI SOSTENIBILITÀ

“**Prendersi cura dei bisogni delle famiglie in una relazione di lunga durata**”

Banca Generali rappresenta un unicum nel panorama finanziario nazionale per la centralità della consulenza patrimoniale attraverso reti di professionisti che accompagnano i clienti e le loro famiglie nelle scelte di pianificazione e protezione dei propri progetti di vita. La società offre un'ampia gamma di servizi bancari e soluzioni distintive nel campo degli investimenti e nella tutela del risparmio oltre a servizi di alta gamma caratteristici di un approccio wealth management. La tensione all'innovazione e alla qualità sono le linee guida che contraddistinguono il modello di business, sostenibile nel tempo perché riesce a offrire strumenti e prodotti tipici del mondo “private” alle famiglie.

Banca Generali pone i bisogni dei clienti al centro del proprio approccio nell'offerta di servizi finanziari e di wealth management. Per perseguire questo obiettivo la Banca ha sviluppato una strategia basata su reti di consulenti Banca Generali Private (Financial Planner, Private Banking, Wealth Management) altamente qualificati e in grado di dare risposta alle singole esigenze di ogni risparmiatore.

Le prospettive di crescita di Banca Generali si fondano su alcune precise linee di indirizzo:

- ▶ **Crescita sostenibile** creando valore per tutti i propri stakeholder nel rispetto dei propri valori;
- ▶ **Eccellenza nel servizio** alla clientela, mantenendo prioritario il concetto di protezione del rischio;
- ▶ **Sviluppo del proprio modello di business** orientato all'architettura aperta nella selezione degli asset-manager;
- ▶ **Formazione e sviluppo continuo delle competenze dei propri consulenti**, sia attraverso un'intensa attività informativa e formativa, sia mettendo loro a disposizione i migliori strumenti di analisi e advisory;
- ▶ **Digital Mindset** per garantire strumenti innovativi e soluzioni uniche nel servizio.

Alla luce di questa strategia incentrata sul supporto del professionista al cliente nascono progetti all'avanguardia nell'efficiamento operativo grazie alla digitalizzazione, e nella consulenza evoluta: “BG Allways Link to value” e “BG Personal Advisory”.

BG Allways

BG Allways è la ridefinizione del modello “relazionale” di banca, inteso come modello dove la consulenza finanziaria e il rapporto di fiducia con il cliente governano le operazioni, con il forte valore aggiunto del contributo della tecnologia. Il progetto rappresenta la spina dorsale attorno al quale definire gli ambiti di sviluppo operativi.

Questo si sviluppa intorno a quattro pilastri principali:

1. **BG Your way**: evoluzione della **Customer Experience** su tutti i touch point dei **canali tradizionali**
2. **BG Digital way**: evoluzione di tutti i touch point che mettono in contatto Cliente/Consulente/Banca **a distanza tramite canali digitali**
3. **BG Space way**: evoluzione di tutti i touch point fisici che permettono a Cliente/Consulente/Banca **di incontrarsi**
4. **BG Easy way**: evoluzione di tutti gli strumenti trasversali che permettono l'**integrazione dei processi tra tutte le aree della Banca fornendo informazioni sempre aggiornate e accessibili** a Consulente/Cliente/Banca



BG Personal Advisory

BG Personal Advisory è il nuovo modello di consulenza evoluta di Banca Generali, nato per offrire a ciascun cliente una visione integrata del proprio patrimonio per definire le strategie più efficaci sulla base dei bisogni in evoluzione e delle nuove opportunità del mercato.



Innovativa e personalizzata, BG Personal Advisory consente di rispondere in modo sinergico alle aspettative di ciascun cliente, siano esse di breve, medio o lungo periodo.

Grazie all'analisi aggregata e a eccellenti partnership di settore, il Consulente Banca Generali Private diventa un punto di riferimento capace di dare risposte su misura non solo in ambito finanziario, ma nell'intera sfera patrimoniale, con un approccio wealth management, che diventa così un tratto distintivo della Banca.

In questo modo il cliente può gestire il patrimonio finanziario, immobiliare, artistico o aziendale, attraverso analisi e previsioni sia separate che aggregate, in linea con le esigenze che cambiano.

Grazie al supporto di tecnologie innovative è possibile un continuo monitoraggio del rischio di portafoglio e del grado di diversificazione degli investimenti.

La sostenibilità economica

Lo sviluppo della Banca non solo a livello dimensionale, ma nella sua capacità di creare innovazione e competenze al servizio di tutti i suoi stakeholder rappresenta una priorità.

La crescita degli asset in gestione avviene principalmente per sviluppo endogeno grazie alle spiccate competenze dei propri consulenti che catalizzano la maggior parte dei flussi di nuova raccolta. La capacità di attrarre clienti resta una delle prerogative di Banca Generali che anche nel 2017 ha ampliato il proprio organico selezionando con accuratezza nuovi professionisti d'esperienza che hanno scelto di affiancarsi alla società per servire i propri clienti.

Gli obiettivi finanziari vengono perseguiti tramite un'accurata gestione dell'azienda e attraverso l'incremento dei ricavi. Questi dipendono perlopiù dalle attività "core", legate appunto alle commissioni di gestione per la consulenza alla clientela. Lo sviluppo della attività commerciali e della redditività consente di rispondere agli obiettivi di tutti gli stakeholder diretti, facilitando anche le iniziative e l'impegno sociale sul territorio.

Nella storia di Banca Generali uno dei punti di forza che emerge riguarda la capacità di consolidare e finalizzare in modo efficace le operazioni straordinarie. La Società ha infatti aggregato negli anni diverse realtà nell'ambito delle reti, con risultati molto positivi nei parametri finanziari e nell'evoluzione costruttiva dello spirito aziendale. In un mercato visto in progressivo consolidamento questo elemento rappresenta un vantaggio in un orizzonte prospettico.

La strategia di sostenibilità

La strategia di sostenibilità di Banca Generali si caratterizza per:

- ▶ una crescita sostenibile nel tempo, con un'azione imprenditoriale volta a realizzare stabili e soddisfacenti risultati economico-commerciali nel lungo periodo, riducendo i rischi legati sia alla volatilità del contesto economico-finanziario sia a una inadeguata pianificazione di obiettivi, influenzata da esigenze di breve termine;
- ▶ valorizzazione delle persone, favorendo un costante sviluppo delle competenze e della professionalità e il riconoscimento dell'apporto individuale al successo dell'organizzazione;

- ▶ sensibilità al contesto sociale, partecipando a iniziative di carattere assistenziale, culturale e sportivo;
- ▶ riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti attraverso l'adozione di misure atte a contenere i consumi di energia, carta, acqua e le emissioni inquinanti.

Grazie a queste scelte strategiche, per il terzo anno consecutivo, Banca Generali ha ricevuto dall'agenzia di rating indipendente sulla sostenibilità, Standard Ethics, la valutazione di full investment grade di merito sostenibile EE-.

La strategia di comunicazione

A supporto delle sue strategie di sviluppo e di sostenibilità, Banca Generali attua una politica di comunicazione aperta verso tutti i suoi stakeholder, interni ed esterni. I messaggi sono indirizzati nella massima trasparenza e puntualità per garantire il medesimo accesso informativo ai diversi interlocutori. Crescita sostenibile, unicità del servizio, distintività del modello di business e i valori condivisi dalle sue persone, sono alcuni dei contenuti che emergono dal piano di comunicazione della Banca.

La comunicazione verso l'interno si rivolge ai collaboratori puntando a creare un dialogo costante per favorire il confronto, il miglioramento continuo del servizio, la motivazione e l'engagement.

Il dialogo con la comunità finanziaria viene garantito da un flusso completo, trasparente, e costante di notizie sui diversi media, sul sito internet, i social media, e attraverso incontri dedicati. Nel 2017 Banca Generali ha diffuso 37 comunicati stampa istituzionali, dando luogo a oltre 300 articoli apparsi sui principali media nazionali e a 1.500 pagine sui principali siti web.

La comunicazione verso i clienti e la comunità, oltre avvenire per mezzo di appositi siti internet, accessibili da computer, tablet e smartphone, dei media tradizionali e dei profili sui più diffusi social network, avviene anche tramite eventi, sponsorizzazioni o campagne pubblicitarie che vedono il coinvolgimento di testimonial importanti, come Federica Brignone, Guglielmo Bosca e Davide Oldani.

Coinvolgimento dei collaboratori

L'engagement e l'interazione con i collaboratori nei flussi di informazioni rappresentano le linee guida alla base delle attività di comunicazione interna. Gli strumenti e le iniziative dedicate consentono un dialogo aggiornato e stimolante tra la Banca, inteso come il top management, le attività e gli eventi correlati, e i dipendenti.

Strumenti per favorire la diffusione delle notizie e la condivisione delle strategie sono:

- ▶ Portale del Gruppo Generali **"We Generali"** con notizie e informazioni che riguardano l'ambito mondiale del Gruppo.
- ▶ **Portale Country Italia** con informazioni sulle attività a livello nazionale a cui Banca Generali contribuisce con la creazione di contenuti.
- ▶ **Newsletter mensile "Prima Pagina"** e **"BGPrivate Monthly News"**, la prima dedicata ai dipendenti e la seconda ai consulenti, con approfondimenti sulle notizie rilevanti del mese.
- ▶ **Newsletter settimanale "BG News"** nella quale sono raccolte in un sommario le notizie rilevanti dedicate alle reti dei Consulenti Finanziari.
- ▶ **Meeting** (uno a Milano e uno a Trieste) che si svolgono annualmente tra top management e tutti i dipendenti, oltre a incontri dedicati in determinate occasioni, e iniziative di cascading nelle strategie aziendali attraverso i propri responsabili.
- ▶ **Engagement** negli eventi aziendali e in attività benefiche predisposte da associazioni-fondazioni.
- ▶ **Engagement Survey**, iniziativa di ascolto e analisi di clima aziendale svolta dal Gruppo Generali in tutto il mondo, che consente di valutare il livello di motivazione ed engagement di Banca Generali in rapporto alle altre società del Gruppo e al panel di aziende di riferimento del settore finanziario.
- ▶ **Dialogo** attraverso strumenti dedicati **"BG Open"** (casella di idee) per raccogliere gli spunti costruttivi dei colleghi.
- ▶ **Convention** (una a inizio anno e una a settembre) dedicate alle reti di consulenti per la formazione commerciale. Attività di formazione in team specifici e reportistica dedicata ai singoli ambiti di business.

In accordo con le politiche sulla sostenibilità promosse dal Gruppo Generali, la Banca coinvolge i propri dipendenti sui temi della sensibilità ambientale:

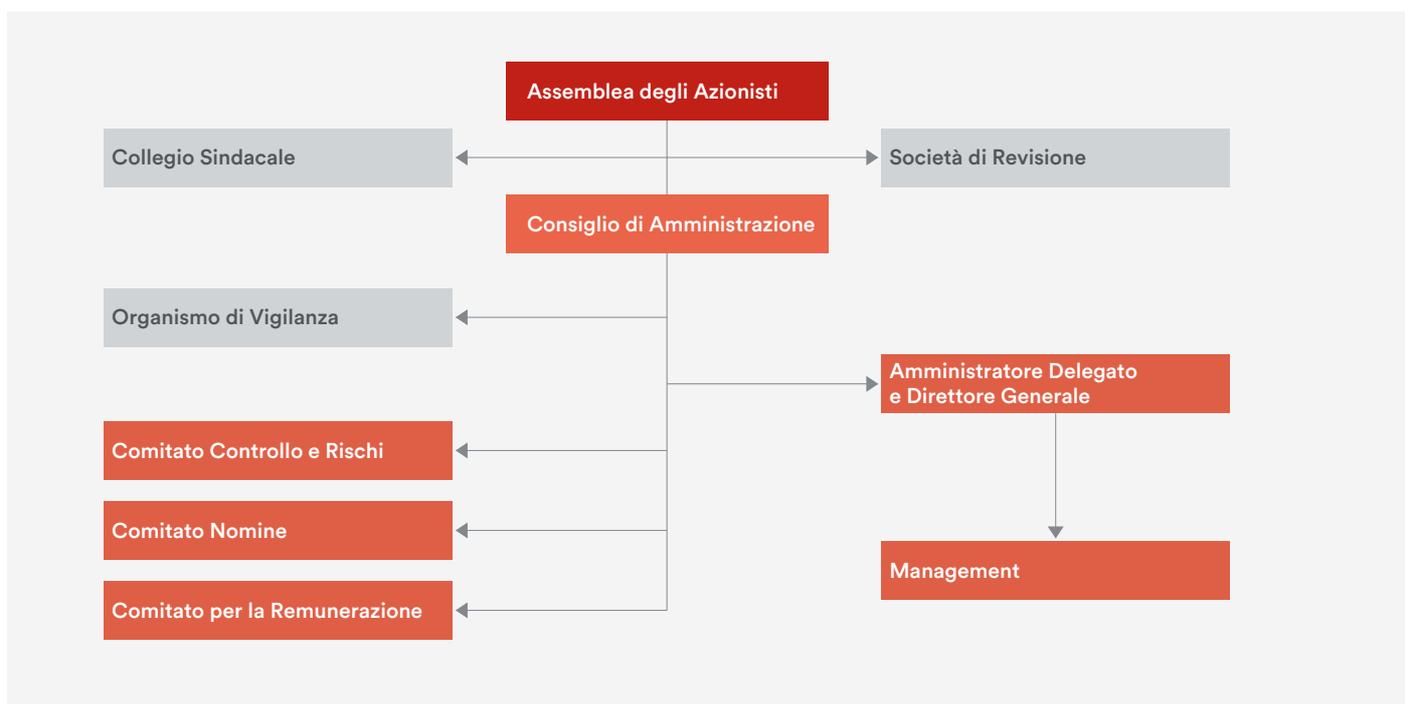
- ▶ corretta raccolta differenziata;
- ▶ sostegno alla mobilità sostenibile con agevolazioni agli abbonamenti ai mezzi pubblici;
- ▶ incentivazione alla mobilità dolce con la predisposizione di rastrelliere per le biciclette e spogliatoi;
- ▶ gestione attenta delle trasferte in termini di sostenibilità ambientale, oltre alla promozione di strumenti alternativi come le videoconferenze;
- ▶ utilizzo oculato degli impianti individuali energetici.

“

Una comunicazione chiara, trasparente e responsabile

▶ **Per saperne di più:**
www.bancagenerali.it
www.bancagenerali.com
www.bgfml.lu
www.generfid.it

ASSETTO ORGANIZZATIVO



La responsabilità a livello di Banca Generali in materia di sostenibilità è attribuita all'Amministratore Delegato e Direttore Generale, che implementa le strategie definite dal Consiglio di Amministrazione fissando le linee guida fondamentali. In tale attività l'organo amministrativo è supportato dal Comitato Guida.

“
La responsabilità a livello di Banca Generali in materia di sostenibilità è attribuita all'Amministratore Delegato e Direttore Generale

Il Comitato Guida si occupa di trattare semestralmente, a cura del Responsabile Direzione Comunicazioni e Relazioni esterne, le tematiche della sostenibilità, con particolare riferimento alle politiche socio-ambientali a livello di Banca Generali. In tale ambito il Comitato Guida definisce le opportunità, i rischi, gli obiettivi comuni, i traguardi, le aree di miglioramento, i contenuti e le modalità di rendicontazione connesse alla sostenibilità e analizza i risultati riportati nel Rapporto di Sostenibilità, confrontandosi in merito al raggiungimento degli obiettivi fissati, alle difficoltà incontrate e ai problemi ancora aperti. In tali occasioni viene invitato a partecipare senza diritto di voto anche il Responsabile della Direzione Amministrazione.

SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

I tre livelli di controllo e gestione dei rischi

È costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- ▶ verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- ▶ contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della Banca (Risk Appetite Framework "RAF");
- ▶ salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- ▶ efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- ▶ affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- ▶ prevenzione del rischio che la Banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura e il finanziamento al terrorismo);
- ▶ conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

Banca Generali ha disegnato un modello di controllo interno coerente con le migliori pratiche nazionali e internazionali, finalizzato a minimizzare i rischi di inefficienza, sovrapposizione dei ruoli, sub-ottimalità del sistema e perdita di efficienza del sistema.

Il Sistema dei Controlli Interni di Banca Generali S.p.A. viene definito e tempo per tempo aggiornato dal Consiglio di Amministrazione della Società in aderenza alle modifiche normative e dell'attività operativa della Banca che dovessero intervenire.

La struttura dei Controlli Interni si articola sui seguenti tre livelli:

1

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO

CONTROLLI DI LINEA

Aree e unità organizzative, produttive o di back office

Diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Essi sono effettuati dalle stesse strutture operative (ad es., controlli di tipo gerarchico, sistematici e a campione), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai responsabili delle strutture operative, ovvero eseguiti nell'ambito del back office; per quanto possibile, essi sono incorporati nelle procedure informatiche.

2

CONTROLLI DI SECONDO LIVELLO

CONTROLLI SU RISCHI E CONFORMITÀ

Specifiche funzioni: Risk Management, Compliance, Anti Money Laundering

Svolti da funzione distinte da quelle produttive, nel dettaglio sono così ripartiti:

1. controlli sulla gestione dei rischi: connessi al processo di definizione di metodologie di misurazione del rischio, aventi ad oggetto la verifica del rispetto dei limiti assegnati alle diverse funzioni operative e il controllo della coerenza dell'operatività delle singole aree produttive raffrontandoli con gli obiettivi di rischio/rendimento assegnati per le singole fattispecie di rischio;
2. controlli di conformità: sulla conformità dell'operatività alle disposizioni di legge, ai provvedimenti delle autorità di vigilanza e alle norme di autoregolamentazione della Banca; in tale ambito sono ricompresi i controlli sull'operatività della rete distributiva dei Consulenti Finanziari;
3. controlli antiriciclaggio: sulla conformità alle disposizioni di legge e ai provvedimenti dell'autorità di vigilanza in materia di riciclaggio e contrasto finanziario al terrorismo, e alle conseguenti norme di autoregolamentazione della Banca, dell'operatività e dei presidi volti a garantire la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l'individuazione delle operazioni sospette.

3

CONTROLLI DI TERZO LIVELLO

INTERNAL AUDIT

Assurance sul presidio dei rischi e consulenza sui rischi emergenti

Attuati con l'obiettivo di fornire assurance affinché i rischi individuati siano presidiati in modo appropriato e fornire consulenza sui rischi emergenti, anche quelli derivanti dall'utilizzo di nuove tecnologie. Collabora e comunica con le seconde linee di difesa (controllo di secondo livello) per realizzare una visione olistica dei rischi e del sistema di compliance, promuovendo al contempo, la cultura del rischio. Inoltre, i controlli di Internal Audit sono volti a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo.

Completano il Sistema di Controllo interno:

- ▶ la *Funzione di presidio 262*, In tema di governo del rischio amministrativo-contabile, ai sensi della Legge n. 262/2005, svolge un ruolo di riferimento, indirizzo e coordinamento per la Banca.
- ▶ l'*Organismo di Vigilanza* istituito ai sensi del D. Lgs.231/2001.

Il Sistema dei Controlli Interni della Banca viene strutturato per:

- ▶ assicurare un'adeguata copertura di controllo su tutte le attività della Banca e una corretta informativa in merito, perseguendo i valori di fairness sostanziale e procedurale e di trasparenza;
- ▶ assicurare l'efficienza, la conoscibilità e la verificabilità delle operazioni e, più in generale, delle attività inerenti la gestione, l'affidabilità dei dati contabili e gestionali, il rispetto delle leggi e dei regolamenti e la salvaguardia dell'integrità aziendale, anche al fine di prevenire frodi a danno della Banca e dei mercati finanziari;
- ▶ promuovere un atteggiamento consapevole nella gestione dei rischi;
- ▶ fornire assurance e adeguata protezione delle informazioni della clientela;
- ▶ favorire i processi di innovazione.

La circolazione di informazioni posta in essere tra gli organi sociali e le funzioni aziendali di controllo consente l'effettiva realizzazione degli obiettivi di efficienza nella gestione e quelli di efficacia dei controlli e rappresenta quindi uno dei meccanismi essenziali al presidio integrato del Sistema dei Controlli Interni.

Banca Generali, in termini di adeguatezza patrimoniale, in accordo con quanto stabilito dal Comitato di Basilea e dalla normativa comunitaria, nonché in conformità con le disposizioni di vigilanza emanate dalla Banca d'Italia (cfr. Banca d'Italia, Circ. 285 del 17 dicembre 2013 "Disposizioni di Vigilanza per le Banche"), ha definito un processo interno (cd. ICAAP - *Internal Capital Adequacy Assessment Process*) di autonoma valutazione della propria adeguatezza patrimoniale, cioè dell'adeguatezza, in termini attuali e prospettici, del capitale complessivo di cui dispone per fronteggiare i rischi rilevanti cui è esposto e sostenere le proprie scelte strategiche. Tale processo presuppone un solido sistema di governo societario, un'idonea e chiara struttura organizzativa, nonché la definizione e l'implementazione di tutti i processi necessari per un'efficace identificazione, gestione, monitoraggio e segnalazione dei rischi e la presenza di adeguati meccanismi di controllo interno.

Per ciascuno dei rischi individuati Banca Generali ha formalizzato una policy che definisce:

- ▶ i principi generali, i ruoli e le responsabilità degli organi aziendali e delle funzioni coinvolte nella gestione dei rischi;
- ▶ le linee guida in merito alla gestione del rischio in accordo al modello di business, al grado di rischio accettato (risk appetite), al sistema dei controlli interni, al sistema di deleghe definito dal Consiglio di Amministrazione e alle disposizioni dell'Autorità di Vigilanza.

Strutture preposte al sistema dei controlli interni e gestione dei rischi

ORGANO	COMPITI
Consiglio di Amministrazione	Organo con funzione di supervisione strategica di Banca Generali
Amministratore Delegato e Direttore Generale	Organo con funzione di gestione, attua le linee di indirizzo strategico
Collegio Sindacale	Organo con funzione di controllo e Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01
Comitato Controllo e Rischi	Opera in veste di organo propositivo/consultivo, assiste il Consiglio di Amministrazione nell'espletamento dei compiti a esso attribuiti in materia di Sistema dei Controlli Interni e, in particolare, nella valutazione del grado di efficienza e di adeguatezza del Sistema stesso
Comitato Rischi	Assicura presidio coordinato sul sistema di gestione e controllo dei rischi. Affronta specifiche tematiche operative con poteri deliberativi in merito alle misure di mitigazione dei rischi
Dirigente Preposto	Definisce e mantiene un modello organizzativo e di controllo sull'informativa finanziaria di Banca Generali, finalizzato a garantire l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali. In tale attività esso è supportato dal Presidio 262
Direzione Risk e Capital Adequacy	(II livello), quale funzione di gestione dei rischi
Direzione Compliance e Anti Money Laundering	(II livello), con il Servizio Compliance quale funzione di conformità alle norme e con il Servizio Anti Money Laundering quale funzione antiriciclaggio
Direzione Internal Audit	(III livello), quale funzione di revisione interna
Responsabili di strutture aziendali (Aree, Direzioni, Servizi, Unità Organizzative, Succursali, ecc.)	A essi è demandato il compito di assicurare l'attuazione dei controlli di linea previsti, ovvero necessari per l'efficace presidio dei rischi connessi con l'operatività posta in essere nell'ambito delle rispettive unità organizzative

Al fine di prevenire comportamenti contrari ai principi di correttezza, legalità e trasparenza nella gestione degli affari da parte dei collaboratori, anche al fine di evitare la configurazione della responsabilità amministrativa delle società per i reati commessi dai collaboratori nell'interesse o a vantaggio delle stesse, Banca Generali ha adottato e attuato, ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 e successive modifiche, un modello di organizzazione e gestione (cd. "MOG").

La corretta comprensione e divulgazione dei contenuti e dei principi informativi di tale modello è assicurata da specifiche iniziative di formazione, erogate in modalità e-learning a tutti i dipendenti e Consulenti Finanziari.

Nel 2017 è proseguita l'attenzione alle attività di fraud prevention e sono altresì proseguite le attività di contrasto alla commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/01, si evidenzia a tal proposito, che Banca Generali non risulta essere stata coinvolta in reati di riciclaggio, usura o di finanziamento al terrorismo.

Banca Generali individua come elemento distintivo la sicurezza dei dati e delle informazioni della clientela.

La Banca presta particolare attenzione affinché la clientela possa disporre i suoi pagamenti elettronici in assoluta sicurezza.

Innanzitutto, Banca Generali fornisce un canale protetto e sicuro per la comunicazione alla clientela e per l'home banking. Le disposizioni internet vengono autorizzate con la secure call, lo strumento di strong authentication individuato dalla Banca per tutelare le attività on line. Con tale strumento, al momento della conferma di una disposizione, il cliente deve chiamare con il proprio cellulare un numero verde dedicato e digitare la one time password (OTP), generata dinamicamente dal sistema e proposta sulla schermata dell'applicazione di internet o mobile banking. Tutta l'operatività internet della clientela è inoltre sotto monitoraggio. Di fatto, le frodi internet, sempre attestate su bassi valori, sono in calo.

Anche i pagamenti elettronici effettuati dalla clientela con carte sono oggetto di monitoraggi e controlli. Il cliente può ottenere un'informazione tempestiva sulle disposizioni trasmesse on line o pagamenti con carte tramite il servizio SMS alert.

Banca Generali presidia attentamente la governance e la compliance della sicurezza, attraverso iniziative volte a garantire sempre i migliori livelli di protezione delle informazioni, pur essendo una realtà bancaria in espansione nel settore private e con un focus importante sull'innovazione digitale.

Infine, la Banca promuove specifiche attività nei confronti della clientela, al fine di sensibilizzare la stessa all'uso sicuro dei servizi di pagamento (segnalando ad esempio la necessità di proteggere le proprie password e i dati, di gestire correttamente la sicurezza dei propri dispositivi, ...).

Gestione del rischio SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Controlli di linea

Assicurano il corretto svolgimento delle operazioni



Controlli su rischi e conformità

Controlli su gestione dei rischi, conformità, antiriciclaggio



Internal Audit

Assurance sul presidio dei rischi e consulenza sui rischi emergenti



Presidio 262 + Organismo di Vigilanza

Ruolo di riferimento, indirizzo e coordinamento per Banca Generali





CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Robustezza* | Tecnica mista su tela, 36 x 36 cm

2.
RENDICONTAZIONE
ECONOMICA

PRINCIPALI INDICATORI FINANZIARI

Sintesi dei dati economici consolidati

(MILIONI DI EURO)	2017	2016	VARIAZIONE %
Margine di interesse	61,4	58,7	4,7
Commissioni nette	370,5	285,4	29,8
Dividendi e risultato netto dell'attività finanziaria	18,1	34,7	-47,9
Margine di intermediazione	450,0	378,7	18,8
Spese per il personale	-84,8	-80,5	5,4
Altre spese amministrative nette	-97,6	-97,8	-0,2
Ammortamenti	-8,1	-5,9	37,1
Altri proventi e oneri di gestione	2,8	2,3	22,4
Costi operativi netti	-187,9	-182,0	3,2
Risultato operativo	262,2	196,7	33,2
Accantonamenti	-18,0	-11,1	62,2
Rettifiche di valore	-5,4	-0,8	n.s.
Utile ante imposte	238,6	184,8	29,1
Utile netto	204,1	155,9	30,9

INDICATORI DI PERFORMANCE	31.12.2017	31.12.2016	VARIAZIONE %
Cost/Income ratio	39,9%	46,5%	-14,1
EBTDA	270,3	202,7	33,4
ROE ^(a)	39,9%	25,4%	57,0
ROA ^(b)	0,38%	0,34%	10,2
EPS - earning per share (euro)	1,752	1,343	30,5

(a) Risultato netto rapportato al patrimonio netto senza l'utile (capitale, sovrapprezzo, riserve, riserve da valutazione, azioni proprie) alla fine dell'esercizio e dell'esercizio precedente.

(b) Risultato netto rapportato alla media delle consistenze trimestrali degli AUM Assoreti.



Raccolta netta

(MILIONI DI EURO) (DATI ASSORETI)	31.12.2017	31.12.2016	VARIAZIONE %
Fondi Comuni e Sicav	1.906	198	n.s.
Gestioni di portafoglio	2.289	1.020	124,4
Assicurazioni/Fondi Pensione	1.770	2.749	-35,6
Titoli/Conti correnti	901	1.710	-47,3
Totale	6.866	5.677	20,9

Asset Under Management & Custody (AUM/C)

(MILIARDI DI EURO) (DATI ASSORETI)	31.12.2017	31.12.2016	VARIAZIONE %
Fondi Comuni e Sicav	13,6	11,2	21,7
Gestioni di portafoglio	7,1	4,7	51,8
Assicurazioni/Fondi Pensione	22,2	20,2	9,7
Titoli/Conti correnti	12,8	11,5	11,5
Totale	55,7	47,5	17,1

Patrimonio

(MILIONI DI EURO)	31.12.2017	31.12.2016	VARIAZIONE %
Patrimonio Netto	736,1	646,5	13,9
Fondi propri	518,6	462,9	12,0
Excess capital	313,5	261,9	19,7
Total Capital Ratio	20,2%	18,4%	9,8



DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE

Di seguito viene riportata una sintesi dei risultati 2017 nei diversi ambiti in cui si esplica la responsabilità sociale di Banca Generali; in particolare i dati economici dell'esercizio vengono riesposti attraverso la metodologia del VAG (Valore Aggiunto Globale) che esprime la ricchezza che Banca Generali ha generato e ha distribuito a favore delle diverse classi di soggetti interessati dalla sua operatività quotidiana (Stakeholder), fra cui in primis, gli azionisti, la rete dei Consulenti Finanziari e le risorse umane.

Valore Aggiunto Globale: differenza tra il **totale dei ricavi** e il **totale dei costi per beni e servizi** (c.d. Consumi)



Particolare rilevanza rivestono gli azionisti, che si attendono un ritorno economico dei propri mezzi finanziari impegnati nell'impresa e il Sistema Stato - inteso come l'insieme degli enti dell'amministrazione centrale e di quelle locali - al quale confluisce, sotto forma di imposte dirette e indirette, una parte significativa della ricchezza prodotta.

In tale comparto rientrano anche i vari oneri sostenuti per il supporto al sistema bancario, che negli ultimi anni hanno assunto una rilevanza sempre maggiore.

Grande attenzione viene riservata anche al Sistema Impresa, che deve disporre di un ammontare adeguato di risorse da destinare agli investimenti produttivi e all'operatività quotidiana, investimenti necessari per la crescita economica e la stabilità dell'impresa per garantire la creazione di nuova ricchezza a tutti gli stakeholder.

Vi sono infine i bisogni della collettività/ambiente sia attraverso iniziative di beneficenza sia mediante l'impegno in opere di carattere sociale e culturale.

Dal punto di vista metodologico, il Valore Aggiunto è stato ottenuto riclassificando le voci del conto economico del Bilancio consolidato per evidenziarne il processo di formazione, nelle sue diverse formulazioni, nonché la sua distribuzione.

I prospetti di determinazione e di distribuzione del Valore Aggiunto sono stati predisposti sui dati del Bilancio consolidato 2016-2017 e prendendo, come base di riferimento, le linee guida emanate dall'ABI.

Ricavi netti
2017
895,0
milioni di euro

La distribuzione del Valore Aggiunto

Banca Generali ha conseguito, nel 2017, ricavi netti per 895,0 milioni di euro, in crescita di 154,0 milioni rispetto all'esercizio precedente (+20,8%), mentre la dinamica dei consumi ha registrato un progresso di 19,3 milioni di euro (+15,23%).

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale

VOCI DI BILANCIO (MIGLIAIA DI EURO)		2017	2016	VAR.
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	65.011	61.778	3.233
40.	Commissioni attive	760.489	604.689	155.800
70.	Dividendi e proventi simili	2.745	1.963	782
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	4.924	2.383	2.541
100.	Utile (perdita) da cessione o riacquisto di:	11.474	30.371	-18.897
	a) crediti	1.041	2.204	-1.163
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita ⁽¹⁾	10.433	28.151	-17.718
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	16	-16
220.	Altri oneri/proventi di gestione ⁽²⁾	50.549	39.897	10.652
240.	Utili (perdite) delle partecipazioni	-151	-75	-76
	A. TOTALE RICAVI NETTI	895.041	741.006	154.035
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.590	-3.115	-475
50.	Commissioni passive ⁽³⁾	-42.749	-33.889	-8.860
180.b	Altre spese amministrative ⁽⁴⁾	-91.500	-88.023	-3.477
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-2.468	-778	-1.690
	a) crediti	-316	1.921	-2.237
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita ⁽¹⁾	-604	-2.865	2.261
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-1.490	101	-1.591
	d) altre operazioni finanziarie ⁽¹⁾	-58	65	-123
190.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri ⁽⁵⁾	-5.902	-1.077	-4.825
	B. TOTALE CONSUMI	-146.209	-126.882	-19.327
	C. VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	748.832	614.124	134.708
270.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	-15	22	-37
	D. VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	748.817	614.146	134.671
	Ammortamenti	-8.144	-5.940	-2.204
	E. VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	740.673	608.206	132.467
180.a	Spese per il personale ⁽⁶⁾	-439.814	-371.274	-68.540
180.b	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse ⁽⁷⁾	-53.415	-43.692	-9.723
180.b	Altre spese amministrative: oneri fondi risoluzione e tutela depositi ⁽⁷⁾	-8.763	-8.281	-482
180.b	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità ⁽⁷⁾	-112	-123	11
	F. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	238.569	184.836	53.733
290.	Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-34.464	-28.942	-5.522
	G. RISULTATO D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO	204.105	155.894	48.211

(1) Il dato differisce da quello di bilancio in quanto è depurato degli oneri sostenuti in relazione agli impegni assunti con lo schema volontario del FITD per interventi di sostegno al sistema bancario, riclassificati a voce propria.

(2) Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio in quanto non comprende i recuperi spese da Consulenti Finanziari e le sopravvenienze relative al Personale (esposte a voce propria).

(3) Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio in quanto i compensi corrisposti alla rete dei Consulenti Finanziari sono stati riclassificati tra le "Spese per il personale".

(4) Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e

tasse, dei contributi a i fondi di Risoluzione e Tutela depositi e delle elargizioni e liberalità (esposte a voce propria).

(5) Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio in quanto non comprende gli accantonamenti netti per le incentivazioni e le indennità a favore della rete di Consulenti Finanziari e gli accantonamenti netti per il personale.

(6) Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio in quanto comprende i compensi corrisposti alla rete dei Consulenti Finanziari e i relativi fondi.

(7) Dato esposto a voce propria nello schema di determinazione del Valore Aggiunto.

Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto Globale Lordo e della sua distribuzione

VOCI DI BILANCIO (MIGLIAIA DI EURO)	2017	2016	VAR.
A. Totale ricavi netti	895.041	741.006	154.035
B. Totale consumi	-146.209	-126.882	-19.327
D. Valore aggiunto caratteristico lordo	748.832	614.124	134.708
E. VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	748.817	614.146	134.671
Ripartito tra:			
1. Azionisti	145.474	124.674	20.800
Soci privati ⁽¹⁾	145.474	124.674	20.800
2. Risorse umane	439.814	371.274	68.540
Costo lavoratori subordinati; spese per contratti a tempo indeterminato e determinato	81.157	78.415	2.742
Costo Consulenti Finanziari, comprensivo di accantonamenti netti	357.311	290.852	66.459
Costo altre collaborazioni	1.346	2.007	-661
3. Sistema, enti, istituzioni (amministrazioni centrale e amministrazioni periferiche)	96.642	80.915	15.727
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	53.415	43.692	9.723
Oneri per il sostegno del sistema bancario	8.763	8.281	482
Imposte sul reddito dell'esercizio	34.464	28.942	5.522
4. Collettività e ambiente	112	123	-11
Elargizioni e liberalità	112	123	-11
5. Sistema impresa	66.775	37.160	29.615
Variazione riserve	58.631	31.220	27.411
Ammortamenti	8.144	5.940	2.204
Valore Aggiunto Globale Lordo	748.817	614.146	134.671

(1) Il dato tiene conto del dividendo ufficiale deliberato.

Evoluzione del Valore Aggiunto 2015-2017



Valore Aggiunto Globale 2017

748,8 milioni di euro

La dinamica dei ricavi è stata influenzata principalmente dalla robusta crescita delle commissioni attive (+155,8 milioni di euro) spinta sia dalla crescita delle commissioni ricorrenti di gestione del risparmio (+94,8 milioni di euro) che dalla dinamica delle commissioni di performance (+47,9 milioni di euro) e solo in parte controbilanciata dal netto calo del risultato dell'attività finanziaria (-15,6 milioni di euro).

La crescita dei consumi (+15,2%) è stata invece determinata principalmente dall'incremento delle commissioni passive e dalla maggiore incidenza di accantonamenti e rettifiche di valore per effetto dei maggiori stanziamenti a copertura del contenzioso e del default Alitalia.

Si evidenzia come gli oneri per il sostegno al sistema bancario, comprensivi dei contributi versati ai fondi di Risoluzione e Tutela Depositi, per un ammontare di 4,7 milioni di euro e degli oneri sostenuti per gli interventi di salvataggio dello Schema volontario istituito dal Fondo Italiano di Tutela dei Depositi (FITD), per 4,0 milioni di euro, siano stati allocati nella fase di ripartizione del Valore aggiunto, in accordo con l'interpretazione che li riconduce alla categoria dei tributi.

Analogamente gli accantonamenti netti per le incentivazioni e le indennità a favore della rete di Consulenti Finanziari, i recuperi di spese e le indennità addebitate a Consulenti Finanziari e gli accantonamenti netti per il personale sono stati allocati nella fase di distribuzione, fra le spese del personale.

Il Valore Aggiunto Lordo (VAG) ha quindi raggiunto un livello di 748,8 milioni di euro con una crescita di 134,7 milioni rispetto all'esercizio precedente (+21,9%) ed è risultato ripartito come segue:

1. Risorse umane, ripartite in:

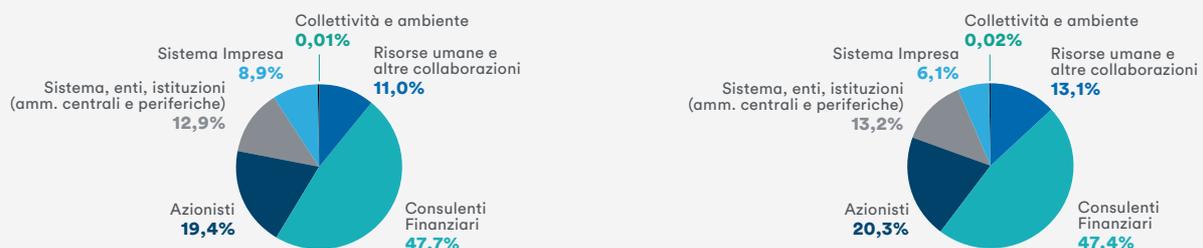
- **Dipendenti e altri collaboratori**: 11,0% circa del VAG Lordo prodotto, per un totale di 82,5 milioni di euro, in lieve calo rispetto all'esercizio precedente (13,1%), per effetto della più contenuta dinamica dell'aggregato rispetto alla crescita del VAG;
- **Consulenti Finanziari**: 47,7% del VAG Lordo prodotto, per un totale di 357,3 milioni di euro, comprensivi di accantonamenti netti per incentivazioni, piani di inserimento e altre indennità contrattuali per 54,1 milioni di euro, in linea con il dato relativo al precedente esercizio (47,4%);

2. Azionisti: 19,4% del VAG Lordo, con un lieve decremento rispetto al 20,3% nel 2016 dovuto al contenuto incremento del dividendo proposto passato da 1,20 euro a 1,25 euro;

3. Sistema Stato: 12,9% circa del VAG Lordo, pari a 96,6 milioni, in calo rispetto al 13,2% dell'esercizio precedente;

4. Sistema impresa: ha trattenuto sotto forma di utili non distribuiti e di ammortamenti 66,8 milioni, pari all'8,9 % del VAG, in netta crescita rispetto al 6,1% del 2016. L'importo è da considerare come l'investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale.

Ripartizione del Valore Aggiunto 2016 e 2017





CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Accortezza* | Tecnica mista su tela, 75 × 75 cm

3. RELAZIONE SOCIALE

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

I principali stakeholder, interni ed esterni, della Banca.

ISTITUZIONI, IMPRESE, MEDIA, ONG E ALTRE ORGANIZZAZIONI, OPINION LEADER, ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA, ONLUS E TERZO SETTORE

MODALITÀ DI DIALOGO

- Convegni di educazione finanziaria sul territorio
- Conferenze stampa
- Punti di contatto aziendali dedicati alle relazioni con i media e le istituzioni
- Incontri con istituzioni e ONG
- Incontri multistakeholder
- Web e app per dispositivi mobili
- Attività sociali e a beneficio della collettività

AZIONISTI, INVESTITORI, ANALISTI, PROXY ADVISOR

MODALITÀ DI DIALOGO

- Assemblea degli azionisti
- Notizie dai media
- Incontri e interviste con analisti, investitori e proxy advisor
- Roadshow internazionali
- Punti di contatto aziendali e strumenti digitali dedicati alle relazioni con gli investitori finanziari
- Canali digitali e social media

FORNITORI, PARTNER STRATEGICI

MODALITÀ DI DIALOGO

- Meeting con la Banca e con le reti
- Tavoli di lavoro su progetti comuni
- Partecipazione a incontri sul territorio
- Media
- Eventi

COMUNITÀ

COMUNITÀ FINANZIARIA

PARTNER CONTRATTUALI

DIPENDENTI

DIPENDENTI, FAMIGLIE DEI DIPENDENTI

MODALITÀ DI DIALOGO

- Engagement survey ogni biennio
- Colloqui di valutazione delle performance individuali e condivisione degli obiettivi di sviluppo
- Tavoli di confronto con le organizzazioni sindacali e i rappresentanti dei lavoratori
- Portale, newsletter interna e house organ
- Meeting annuale con tutti i dipendenti
- Eventi e iniziative
- Meeting interni e attività di cascading
- Incontri formativi - outdoor

CLIENTI

CLIENTI, FAMIGLIE DEI CLIENTI, CONSUMATORI

MODALITÀ DI DIALOGO

- Indagini sul livello di soddisfazione
- Ricerche di mercato
- Dialogo con le associazioni dei consumatori
- Canali di comunicazione dedicati ai clienti (web, mailing, numero verde)
- Media
- Eventi dedicati
- Comunicazioni pubblicitarie
- Documentazione periodica e reportistica di approfondimento
- Attività di supporto sociale
- Social media

CONSULENTI FINANZIARI

CONSULENTI FINANZIARI, FAMIGLIE DEI CONSULENTI FINANZIARI

MODALITÀ DI DIALOGO

- Portale dedicato
- Convention dedicate
- Indagine Eurisko sul livello di soddisfazione
- Web e app per dispositivi mobili
- Media
- Attività di formazione
- Eventi sul territorio
- Social media

3.1 I CLIENTI



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Esclusività*
Tecnica mista su lamine, 56 × 56 cm

1. CONOSCERE I PROPRI CLIENTI

Banca Generali punta a diventare la prima banca private per livello di servizio e innovazione. Per raggiungere lo scopo non può prescindere dalla piena conoscenza dei propri clienti, al fine di rispondere in modo mirato ai loro bisogni di investimento e protezione.

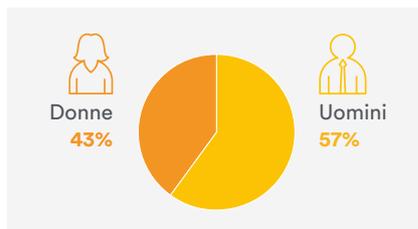
La conoscenza dei propri clienti si basa sia sulla relazione diretta per il tramite dei propri Consulenti, che sull'analisi di trend e indicatori più generali e trasversali a tutta la base clienti.

Nel 2017 si è registrata una crescita sia nel patrimonio complessivamente gestito dalla Banca (Asset Under Management +17,1%) che nel numero di clienti serviti (+6,1%): a una riduzione del peso percentuale della fascia di clientela con un patrimonio limitato ha fatto da contraltare l'incremento dei clienti appartenenti a cluster con AUM investito maggiore.



Si è rilevata una leggera diminuzione dei clienti appartenenti alla Generazione X (35-50 anni), mentre sono rimasti costanti i Baby Boomers (50-70 anni) e sono aumentati gli ultra settantenni, la quota parte di clientela con redditi e disponibilità patrimoniali consistenti.

Distribuzione dei clienti per genere

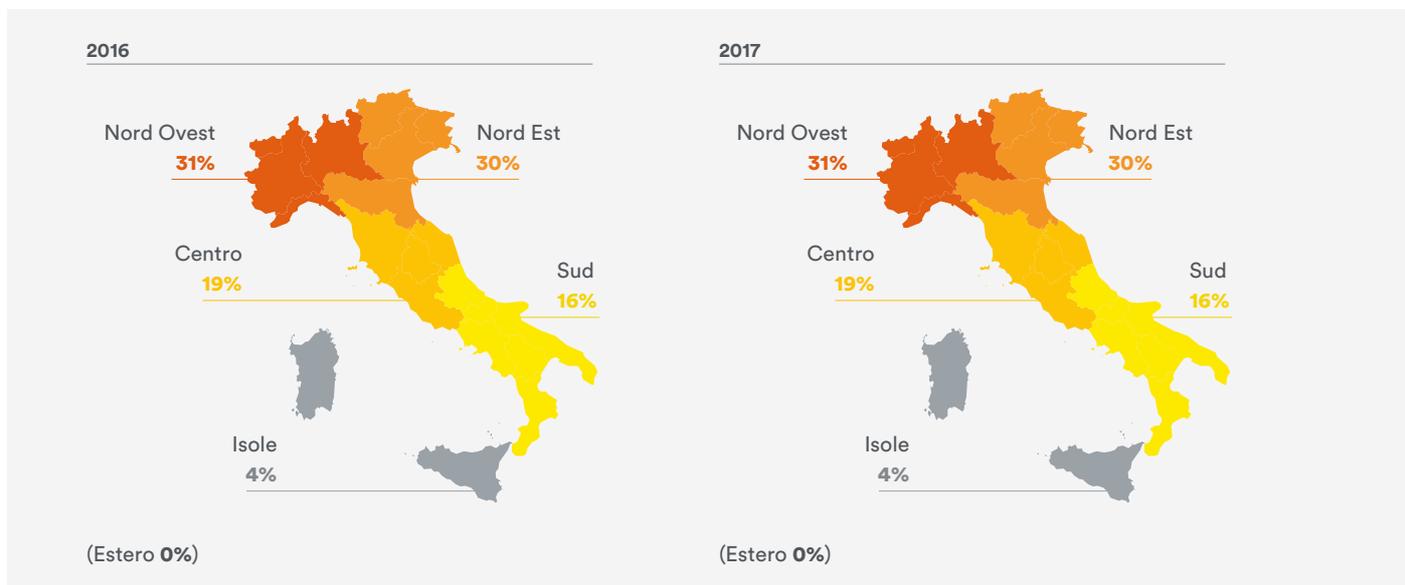


Distribuzione dei clienti per fascia di età

ETÀ	% 2016	% 2017
< 35	8	9
35-50	28	26
51-60	25	24
61-70	18	19
> 71	21	22
Totale	100	100

La distribuzione territoriale della clientela evidenzia una forte presenza nel Nord Italia (complessivamente il 61% del totale).

Distribuzione dei clienti per area geografica



2. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Il processo di comunicazione in atto consente a Banca Generali di adattarsi rapidamente ai cambiamenti di mercato e di comunicare con tempestività e chiarezza nuove soluzioni e servizi finalizzati a creare valore per i propri clienti e per i risparmiatori in generale.

Ispirandosi al Codice Etico del Gruppo Generali, i principi che guidano la relazione con la clientela sono:

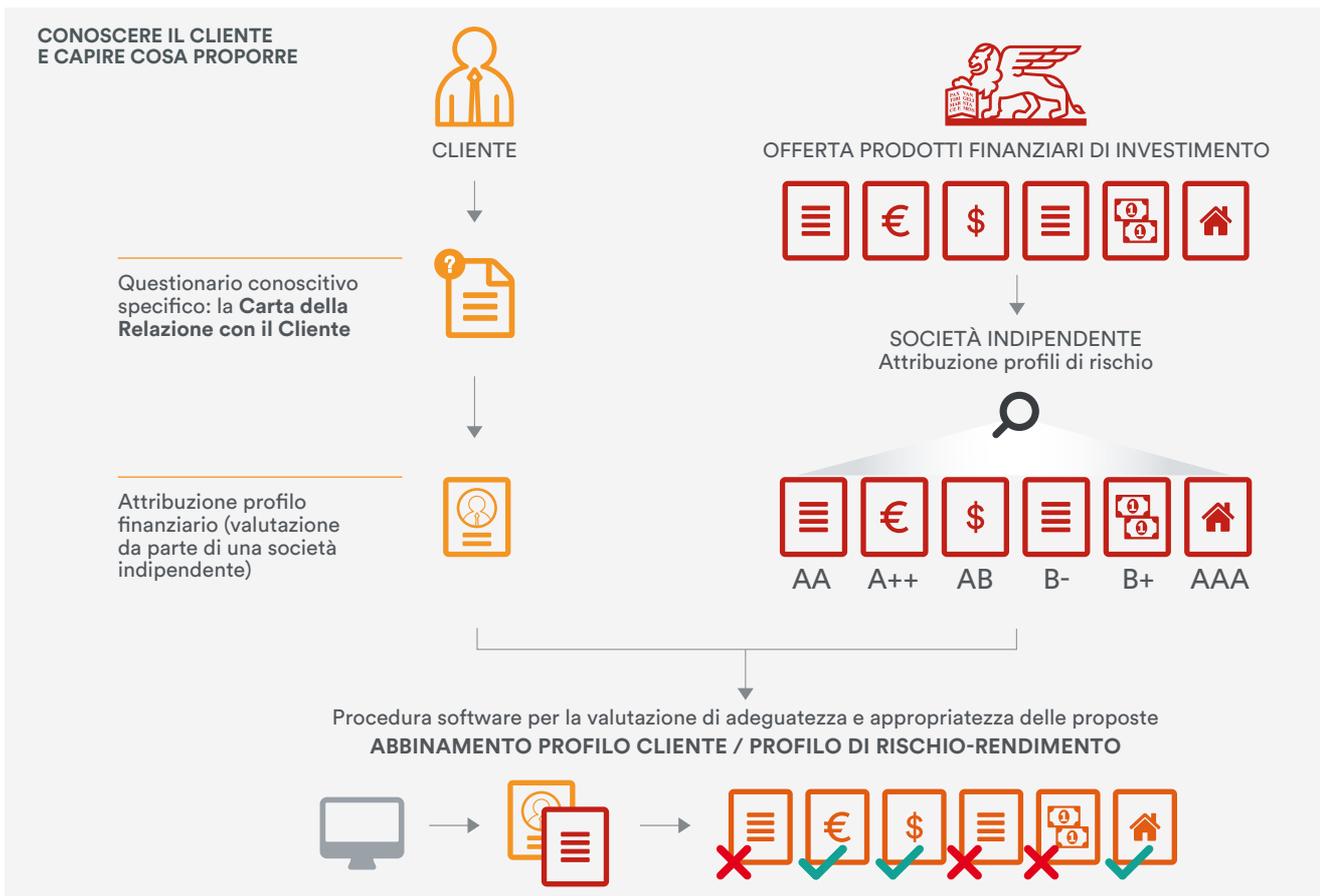
- ▶ svolgere l'attività nel rispetto della legge, dei regolamenti interni e dell'etica professionale;
- ▶ promuovere la cultura della sostenibilità nell'ambito di tutte le proprie sfere d'influenza, per contribuire in modo concreto a uno sviluppo economico e sociale basato sul rispetto dei diritti umani fondamentali e del lavoro e sulla tutela ambientale;
- ▶ trattare i dati personali nel rispetto dei diritti in materia di privacy, assicurandone l'inaccessibilità ai terzi, se non per giustificati motivi aziendali o in presenza di apposito mandato esterno;
- ▶ evitare i conflitti d'interesse e, qualora ciò non fosse possibile, gestirli in modo da non arrecare pregiudizio alla Banca e alla clientela;
- ▶ garantire la libera concorrenza, fattore fondamentale per lo sviluppo degli affari e dei risultati aziendali;
- ▶ offrire un'informativa finanziaria completa e accurata relativa ai prodotti e ai servizi offerti affinché i clienti possano prendere decisioni consapevoli;
- ▶ contrastare la corruzione e la concussione in ogni forma;
- ▶ contrastare ogni comportamento che possa essere interpretato come di sostegno a fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo;
- ▶ perseguire la soddisfazione dei clienti, fattore chiave nell'ambito della visione strategica della Banca.

2.1 Creare valore innovando

Controllo dei rischi e supporto ai clienti

L'innovazione è un driver fondamentale di Banca Generali per rimanere competitiva sul mercato e affrontare l'evoluzione dei bisogni della clientela allo scopo di creare valore nel lungo periodo.

Il primo livello di innovazione su cui la Banca è focalizzata concerne l'implementazione di procedure e soluzioni per il controllo dei rischi e il supporto dei clienti nella gestione dei propri interessi, non solo finanziari.



BG Personal ADVISORY

Capace di rispondere in modo sinergico alle esigenze in continua evoluzione, BG Personal Advisory consente di **analizzare e governare**, insieme al proprio Consulente di fiducia, non solo la sfera degli **investimenti finanziari**, ma anche altre **importanti componenti del patrimonio**, come gli asset immobiliari, familiari e di impresa.

Con BG Personal Advisory il Cliente ha la possibilità di **valorizzare il proprio patrimonio** e di **monitorarlo** costantemente nel tempo intervenendo in qualsiasi momento attraverso azioni e strategie sulla base di specifici bisogni in continua evoluzione.

Offerta in assenza di conflitto d'interessi

Banca Generali adotta un'**architettura aperta di tipo multimanager** e seleziona competenze di asset manager per gestire **mercati complessi** che si caratterizzano per una sempre più difficile ricerca di rendimento, rischi geopolitici e assenza di correlazioni. Le soluzioni d'investimento proposte da Banca Generali sono sottoscrivibili **à la carte** oppure all'interno di **soluzioni contenitore**.

SOLUZIONI À LA CARTE



La **piattaforma multimanager** à la carte: ulteriormente potenziata con oltre 5.400 prodotti a fine 2017.

SOLUZIONI CONTENITORE



► BG Selection Sicav e BG Sicav

A fine 2017, le soluzioni di risparmio gestito di BG Fund Management Luxembourg contano 77 comparti, di cui 58 in delega di gestione a primarie case d'investimento internazionali. L'attività di sviluppo si è focalizzata su BG Sicav con il lancio di:

- due strategie obbligazionarie flessibili costruite secondo un approccio globale e una durata predefinita il cui obiettivo è di accompagnare la generazione di rendimento con un flusso cedolare periodico;
- una strategia azionaria attiva focalizzata sulle Small & Mid Cap italiane per beneficiare delle agevolazioni fiscali previste dai Piani Individuali di Risparmio (PIR).

Le nuove strategie si avvalgono della partnership con primari player con consolidate competenze nelle rispettive aree di investimento.

► BG Alternative Sicav e BG Next

Nel 2017 sono stati sviluppati specifici veicoli di investimento dedicati alla clientela professionale che offrono strategie alternative e altamente innovative, sia nel mondo delle Sicav che delle Gestioni patrimoniali:

- BG Alternative Sicav è la nuova soluzione di BG Fund Management Luxembourg che permette di

diversificare l'investimento in più comparti specializzati su specifici e poco accessibili segmenti di mercato;

- BG Next è la nuova gestione patrimoniale con struttura multilinea all'interno della quale è stata lanciata una linea d'investimento che preserva una parte del portafoglio dalla volatilità su un orizzonte temporale di tre anni, sfruttando asimmetrie informative e nicchie di opportunità nel mercato europeo dei capitali.

► BG Solution e BG Solution Top Client

Lancio di due nuove linee di investimento all'interno delle soluzioni multilinea in grado cogliere opportunità sia sfruttando un approccio globale che focalizzando l'investimento nel mercato valutario con il duplice obiettivo di ampliare l'universo investibile e il livello di personalizzazione.

► BG Stile Libero

Polizza multiramo che unisce investimento finanziario, ottimizzazione fiscale, servizi e coperture assicurative, alla quale si affianca **BG Stile Libero Private Insurance**, versione dedicata al segmento private che offre una maggiore possibilità di personalizzazione nell'asset allocation, e **BG Stile Libero Special**, la versione che garantisce un bonus del 5% alla sottoscrizione sulla componente OICR.

2.2 Creare valore proteggendo

Protezione degli investimenti



Banca Generali ha sviluppato nel corso del tempo soluzioni mirate alla protezione del cliente e alla tutela del patrimonio, sia riguardo la componente finanziaria che immobiliare, nonché alla salvaguardia del nucleo familiare.

La protezione degli investimenti dei propri clienti è un obiettivo prioritario di Banca Generali, perseguito attraverso:

- ▶ la **certezza del capitale investito**, indipendentemente dalla volatilità dei mercati finanziari, tramite le Gestioni Separate del Gruppo Generali, sia con consolidamento annuale dei rendimenti maturati che con flussi cedolari che permettono alla clientela di integrare il proprio reddito;
- ▶ un **sistema integrato di coperture assicurative** inserite in BG Stile Libero, quali la protezione caso morte in base all'età, protezione per infortunio e maggiorazioni a copertura in caso di minusvalenze, che permettono al sottoscrittore di tutelare il patrimonio e garantire serenità al nucleo familiare;
- ▶ la **protezione da eventi imprevisti del futuro della famiglia** con la polizza BG Tutela, grazie alla liquidazione di un capitale ai beneficiari designati in caso di decesso dell'assicurato;
- ▶ i **piani di accumulo** con versamenti di piccolo importo e con periodicità mensile/intra-annuale, sia su prodotti di risparmio gestito che assicurativo, per consentire di accantonare piccole cifre pianificando i flussi finanziari del nucleo familiare;
- ▶ le **polizze sulla casa** di Genertel per la protezione dell'abitazione e della vita familiare con garanzia di copertura in caso di danni causati a terzi, danni al fabbricato e al suo contenuto;
- ▶ il **"Pacchetto Protezione"**, lanciato nel 2016, il quale prevede, per i Clienti che richiedono l'accredito dello stipendio/pensione o domiciliano le utenze sul conto corrente, una copertura assicurativa a protezione di eventuali furti derivanti dall'utilizzo del bancomat e il servizio SMS che informa su operazioni di accesso al sito, movimenti del conto corrente, movimenti bancomat ed eseguiti per la negoziazione titoli;
- ▶ il tool **"Family Protection"** che, all'interno della Piattaforma di Consulenza BGPA, permette al Consulente di analizzare il patrimonio complessivo del Cliente (finanziario e non finanziario) in ottica di passaggio generazionale allo scopo di evidenziarne eventuali criticità in termini di allocazione e distribuzione degli asset o di fruibilità del patrimonio immobiliare.

Soluzioni per specifiche categorie di clienti



- ▶ per i **giovani**, sia la polizza BG 18 anni, un piano di risparmio con il quale i genitori possono finanziare gli anni di studio dei figli ovvero contribuire alle loro prime grandi spese, che la carta conto BG GO! che, con un canone annuo ridotto, mette a disposizione tutti i principali servizi collegati a un conto corrente, le carte prepagate e il conto deposito BG 10+, senza costi di gestione, consentendo ai più giovani di avere un conto su cui far confluire i propri risparmi;



- ▶ per le **coppie**, l'offerta di mutui e prestiti di primarie istituzioni finanziarie terze per favorire e tutelare l'investimento immobiliare residenziale;
- ▶ per i **disabili**, conti correnti con condizioni ad hoc per associazioni che ne raggruppano le famiglie o che sostengono la ricerca scientifica sulle malattie più rare es. AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla;



- ▶ per i **pensionati**, il "Conto di Base", conto corrente a operatività limitata dedicato ai risparmiatori con contenute esigenze bancarie;
- ▶ per gli **imprenditori**, BG Business, conto corrente specifico per le piccole imprese, i liberi professionisti, gli artigiani e i commercianti, che a condizioni molto vantaggiose offre tutti i servizi necessari per una gestione ottimale della propria attività.

2.3 Creare valore comunicando

Chiarezza e trasparenza

Il settore bancario sta attraversando un periodo di grande trasformazione. L'evoluzione della società sta determinando un radicale cambiamento nell'interazione banca-cliente, nel segno di una rinnovata conversazione che punti al coinvolgimento e alla trasparenza e di una "rivoluzione digitale" che sta facendo emergere nuovi bisogni e modalità di fruizione dei servizi.

Con l'avvento della normativa europea MiFID II, la Banca è intervenuta sui contratti, sulla modulistica e sui rendiconti già oggetto di revisione nell'ambito del progetto 2016 "BG Value Contract" per adeguarli alle nuove disposizioni, in un'ottica di completezza e accuratezza dei contenuti e facilità di consultazione, linee guida già alla base del progetto di revisione originario.

Nuove tecnologie

Partendo da un Modello di Servizio incentrato sulla figura del Consulente Finanziario, la Banca punta a curare tutti i possibili punti di contatto del Consulente stesso e della Banca con il Cliente, in una logica “omnicanaale”:



▶ allo scopo di integrare la comunicazione analogica e digitale, la Banca ha continuato ad affiancare alla tradizionale comunicazione cartacea (es. rendiconti annuali delle polizze o delle gestioni patrimoniali) minisiti dedicati, con innegabili vantaggi in termini di minore impiego di carta e tempestività di aggiornamento. Nel 2017 è stato lanciato il portale web dedicato al nuovo modello di Consulenza Evoluta di Banca Generali. Il sito dedicato www.bgpersonaladvisory.bancagenerali.it offre a tutti i suoi Clienti un'innovativa vetrina digitale che sottolinea l'importanza di un modello di Consulenza Evoluta basato non più solo sul patrimonio finanziario ma che amplia il perimetro anche ai patrimoni immobiliari, alla tutela della famiglia, all'ambito corporate e all'art advisor;



▶ con l'obiettivo di semplificare ulteriormente la relazione tra Cliente e Consulente, Banca Generali ha lanciato nel corso dell'anno importanti ampliamenti dell'operatività gestibile con Digital Collaboration, il servizio che consente ai Clienti di consultare e finalizzare, sia da smartphone che da tablet, le proposte di investimento concordate con il proprio Consulente, con numerosi vantaggi nella gestione della relazione commerciale, quali la semplificazione nella conferma delle operazioni di investimento, la significativa riduzione dei tempi di processo degli ordini e la totale eliminazione della documentazione cartacea. Nel 2017 sono stati infatti rese disponibili in Digital Collaboration anche tutte le operazioni di raccolta ordini, post vendita su prodotti assicurativi, variazione anagrafica, aggiornamento questionario MiFID e adeguata verifica, bonifici oltre all'estensione delle case terze gestibili e alla possibilità di operare in Digital Collaboration anche da PC;

▶ complementare al canale internet è il servizio di assistenza telefonica fornito dal Contact Center di Banca Generali, cui si rivolgono i clienti soprattutto per informazioni sull'operatività della Banca e per compiere disposizioni, che nel 2017 ha visto gli operatori gestire circa 164.000 chiamate su un totale di oltre 288.000, con tempi di risposta inferiori a 28 secondi e percentuale di chiamate perse prossima allo zero (dati in linea con il 2016).

2.4 Creare valore educando

Banca Generali vuole contribuire fattivamente a uno sviluppo economico e sociale basato sul rispetto dei diritti umani fondamentali e sulla tutela ambientale, promuovendo la cultura della sostenibilità nell'ambito di tutte le proprie sfere d'influenza. Consapevole inoltre del ruolo che l'educazione finanziaria ricopre nel percorso di rafforzamento del rapporto di fiducia tra istituzioni bancarie e cittadini, Banca Generali continua a investire nella creazione e diffusione della cultura finanziaria.

Sostenibilità socio-ambientale



La Banca incentiva l'adozione di comportamenti socio ed eco compatibili, sviluppando e distribuendo soluzioni con valenza socio ambientale:

▶ prodotti d'investimento “socialmente responsabili”, OICR che adottano strategie di investimento che, nella valutazione di imprese e istituzioni, integrano l'analisi finanziaria con quella ambientale, sociale e di buon governo. Nel 2017 sono 91 i comparti di Sicav terze all'interno della gamma di Banca Generali che investono secondo i criteri del Socially Responsible Investing;



▶ tecnologie e servizi digitali volti a ridurre l'utilizzo della carta, quali Doc@nline;



▶ condizioni agevolate per invogliare stili di vita sani e una maggiore attenzione alla cura della salute, quali la tariffa riservata ai non fumatori nella polizza temporanea caso morte BG Tutela, che garantisce in caso di decesso dell'assicurato la liquidazione di un capitale ai beneficiari designati.

Educazione finanziaria



Banca Generali promuove su tutto il territorio italiano i cosiddetti “Aperitivi finanziari”, incontri gratuiti aperti a tutti i clienti e al pubblico in genere, organizzati in collaborazione con la propria rete e con primarie società di asset management, al fine di illustrare gli scenari macro-economici e la situazione dei mercati finanziari, nonché lo sviluppo e l'innovazione delle soluzioni di investimento. Nel 2017 oltre 5.000 clienti e prospect hanno partecipato agli eventi organizzati in tutta Italia da Banca Generali, dato in linea con l'anno precedente, segno della capacità della Banca di coinvolgere gli individui su tematiche economico-finanziarie nonché l'interesse di questi ultimi per le stesse.



La Banca propone anche iniziative di carattere formativo dedicate ai giovani: la campagna “Un Campione per Amico”, presente nelle principali piazze italiane con la collaborazione di quattro campioni dello sport, punta a coinvolgere i più giovani sul tema dell'educazione finanziaria attraverso lo sport e il gioco.

3. SODDISFARE I PROPRI CLIENTI

La soddisfazione dei clienti è un fattore chiave nell'ambito della visione strategica di Banca Generali. Monitorare periodicamente la Customer Satisfaction consente alla Banca di misurare la propria capacità di rispondere alle esigenze e alle aspettative della clientela con l'obiettivo di rafforzare la propria posizione di leadership.

Il livello di soddisfazione è misurato direttamente sui Clienti con l'utilizzo di indicatori quantitativi, e indirettamente attraverso il grado di soddisfazione dei Consulenti, che gestiscono in prima persona la relazione con il Cliente.

Clienti

Per analizzare il livello di soddisfazione della clientela, Banca Generali ha predisposto una serie di indicatori frutto di elaborazioni di dati inerenti alla customer base. Dal confronto con il 2016, emerge una sostanziale stabilità nel dato relativo ai clienti «fidelizzati», con il tasso di retention in leggero aumento e la durata media del rapporto con la Banca che resta inalterata. In miglioramento la percezione dei clienti verso i servizi finanziari offerti: si riduce, infatti, la clientela mono prodotto.

CUSTOMER SATISFACTION	N. PRODOTTI	2016	2017	VAR. %
Tasso retention clienti		94,8%	94,6%	-0,2%
Durata media rapporto contrattuale*		12 anni e 4 mesi	12 anni e 4 mesi	-
Cross selling	1	44,1%	41,6%	-2,5%
	2-3	38,8%	40,0%	+1,2%
	4+	17,1%	18,4%	+1,3%

* Si considerano i clienti con almeno un anno di anzianità in Banca Generali.

Consulenti

Con il supporto di una primaria società esterna, circa 2.400 Promotori Finanziari e Private Banker appartenenti alle diverse reti operanti nel mercato bancario e scelti dalla società esterna in forma del tutto anonima, sono chiamati annualmente a esprimere il loro grado di soddisfazione rispetto alla gamma di prodotti, servizi, strumenti e formazione messi a loro disposizione per servire al meglio i clienti.

Ancora una volta Banca Generali si conferma al primo posto tra le reti di promozione finanziaria: i dati relativi al 2017, espressione delle interviste telefoniche a 229 Financial Planner e Private Banker, attestano il livello generale di soddisfazione della rete e l'attenzione riservata alla clientela.

4. GESTIONE RECLAMI

Il Servizio Contenzioso e Reclami di Banca Generali riceve i reclami della clientela relativi sia ai servizi di investimento che ai prodotti e servizi bancari. Il cliente può presentare un reclamo per iscritto tramite posta, fax, telegramma, e-mail, posta elettronica certificata e mediante consegna a mano presso le succursali, i centri private, gli uffici di rappresentanza o altre sedi della Banca.

I reclami vengono gestiti nel rispetto della vigente normativa. Banca Generali ha aderito al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (Alternative Dispute Resolution). L'associazione consente di attivare procedure stragiudiziali per la risoluzione delle controversie.

3.2
LA RETE
DISTRIBUTIVA



CHRISTIAN BALZANO, *lo siamo Tolleranza*
Tecnica mista su tela, 36 × 36 cm

1. CARATTERISTICHE FONDAMENTALI

Qualità ed efficienza della rete di vendita determinano il livello di soddisfazione dei clienti. Operando in un settore dove la reputazione è l'asset più prezioso, il ruolo dei Consulenti Finanziari è molto delicato. L'offerta di prodotti e servizi, supportata dall'attività consulenziale di professionisti qualificati, pone il cliente Affluent e Private (ovvero la clientela che per dimensioni di patrimonio e per qualità dello stesso presenta esigenze evolute) al centro della mission di Banca Generali.

Massima attenzione viene dedicata al profilo umano e professionale di questi professionisti dedicati al servizio della clientela. Malgrado le più moderne tecnologie e la multicanalità, il rapporto consulenziale è il cuore della prestazione offerta da Banca Generali per rispondere a istanze sempre più complesse che richiedono soluzioni personalizzate. Per questi motivi, viene dedicata una particolare attenzione sia alla selezione dei consulenti, sia alla loro successiva crescita professionale.

La rete distributiva di Banca Generali è il risultato negli anni dell'aggregazione di diverse reti di Consulenti Finanziari e di banche "private". In concomitanza con questi processi di integrazione vi è stata una progressiva acquisizione di figure professionali di eccellenza presenti sul mercato della distribuzione dei servizi finanziari, attratte dal modello rappresentato dalla Banca.

2. DIMENSIONE E COMPOSIZIONE

Tipologia di collaboratori



La rete distributiva di Banca Generali si compone di due divisioni a cui appartengono tre categorie di collaboratori:

- ▶ i Financial Planner (FP), dedicati alla relazione con la clientela Affluent;
- ▶ i Private Banker (PB) e i Relationship Manager (RM) (452 PB legati alla società da contratti di lavoro autonomo e 64 RM con un contratto di lavoro dipendente) inseriti nella Divisione Private, specializzati nella relazione con la clientela private.

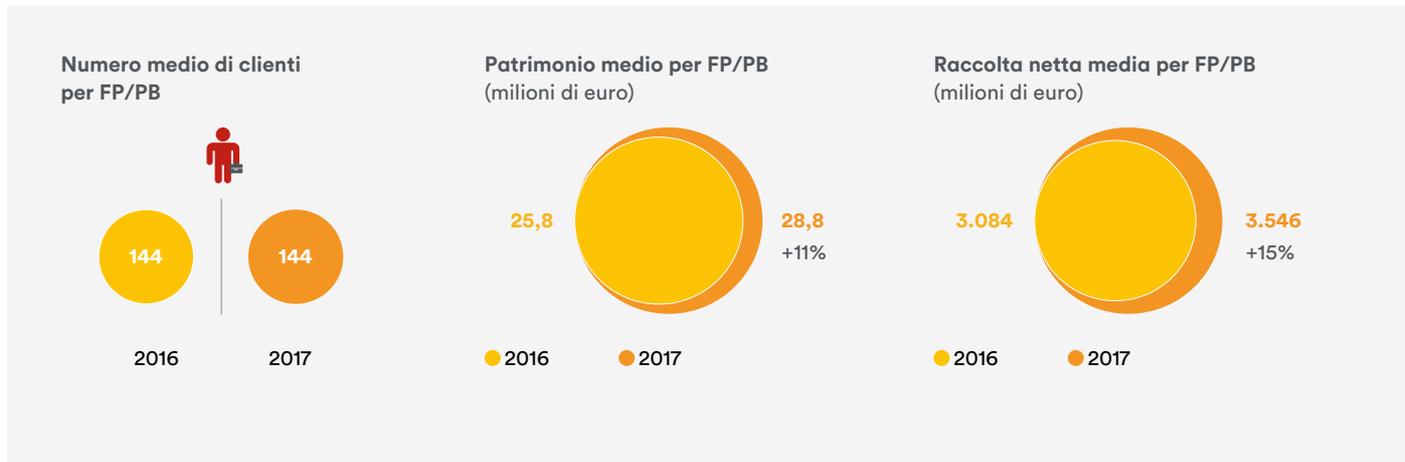
Nel 2017 vi è stato un significativo incremento sia dei Financial Planner sia dei Private Banker per via del reclutamento. Sono entrati a far parte di Banca Generali 153 nuovi professionisti con solida esperienza nel settore. Nonostante il fisiologico turnover della rete, da sempre molto contenuto, il numero dei consulenti della rete di Banca Generali è cresciuto rispetto allo stesso periodo del 2016 del 5,2%.

Il progresso del numero dei Consulenti Finanziari che operano all'interno della rete, la leadership di Banca Generali all'interno del mercato Assoreti sia per raccolta netta, sia per AUM pro-capite, sono da considerarsi sintomo evidente anche della crescita qualitativa della rete.

Patrimoni clienti

	2016	2017	VAR. %
Numero medio clienti per Consulente Finanziario FP/PB	144	144	-
Media patrimonio per FP/PB (milioni di euro)	25,8	28,8	+11%
Media Raccolta Netta per FP/PB (milioni di euro)	3.084	3.546	+15%

La rete distributiva di Banca Generali è oggetto di una importante riorganizzazione con efficacia a partire dal 1° gennaio 2018. Le reti dei Consulenti Finanziari non dipendenti sono state riviste in una logica di specializzazione e riorganizzate intorno a due macro divisioni, in funzione degli AUM totali gestiti dai singoli consulenti, con l'introduzione della nuova rete di Wealth Management, che accorpa la fascia di consulenti di standing più elevato (con AUM superiori a 50 milioni di euro). Gli altri Consulenti Finanziari rientrano nella Divisione PB/FP segmentati in relazione agli AUM totali gestiti, che sono rispettivamente compresi tra i 50 e i 15 milioni per i Private Banker e inferiori a 15 milioni per i Financial Planner.



3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RETE

In Banca Generali, il numero di Manager in senso stretto (Manager di 1° e 2° livello, cioè coloro che hanno un ruolo di governo e coordinamento dei collaboratori dedicati esclusivamente alla relazione con la clientela) è pari circa al 4% del totale della rete.

La struttura manageriale della rete di Banca Generali è uno dei punti di forza della rete distributiva e rappresenta un percorso di carriera che premia la meritocrazia.

Essa è dunque uno dei possibili sbocchi professionali dell'attività, ma non il principale, in considerazione dell'elevata professionalizzazione dei colleghi che svolgono l'attività di consulenza nei confronti della clientela.

Nel 2017 in Banca Generali è entrato a regime il modello di consulenza evoluta (BG Personal Advisory), attraverso il rilascio della piattaforma alla rete di vendita. Il Modello di Servizio mira ad aumentare la conoscenza del cliente in termini di patrimonio complessivo, situazione familiare e propensione al rischio, con l'obiettivo di offrire un approccio integrato e bilanciato nella gestione degli asset e dei rischi della propria clientela.



4. RIPARTIZIONE GEOGRAFICA, PER SESSO E PER ANZIANITÀ

La presenza femminile nella rete commerciale della Banca è in costante aumento, in assoluto e in percentuale

La rete distributiva ha una presenza capillare sul territorio nazionale, con una maggior concentrazione, nelle regioni del Centro nord rispetto a quelle del Centro sud, in coerenza con la distribuzione della ricchezza della popolazione.

La presenza femminile nella rete di Banca Generali, pari al 17% del totale, è ancora ridotta per via dell'aumento delle donne nella professione di Consulente Finanziario solo in anni recenti. Tuttavia, con l'attività di reclutamento degli anni passati, la presenza femminile nella rete commerciale della Banca è in costante aumento, in assoluto e in percentuale. Le professionalità femminili negli ultimi anni sono arrivate principalmente dal mondo bancario tradizionale, che oggi, stante la crisi del settore, rappresenta un importante bacino cui attingere per l'inserimento di professioniste che intendono proseguire la loro carriera nella consulenza finanziaria.

FP	PB	TOTALE	% DONNE	ETÀ MEDIA (ANNI)			ANZIANITÀ MEDIA* (ANNI)		
				U	D	TOTALE	U	D	TOTALE
1.420	516	1.936	17%	53,3	51,0	52,1	12,3	9,9	11,1

* Viene considerato nell'anzianità anche il lavoro svolto nelle società acquisite da Banca Generali (es. Prime, Altinia SIM, ecc).

“ Il tasso di fidelizzazione della rete è molto elevato grazie a un'anzianità media di collaborazione della rete Banca Generali di 11,1 anni

5. MULTICANALITÀ DEL SERVIZIO

Banca Generali ha 46 filiali bancarie che garantiscono, nei principali centri, l'accesso diretto della clientela ad alcuni servizi bancari. Presso le succursali bancarie sono presenti anche i Private Banker dipendenti (Relationship Manager) che, insieme agli altri Private Banker, seguono la clientela private. Agli sportelli bancari si aggiungono i 160 uffici dei Financial Planner e Private Banker in cui si svolge l'attività amministrativa, formativa e informativa della rete e che costituiscono un altro possibile punto di riferimento per la clientela. Il numero di sportelli e di uffici nell'ultimo anno ha avuto un lieve incremento.

I Financial Planner / Private Banker svolgono in genere la tipica attività “fuori sede” direttamente presso i clienti.

A completamento dell'approccio multicanale, vi è infine la disponibilità di numerosi servizi online e di call center.

SUCCURSALI			UFFICI			TOTALE
FP	PB	TOTALE	FP	PB	TOTALE	
40	6	46	113	47	160	206

46 filiali bancarie

160 uffici di PB e FP

6. POLITICHE DI VENDITA

“

La soddisfazione della clientela passa attraverso **elevati standard di qualità**, sia degli **operatori** addetti alla relazione con gli utenti, sia dei **prodotti** e dei **servizi** prestati, e con il costante adeguamento di questi ai nuovi bisogni e alle nuove aspettative

Per questo la Banca pone un'attenzione costante al miglioramento delle procedure interne e allo sviluppo di tecnologie informatiche evolute. Attraverso strumenti come la firma elettronica e la digital collaboration la rete di vendita può concludere direttamente le attività contrattuali senza alcun utilizzo di supporti cartacei. A supporto dell'attività dei Consulenti Finanziari sono presenti strumenti di comunicazione dedicati, quali siti internet, intranet, pubblicazioni periodiche e circolari con le direttive comportamentali per lo svolgimento dell'attività, con particolare focus sul rispetto della normativa in materia di intermediazione finanziaria, in particolare del principio di adeguatezza.

Si fa inoltre riferimento al Codice Interno di Comportamento di Banca Generali, richiamando le reti all'applicazione dei principi generali in esso contenuti. Le direzioni commerciali monitorano l'applicazione delle direttive, affiancando periodicamente i Consulenti Finanziari per verificare che l'attività sia coerente con le norme e i regolamenti.

I rapporti contrattuali e le comunicazioni ai clienti devono essere improntati a principi di **correttezza** e **onestà**, **professionalità**, **trasparenza** e **cooperazione** nella ricerca delle soluzioni più idonee alle loro esigenze. Le informazioni fornite durante le trattative precontrattuali devono essere complete, trasparenti e comprensibili, per consentire al cliente di fare scelte consapevoli, basate sia sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti sia sulla realizzazione dei propri obiettivi. A tale proposito un'applicazione minuziosa e approfondita della normativa MiFID (Market in Financial Instruments Directive, direttiva comunitaria finalizzata all'armonizzazione delle norme che disciplinano l'attività degli intermediari e dei mercati finanziari) con la connessa compilazione dei questionari informativi e il vaglio sistematico e automatizzato delle soluzioni proposte, fornisce le linee guida all'attività di intermediazione e di consulenza realizzata dai Consulenti Finanziari.

In questo contesto, un'indagine corretta e approfondita sulle aspettative e sulle caratteristiche del cliente è determinante per la definizione di una proposta adeguata alle esigenze riferite e ai bisogni manifestati. La relazione deve essere orientata alla fiducia e alla trasparenza così che il cliente sia consapevole dei contenuti, dei costi e degli eventuali rischi prima di concludere la sottoscrizione del prodotto/servizio. A questo proposito è utile ricordare che è ormai a disposizione di tutta la rete di vendita il modello di consulenza evoluta **BG Personal Advisory** che amplia la consulenza nei confronti della clientela, includendo tutto il patrimonio del cliente (finanziario e immobiliare), fornendo un supporto che non è indirizzato solo a valorizzare gli aspetti reddituali, di protezione, successori, fiscali, ecc.

I Consulenti Finanziari devono inoltre assumere un comportamento obiettivo ed equilibrato nei confronti dei potenziali clienti, evitando che vantaggi di natura personale possano influire sulla propria condotta o sull'indipendenza di giudizio. Le strutture direzionali incaricate della gestione delle reti di vendita, nel valutare l'attività sul campo delle stesse, si occupano anche di verificare puntualmente le segnalazioni provenienti dalla clientela nelle ordinarie attività di affiancamento operativo e nelle ispezioni a campione. Se necessario, per esempio a seguito di reclami della clientela, le raccomandazioni sui comportamenti da tenere vengono ribadite ai singoli collaboratori e alla struttura manageriale di riferimento. Per i casi in cui si riscontrino irregolarità o violazioni delle norme comportamentali, regolamentari o legislative, il contratto di mandato prevede che si possa arrivare alla revoca dello stesso.

BG Personal
ADVISORY

“

Ampliare la sfera di consulenza **oltre il semplice approccio finanziario**



7. INCENTIVAZIONE, VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE

Il 97% dei collaboratori della rete è rappresentata da lavoratori autonomi, iscritti all'Albo dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede e legati all'azienda da un contratto di agenzia. La remunerazione, correlata a qualità e quantità di attività svolta e definita all'interno di parametri di mercato, realizza nel modo migliore questa finalità di valorizzazione.

👉 Elemento base di un valido rapporto nei confronti dei collaboratori è la **corretta valorizzazione dell'apporto individuale** al successo dell'organizzazione

I programmi di incentivazione, che tipicamente nel settore rappresentano un elemento critico, non fanno alcun riferimento al collocamento di specifici prodotti ma premiano la capacità di coloro che vi sono coinvolti nell'incrementare genericamente il perimetro d'offerta, come per esempio attraverso l'acquisizione di nuova clientela o lo sviluppo di quella esistente. L'erogazione di incentivi è condizionata al soddisfacimento di requisiti generali nel rapporto con la clientela di professionalità, correttezza, contenimento dei rischi e diversificazione degli investimenti. A essi si aggiungono requisiti specifici, come la non sottoposizione a provvedimenti disciplinari e il raggiungimento di alcuni ratio patrimoniali da parte della Banca, a tutela di una più generale coerenza tra risultati dei singoli e risultati collettivi.

In questo contesto, la formazione è pertanto un driver prioritario per lo sviluppo e la valorizzazione professionale della rete commerciale, attraverso:

- ▶ **Formazione manageriale** a sostegno dell'evoluzione del ruolo del Consulente, delle sue competenze e dei suoi comportamenti che lo rendono distintivo sul mercato.
- ▶ **Formazione tecnico-commerciale e istituzionale** di alto profilo che tiene conto dell'evoluzione dei bisogni del cliente nel tempo per costruire e prendersi cura dei suoi progetti di vita.

La **formazione manageriale** è stata strutturata per potenziare la leadership delle diverse figure manageriali, accompagnandole in percorsi formativi di continuo sviluppo e rafforzamento di conoscenze, competenze e comportamenti, in armonia con un contesto dinamico, sfidante e in continua evoluzione.

Per supportare l'approccio commerciale distintivo della Consulenza Evoluta è nato **Il Valore della Consulenza**: il nuovo percorso formativo di eccellenza per sostenere l'evoluzione del Ruolo del Consulente e comprendere i bisogni del Cliente, attraverso un processo di consapevolezza sull'identità professionale del Consulente e sulla relazione Consulente-Cliente.

Sono **proseguiti percorsi di business coaching individuali e di team coaching** sul territorio dedicati ai manager e il **Percorso di Leadership** rivolto alle consulenti di Rete per consolidare la loro efficacia professionale.

Infine si è dato avvio a **percorsi di sviluppo** per specifici ruoli manageriali con particolare attenzione a un'analisi delle competenze e comportamenti necessari per allineare capacità manageriali e strumenti essenziali a ricoprire il proprio ruolo.

L'autorevolezza e l'affidabilità della Rete è stata ulteriormente rafforzata con iniziative di **Formazione commerciale** dedicate all'approccio consulenziale **"BG Personal Advisory"**, che, partendo da una visione complessiva del contesto normativo, di mercato e del cliente, in un'ottica di customer centricity, hanno approfondito tutti i contenuti distintivi della Consulenza Evoluta di Banca Generali.

Il prestigioso Convegno Internazionale **"Wealth Management Behavioral Finance"**, riservato ai migliori consulenti della Rete, ha visto protagonista il prof. Werner DeBondt, uno dei massimi esperti mondiali in materia, per sottolineare come il consulente finanziario gioca un ruolo sempre più importante nel cercare di ridimensionare i facili entusiasmi o le eccessive paure che possono emergere nella mente del risparmiatore.

È proseguito lo specifico **percorso di induction** dedicato ai Consulenti Finanziari di recente ingresso in Banca Generali attraverso due giornate di **"Welcome Program"**.

La **formazione obbligatoria**, legata all'aggiornamento professionale IVASS sui prodotti assicurativi e sul nuovo scenario normativo, è stata garantita a tutta la rete attraverso una specifica formazione sui prodotti e attraverso corsi di e-learning dedicati a strumenti assicurativi e pianificazione successoria.

A inizio ottobre ha preso il via **BG LAb, il canale unico digitale** dedicato al mondo della formazione dove i Consulenti Finanziari trovano tutte le novità e i contenuti relativi al loro percorso formativo. BG LAb rappresenta lo strumento che consente di valorizzare l'approccio formativo continuo, basato sull'integrazione fisico/digitale che valorizza tutti i momenti formativi attraverso un ingaggio orientato all'apprendimento e all'auto apprendimento.

8. GESTIONE DELLE VERTENZE

Con riguardo al rapporto agenziale dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede di Banca Generali S.p.A., nel 2017 le posizioni controverse in essere erano 39 che hanno generato altrettante vertenze. Nel 2016 le vertenze in atto hanno riguardato 54 posizioni. Le controversie sono in massima parte riconducibili a rapporti agenziali chiusi e concernono in prevalenza gli aspetti economici correlati alla chiusura del rapporto.



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Sostanza*
Tecnica mista su tela, 75 × 75 cm

3.3 RISORSE UMANE

1. PEOPLE STRATEGY

La People Strategy ispirandosi alle quattro priorità del Gruppo Generali, si sostanzia lungo tre direttrici principali, e in particolare:

- ▶ **Rafforzare la cultura** (*Boost the Culture*): implementazione di progetti e iniziative per rafforzare la cultura di Banca Generali facendo leva su comunicazione, rapporti interfunzionali più serrati, responsabilizzazione delle persone, consolidamento della cultura manageriale a tutti i livelli e snellimento della complessità organizzativa.
- ▶ **Vivere l'organizzazione** (*Live the Organization*): rafforzamento della consapevolezza organizzativa e di business nelle persone che operano a tutti i livelli della Banca attraverso iniziative frontali di comunicazione e formazione, efficientamento degli scambi inter funzionali, investimento su progetti di diversity and inclusion, sviluppo di un'execution più veloce per seguire il Business sempre più dinamico.
- ▶ **Nutrire i Talenti e Sviluppare la cultura digitale** (*Nurture Talents & Develop Digital Mindset*): supporto alla già radicata cultura orientata al cliente con un approccio più digitale e in linea con la Business Strategy di Banca Generali, coinvolgimento dei Best People dell'organizzazione in eventi di Rete e della Banca, sviluppo dei talenti in ottica Digital, valorizzazione delle risorse interne con una politica di job rotation incrociando la valutazione delle persone e con la pesatura delle posizioni.

Come anticipato, questi tre pilastri si innestano all'interno della People Strategy di Gruppo, che a sua volta si fonda sulle seguenti quattro priorità:



1. Generali Global Engagement Survey 2017: Have Your Say

In risposta alla seconda Global Engagement Survey promossa dal Gruppo Generali, e in coerenza con quanto già effettuato nella precedente edizione, Banca Generali ha individuato alla fine dell'anno scorso 4 + 1 categorie prioritarie su cui agire per sviluppare progetti di miglioramento nel prossimo biennio.

In particolare:

1. **Enablement**: con lo scopo di incrementare l'efficienza produttiva e le prestazioni dei dipendenti partendo dalle esigenze emerse.
2. **Supervision**: con lo scopo di sviluppare visione d'insieme e facilitare la condivisione delle informazioni.
3. **Career/Training & Development**: con lo scopo di incrementare la formazione erogata e supportare lo sviluppo individuale.
4. **Efficiency**: velocizzare la comprensione della cultura aziendale e la conoscenza del "Sistema" Banca Generali.
5. **Energy**: con lo scopo di incrementare il benessere individuale fisico emotivo sviluppando le relazioni interpersonali.

Le iniziative afferenti alle categoria sopra esplicitate si concretizzeranno nel biennio 2018-2019 e si coniugheranno con altre che saranno sviluppate a livello di Divisione Investments.

In particolare saranno relative alle seguenti tre categorie:

1. **Strategy Cascading & Communication**: con progetti che punteranno a rafforzare la comunicazione interna attraverso un'App per fornire una visione chiara degli obiettivi dell'azienda.

2. *Development & Recognition*: con progetti che punteranno a rafforzare la cultura aziendale basata sul merito e sul riconoscimento delle migliori prestazioni.
3. *Agility*: con progetti che punteranno a ridurre la burocrazia e il numero di approvazioni e per supportare i processi decisionali per raggiungere tempestivamente gli obiettivi richiesti.

Il 2017 è stato inoltre caratterizzato da una serie di iniziative rivolte alla popolazione aziendale e più in particolare alla famiglia dei dipendenti richiamata anche dalla mission aziendale.



Banca Generali si propone di stare al fianco dei progetti di vita delle famiglie. In quest'ottica a maggio è nata la prima Edizione di **Bimbi in ufficio 2017 - Festa delle mamme e dei papà che lavorano**. È stato per Banca Generali un primo progetto pilota destinato alle sedi centrali di Trieste e Milano, con l'apertura degli uffici ai bimbi.

Sempre in relazione alla centralità della Famiglia, a novembre è stato organizzato per i figli dei dipendenti di Banca Generali il **Talent Day**. Una giornata in Banca interamente dedicata ad attività di coaching per chi sta per entrare nel mondo del lavoro. Sono stati accolti i figli dei dipendenti di età compresa tra i 16 e i 27 anni con lo scopo di fornire loro risposte concrete ai dubbi più frequenti relativi all'ingresso nel mercato del lavoro a 360°. L'occasione è stata anche il momento per approfondire l'educazione finanziaria, un tema che in Banca Generali è particolarmente sentito.

In continuità con l'anno precedente, Banca Generali ha proseguito nello sviluppo di iniziative che si sono articolate lungo due direttrici principali: comunicazione e work-life balance.

Riguardo la comunicazione è stata ulteriormente sviluppata e arricchita **Prima Pagina**, un giornale digitale che raccoglie tutti gli eventi mensili della Banca.

Si è inoltre conclusa la prima edizione del programma **BG Open** che ha fatto emergere un totale di 35 proposte di progetti nate dalla propositività di tutti i dipendenti di Banca Generali, BG Fiduciaria, Generfid e BG Luxembourg Fund Management come suggerimenti per ottimizzare i processi interni, migliorare la qualità della vita aziendale, sviluppare prodotti innovativi e creare maggiori sinergie tra uffici. Partendo dalle segnalazioni dei colleghi, attraverso un processo di rating, sono già stati valutati e selezionati i progetti che saranno sviluppati da Banca Generali.

2. Rafforzare le competenze dei nostri Leader

Sviluppo

Nel 2017 sono stati realizzati **32 Individual Development Center** dedicati a top manager

In quanto parte integrante della nostra People Strategy, mettere le persone al centro e lavorare sul loro sviluppo è uno dei pilastri cardine di Banca Generali.

Job rotation, ricoprire posizioni manageriali privilegiando la crescita interna è possibile grazie a progetti di sviluppo individuale attuati in Banca Generali: partendo da un Development Center individuale strutturato, vengono definiti piani d'azione personalizzati.

Per rafforzare le competenze manageriali e consolidare la leadership, nel 2017 sono stati realizzati 32 Individual Development Center dedicati a top manager che hanno avuto l'obiettivo di:

- ▶ definire, per ciascun manager coinvolto, un **piano di sviluppo personalizzato** coerente con le necessità di sviluppo emerse;
- ▶ iniziare concretamente il **progetto di sviluppo del People** in Banca Generali;
- ▶ avere una **pipeline manageriale** pronta per nuove sfide e posizioni più complesse.

Il progetto proseguirà nel 2018 con l'attivazione dei piani individuali di sviluppo.

Percorsi di business coaching e di mentoring dedicati alle persone che ricoprono posizioni chiave consentono il rafforzamento delle skill manageriali e strategiche necessarie ai manager per sostenere la crescita della Banca. Alcuni manager sono stati, inoltre, coinvolti in progetti di sviluppo proposti dal Gruppo Generali.

Formazione

In coerenza con il posizionamento strategico di Banca Generali, il coinvolgimento dei dipendenti in attività di formazione rappresenta una delle leve fondamentali per sostenere l'engagement e l'empowerment dell'azienda.

La formazione consente di dare valore alle persone, di lavorare su di esse in maniera da renderle autonome nelle loro attività operative, fiduciose nei propri mezzi e consapevoli del cammino professionale.

Nel 2017 due sono stati gli **Off-Site** dedicati ai top manager (45 persone) che hanno consentito la condivisione delle idee strategiche della Banca e il lavorare su di esse in maniera allargata.

“
Le attività di
formazione
consentono
di dare valore
alle persone

A seguito dell'Off-site di aprile 2017 è stato strutturato il progetto “**Animiamo la Mappa**”, progetto core del 2017: un progetto di cascading e di divulgazione della mappa strategica di Banca Generali. Tutti i dipendenti si sono sentiti coinvolti, sono stati portati a bordo su qual è la direzione verso la quale Banca Generali si muove, hanno acquisito uno storytelling unico, hanno potuto riflettere su come il lavoro di ciascuno impatta nella crescita della Banca.

Momenti di **formazione esperienziale** outdoor per top manager e per specifiche Direzioni hanno consentito di riflettere e agire insieme su temi chiave come la fiducia, la coesione della Banca, avere un obiettivo comune.

È proseguito il percorso formativo “**Self Leadership**” dedicato alle donne in posizione manageriale che affronta con particolare cura le tematiche più vicine all'universo femminile come il Self Empowerment e l'Assertività, la Comunicazione e Relazione personale, e il Self Management.

Nel 2017 grande spazio è stato dato alla tematica del **Wealth Management** attraverso la partecipazione a master in prestigiose business school e istituti di formazione al fine di avere specialist sempre più competenti in tali materie.

Per facilitare e rafforzare la condivisione delle conoscenze tecniche di Banca Generali sono proseguiti i **workshop info-formativi** sull'approccio consulenziale customer centric “BG Personal Advisory” per i colleghi di sede; il proseguimento di attività formative su tematiche bancarie/finanziarie, continua a rafforzare la cultura del personale di Banca su tali tematiche.

La **formazione linguistica** è stata rafforzata in coerenza con l'internazionalizzazione del Gruppo Generali.

La formazione sulla normativa obbligatoria è costantemente erogata secondo le indicazioni di legge. Tutti i corsi obbligatori web based per i nuovi assunti a tempo determinato e indeterminato sono erogati attraverso la piattaforma e-learning.

I programmi di **formazione sui temi della sicurezza** sono erogati nel continuo. Per quanto riguarda la formazione sulla Sicurezza Generale dei Lavoratori si è proseguito con la strutturazione di aule fisiche e in e-learning, sia per i Dirigenti (“Formazione Sicurezza – Dirigenti”), sia per il resto della popolazione (“Sicurezza – Formazione generale dei lavoratori”).

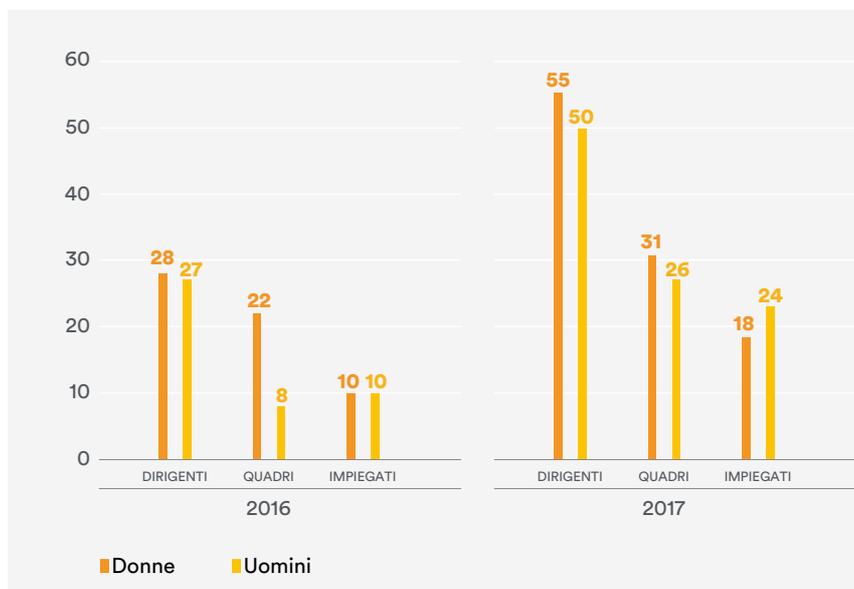
Sempre in tema sicurezza, la formazione in aula, si è articolata in corsi per gli addetti al primo soccorso, per preposti alla sicurezza, oltre al riaddestramento addetti alle squadre di emergenza che comprende anche l'utilizzo dei defibrillatori.

Nel 2017 Banca Generali ha erogato oltre 21.000 ore di formazione, comprensive delle ore di Formazione a Distanza (FAD).

	CONTEGGIO			ORE DI TRAINING			ORE/UOMO TRAINING		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	13	36	49	715	1.814	2.529	55	50	52
Quadri	99	163	262	3.061	4.264	7.325	31	26	28
Impiegati	329	227	556	5.947	5.450	11.398	18	24	20
Totale complessivo			867			21.251			25

+63%
ore di formazione nel 2017

Formazione (ore/uomo)



Banca Generali partecipa costantemente a progetti di formazione promossi dalla Capogruppo. Nello specifico nel 2017 dipendenti selezionati sono stati coinvolti in due progetti:

- **MAP Managerial Acceleration Program:** progetto di sviluppo e potenziamento della leadership dei manager partendo dalle linee guida indicate dal GEM Generali Empowerment Manifesto;
- **GATE Generali Advanced Technical Education:** programma internazionale finalizzato a garantire il consolidamento, l'aggiornamento e l'innovazione delle competenze tecniche e di business che sono incorporate nel DNA e nella cultura di Generali.

3. Costruire una organizzazione agile e investire in nuove competenze

Le mutate esigenze di business spingono a ricercare una struttura organizzativa più funzionale ed efficiente, e a proseguire con analisi volte a individuare ambiti di miglioramento organizzativo e di processo. Il tutto ha portato a una semplificazione della struttura di Banca Generali a fine 2017 con l'approvazione di una nuova organizzazione.

Di pari passo col lancio di nuovi prodotti e servizi di Banca Generali, è iniziata quindi una fase di analisi e ridisegno di processi delle strutture operative e di supporto della Banca.

4. Favorire una cultura orientata al cliente

Da sempre Banca Generali ha valorizzato la centralità del cliente nella sua organizzazione, ascoltando le sue esigenze per rispondere in modo rapido ed efficace ai suoi bisogni. In quest'ottica, per rafforzare sempre più tale centralità si è continuato a lavorare sulla squadra di Banca Generali per creare un'organizzazione "simpler and smarter" seguendo tre principali driver: **prontezza, disponibilità e reattività.**

Per radicare sempre più questa cultura sono state organizzate delle riunioni di "cascading" tra vertici aziendali e impiegati, a seguito delle quali sono state approntate le seguenti azioni strategiche a favore dei clienti:

- un nuovo approccio di gestione patrimoniale;
- una nuova piattaforma per la valutazione, pianificazione, controllo delle risorse finanziarie, il passaggio generazionale e i metodi di ottimizzazione fiscale;
- l'analisi dei rischi e la personalizzazione delle soluzioni di investimento;
- una partnership con i principali attori internazionali specializzati in finanza aziendale e consulenza immobiliare.

Con questo spirito proseguono gli incontri con la Direzione di Banca Generali, consentendo che dipendenti della Banca possano interagire direttamente con il CEO e i Deputy General Manager della Banca, accorciando così le distanze con il vertice. A sua volta, la Direzione Generale viene a conoscenza di punti di vista e proposte direttamente sul business.

PROCESSI DI VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Grande enfasi è stato dato nel 2017 al momento di valutazione delle competenze; una formazione dedicata ai manager valutatori e ai valutati ha introdotto il tema e ha rafforzato le competenze necessarie per affrontare al meglio questo importante momento.

Il feedback relativo alla prestazione lavorativa di ciascun dipendente è considerato fondamentale per il suo sviluppo e per la sua crescita. Per questo ogni anno viene formalizzato un momento di feedback sulla valutazione qualitativa della performance dell'anno precedente in una logica "top-down" che rappresenta il momento di partenza per i piani di sviluppo per l'anno successivo. Tale momento, che coinvolge tutti i dipendenti appartenenti alle categorie degli impiegati e dei quadri direttivi assunti da almeno sei mesi, rappresenta anche l'occasione per i collaboratori di esprimere la loro volontà di mettersi a disposizione per esperienze professionali che li arricchiscano anche attraverso la mobilità funzionale e/o geografica. La stessa costituisce un parametro molto utile per un'analisi attenta dei fabbisogni formativi e per identificare le risorse maggiormente meritevoli cui eventualmente assegnare interventi premianti a carattere "una tantum" (ad es. bonus) o permanente (superminimi, "ad personam" ovvero promozioni).

Novità del 2017 è stata l'introduzione di un altro punto di vista: accanto alle valutazioni del capo e delle Risorse umane, è stato realizzato un **progetto pilota** nel quale sono stati i colleghi a indicare le persone eccellenti di Banca Generali.



"Chi, secondo te, tra i tuoi colleghi, è eccellente?": con questa domanda sfidante è stato lanciato **Talent Scout**: l'iniziativa che ha permesso a tutti i dipendenti di Banca Generali di indicare tre colleghi che "fanno la differenza" nell'agire quotidiano. Per la prima volta è infatti stato proposto un contest tra i colleghi che punta ad

allargare la consapevolezza del valore delle nostre risorse tra tutti i dipendenti rafforzando il riconoscimento della professionalità e la meritocrazia nella coscienza collettiva di Banca Generali. Attraverso un programma di votazioni, appoggiato su una piattaforma esterna - a garantire il massimo anonimato - ogni dipendente ha potuto esprimere fino a un massimo di tre preferenze per indicare una/un collega della propria direzione e altri due di altre strutture.

2. L'OCCUPAZIONE

Politiche di selezione e assunzione

“

Il fattore umano è la risorsa chiave di Banca Generali

Il fattore umano è la risorsa chiave di Banca Generali. Perciò la Società è impegnata a selezionare e mantenere personale particolarmente qualificato basando i propri processi di selezione e assunzione su principi di correttezza e imparzialità.

Nel processo di selezione vengono innanzitutto valorizzate le professionalità interne sia già presenti in Banca Generali attraverso il programma “BG Posting” che consente al personale assunto a tempo indeterminato di candidarsi a posizioni vacanti (sia trasversalmente che in crescita) in Banca Generali e nel Gruppo Generali attraverso il programma di mobilità intra-gruppo.

Qualora nessun profilo interno soddisfi i requisiti richiesti per le posizioni da coprire la ricerca viene aperta al mercato.

Per incontrare e attrarre le migliori figure professionali presenti sul mercato, Banca Generali partecipa a career day, sponsorizza iniziative e collabora con università ed enti.

Le ricerche avvengono principalmente attraverso la pubblicazione di annunci sui principali siti specializzati in ricerca e selezione ovvero, per le posizioni per le quali siano richieste professionalità particolari, collaborando con primarie società di head hunting.

Le risorse vengono selezionate valutando le figure di maggior interesse sotto il profilo tecnico con una buona preparazione accademica, master di specializzazione, conoscenza delle lingue straniere, eventuale esperienza in aziende del settore, buone capacità di analisi e problem solving, abilità di team working, flessibilità e capacità di adattamento e leadership organizzativa. Una volta assunti, sono offerti percorsi formativi orientati all'integrazione e alla conoscenza del business aziendale.

Tra i fattori chiave che inducono i giovani talenti a lavorare per Banca Generali vi sono la reputazione, l'etica e la cultura, l'innovazione, la creatività, le politiche di conciliazione vita lavorativa/vita familiare, la mobilità, la crescita dinamica attraverso la formazione, le opportunità di carriera, gli incentivi finanziari, i benefit aggiuntivi, gli obiettivi chiari e la sicurezza del lavoro.

Relazioni industriali e sindacali

Banca Generali rispetta puntualmente i diritti e le libertà sindacali, sia per quanto riguarda le organizzazioni sindacali (aziendali e territoriali) sia per quanto riguarda i singoli dipendenti.

A fine 2017 il tasso di sindacalizzazione (dipendenti iscritti a sigle sindacali rispetto dipendenti totali perimetro Italia) era del 34,5% (35,3% nel 2016). Al 97,3% dei dipendenti si applica la legislazione sociale e nazionale e le previsioni del CCNL Credito ovvero del CCNL Dirigenti Credito. L'unica eccezione riguarda i dipendenti di BG FML, a cui viene applicata la legislazione locale.

Il CCNL Credito prevede un sistema di relazioni sindacali articolato mediante incontri annuali (ed eventualmente semestrali) di informativa e confronto tra azienda e rappresentanze sindacali aziendali sui seguenti aspetti:

- ▶ **prospettive strategiche** (andamento economico e di business, principali dati di bilancio, nuovi mercati/prodotti);
- ▶ **profilo strutturale** (dati sul totale dei dipendenti e principali dinamiche occupazionali/gestionali);
- ▶ **qualità delle risorse umane** (dati/informazioni sui processi di valutazione delle prestazioni, sugli interventi di merito, sulla formazione erogata).

Durante le operazioni di fusione/acquisizione/scorporo che negli anni scorsi hanno riguardato Banca Generali, le società coinvolte hanno attivato le procedure sindacali di confronto, previste sia a livello legislativo che contrattuale, finalizzate alla ricerca preliminare di soluzioni condivise tra le parti per la gestione delle ricadute riorganizzative sui dipendenti. Le parti hanno 45-50 giorni entro cui addivenire a un accordo. In mancanza, l'Azienda può assumere le proprie determinazioni unilateralmente. Il contratto integrativo per i dipendenti (impiegati e quadri) di Banca Generali (area Italia) è stato rinnovato per la parte economica il 30 giugno 2016 fino al 30 giugno 2019. Sono stati mantenuti i trattamenti particolarmente rilevanti, anche sul piano sociale, in materia di assistenza sanitaria - con aumento dei massimali relativi al rimborso delle spese oncologiche -, previdenza integrativa (contributo a carico azienda e possibilità di accedere al Fondo Pensione chiuso di Gruppo Generali), flessibilità della prestazione lavorativa, permessi per visite mediche o analisi cliniche nonché sui prodotti di erogazione (mutui prima casa e prestiti personali). A partire dal 2018 è stato introdotto l'indennizzo a carico Azienda a favore dei dipendenti, nei casi di morte, invalidità totale e permanente e “dread disease”.

Particolarmente innovativa è la previsione riguardante il premio aziendale collettivo che, per gli esercizi 2016-2018, potrà essere usufruito dai dipendenti - oltre che nella modalità tradizionale “cash” - anche come “welfare” ossia come rimborso delle spese sostenute a favore di

familiari (coniuge, figli e parenti entro il secondo grado) relative a istruzione, formazione, libri scolastici, centri estivi e invernali, vacanze studio, corsi di lingue o di informatica, assistenza a familiari gravemente disabili o a familiari anziani over 75.

Trattandosi di contrattazione collettiva, ne sono destinatari le categorie Impiegati e Quadri direttivi. L'unica eccezione riguarda il personale con contratto a termine per il quale non sono previste le agevolazioni in materie di mutuo casa e prestiti personali.

Inoltre, in attuazione del CCNL, si è proceduto a promuovere la Fondazione Prosolidar, attiva nel campo dei progetti di solidarietà a livello internazionale. Per quanto riguarda il 2017, circa 400 dipendenti hanno aderito versando il contributo previsto cui è seguito il contributo aziendale in pari misura.

Carta Sociale Europea del Gruppo Generali

La Carta Sociale Europea del Gruppo Generali rappresenta un documento fondamentale nella politica di gestione delle risorse umane di Banca Generali, in quanto ribadisce il riconoscimento dei diritti fondamentali dei lavoratori, fissando inoltre gli obiettivi di sviluppo delle tematiche relative alla tutela delle risorse umane e delle rappresentanze dei lavoratori del Gruppo.

Remunerazione

 **Per approfondire:**
Tabella *Retribuzione donne/uomini* a pagina 59

Banca Generali offre, in via indifferenziata rispetto al genere, una remunerazione in linea con il mercato, benefit e sistemi di incentivazione aggiuntivi finalizzati sia a migliorare la qualità della vita delle persone sia a valorizzare, su base meritocratica, performance e raggiungimento di obiettivi specifici. Il pacchetto retributivo dei dipendenti a tempo indeterminato (full-time e part-time) è legato ai CCNL, o alle norme locali e al Contratto Integrativo Aziendale. Include piani pensionistici integrativi, coperture assicurative (anche integrative volontarie), assistenza sanitaria, agevolazioni su prodotti, premio di risultato, bonus e altri benefit quali, ad esempio, rimborsi spese per asili nido, servizi di lavanderia, parcheggi *prémaman*, nonché convenzioni con centri medici e con istituzioni locali per l'offerta di servizi agevolati (Trenord, ATM, etc.). Per maggiori informazioni, cfr. Relazione Finanziaria Annuale e Relazione sulla remunerazione 2017.

Salute e sicurezza

 **Per assicurare sempre un pronto intervento sono presenti le cosiddette “squadre di emergenza”, composte da colleghi volontari opportunamente formati e addestrati**

Banca Generali considera l'integrità fisica dei propri collaboratori un valore primario; pertanto garantisce condizioni di lavoro in ambienti sicuri e salubri, conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute.

Banca Generali rispetta e attua le normative nazionali che tutelano la categoria dei diversamente abili, in un'ottica di garanzia delle pari opportunità all'interno dell'azienda. A tal fine, per garantire loro le migliori condizioni ambientali, gli edifici delle società della Banca sono oggetto di costante verifica per le messe a norma (vincoli architettonici e postazioni di lavoro), come, per esempio, parcheggi riservati ai disabili nelle immediate vicinanze (per es., nel cortile della sede di Trieste due posti auto riservati a dipendenti con capacità motoria sensibilmente ridotta).

Al 31 dicembre 2017 i disabili in Banca Generali erano 45, di cui 27 donne (60,0% del totale disabili).

Nelle aree a rischio aggressione vengono adottate specifiche misure di prevenzione e deterrenti anticrimine, come sistemi di controllo degli accessi, sistemi d'allarme e impianti di videosorveglianza per le sedi di Milano e Trieste. Presso le succursali vengono adottati sistemi di sicurezza attiva e passiva (bussole interbloccate a protezione degli ingressi, tipologia di cassa “cash in-out”) e misure organizzative, come per la gestione delle giacenze, delle casseforti, delle chiavi, degli impianti e degli apparati di sicurezza. In alcune succursali sono stati installati vetri blindati sul banco dell'operatore di cassa e in quelle mono addetto è stato previsto un “comando antimalore” collegato a una centrale di sorveglianza e di Pronto Intervento per la gestione dell'emergenza.

Nel 2017, il personale che rientra nel perimetro della sorveglianza sanitaria è stato sottoposto a visita medica secondo il protocollo previsto dalla normativa vigente per gruppo omogeneo di rischio. Sono state effettuate 388 visite mediche (215 uomini e 173 donne), che hanno coinvolto nove diverse sedi. I risultati evidenziano una prevalenza (pari all'80% circa) di giudizi di idoneità senza alcuna prescrizione e/o limitazione.

Nel caso in cui il medico competente preveda la fornitura di un presidio specifico (per esempio sedia ergonomica con schienale alto, pedana poggiapiedi, cuscino a cuneo, etc.) lo stesso viene prontamente richiesto alle strutture competenti ed entro breve fornito alla risorsa per la quale il medico competente ne ha indicato la necessità.

TASSO DI ASSENTEISMO
PER MALATTIA

2,54%

GRUPPO GENERALI (2016): 4,3%



TASSO DI ASSENTEISMO
PER INFORTUNIO

0,04%

GRUPPO GENERALI (2016): 0,09%



Work-life balance

Le attività aziendali sono tendenzialmente organizzate per consentire ai dipendenti di usufruire di orari di lavoro elastici in entrata e in uscita. Inoltre, è stata riscontrata un'accentuata sensibilità verso richieste di part-time, riduzione di orario e/o flessibilità per gravi motivi relativi alla sfera del dipendente o del suo nucleo familiare.

In tema di flessibilità del lavoro, Banca Generali riconosce l'importanza della "banca ore". Oltre al diritto ad assentarsi dal lavoro nei termini previsti dalla legge, riconosce permessi retribuiti per prestazioni sanitarie e periodi discrezionali di aspettativa di cui possono usufruire tutti i dipendenti, indipendentemente dal sesso, in aggiunta al congedo obbligatorio per maternità del personale femminile e ai congedi parentali.

BACK TO WORK

Dedicati al personale in rientro dopo una lunga assenza, Banca Generali prevede una serie di benefici ad hoc in prevalenza rivolti alle donne che hanno usufruito del congedo di maternità. In particolare, le neomamme dipendenti hanno il diritto di ottenere la trasformazione del loro contratto full-time in part-time (fino alla data del compimento del settimo anno di vita del bambino). Inoltre, Banca Generali ha stipulato convenzioni con quattro asili nido (due a Trieste e due a Milano), prevedendo tariffe scontate per i dipendenti, nonché il pagamento da parte dell'azienda delle tasse di iscrizione annuali.

Diversità e pari opportunità

Diversity & Inclusion

La valorizzazione delle persone, l'attenzione e l'impegno verso i collaboratori, il rispetto della dignità umana, della libertà, dell'uguaglianza, della pari opportunità nel lavoro e nei percorsi di carriera, senza alcuna discriminazione, è ciò su cui Banca Generali basa il proprio successo. Alla luce di questi principi cardine, alla garanzia di un eguale trattamento tra uomo e donna e alla tutela dei dipendenti disabili e di nazionalità estera nel processo di selezione, formazione, avanzamento di carriera e retribuzione, si affianca l'ambizione di costruire una cultura che valorizzi la diversità di pensiero, considerata una risorsa fondamentale per lo sviluppo e la crescita aziendale.

“

Nelle società di Banca Generali il 98% dei dirigenti è locale

Nel rispetto dell'eterogeneità della popolazione aziendale, viene però preservata e valorizzata la totale parificazione tra lavoratori di sesso maschile e femminile, anche e soprattutto a livello dirigenziale, ai quali Banca Generali garantisce un egual trattamento, sia nei processi di selezione e gestione, sia in ambito retributivo.

Anche nel 2017 Banca Generali ha partecipato attivamente a Elle Active, la seconda edizione italiana del forum dedicato a "Donne e lavoro": due giornate ricche di laboratori interattivi, seminari, percorsi motivazionali, ma non solo, per valorizzare la professionalità femminile.



3. DIMENSIONI E CARATTERISTICHE DELLE RISORSE UMANE

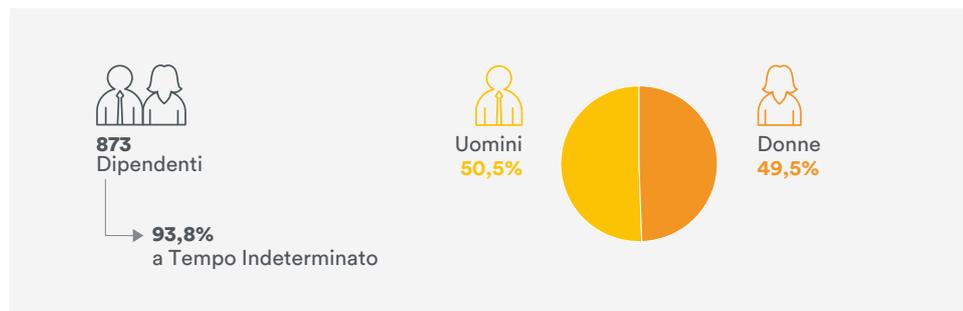
Organico

	2017			2016		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Banca Generali	417	417	834	411	400	811
BG Fiduciaria	4	6	10	5	7	12
Generfid	4	1	5	4	0	4
BG FML	7	17	24	7	15	22
Totale	432	441	873	427	422	849

Rispetto al 2016 si è avuto un incremento netto di 24¹ risorse, determinato da:

- ▶ un incremento di 25 persone a tempo determinato (di cui una rientrante nella categoria dei quadri) a seguito di:
 - aumento (+6) di personale assunto in sostituzione di personale assente per maternità e congedi vari;
 - aumento (+7) di personale trasformato a tempo indeterminato con decorrenza 01.01.2018;
 - aumento (+12) di personale assunto a supporto di picchi di lavoro legati ad attività e progetti straordinari;
- ▶ un momentaneo decremento di una risorsa del personale a tempo indeterminato, per le quali è ancora in corso la sostituzione.

	2017			2016			VAR.
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	
Italia	425	424	849	420	407	827	3%
Lussemburgo	7	17	24	7	15	22	9%



24 nuove risorse nel 2017

¹ Differenza dei dati puntuali al 31.12.

Organico per livello

	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI				TOTALE		DI CUI PERSONALE DI VENDITA	
	2017	2016	2017	2016	2017	DI CUI TD	2016	DI CUI TD	2017	2016	2017	2016
	48	47	262	260	563	53	542	28	873	849	65	64
Incidenza %	5,5	5,6	30,0	30,6	64,5	6,1	63,8	3,3	100	100	7,4	7,5

A seguito dei percorsi di crescita professionale, anche nel 2017 vi è stato un incremento in termini assoluti dei dirigenti (+1) e dei quadri direttivi (+2) a fronte di una riduzione degli impiegati a tempo indeterminato (510 nel 2017 vs 514 nel 2016).

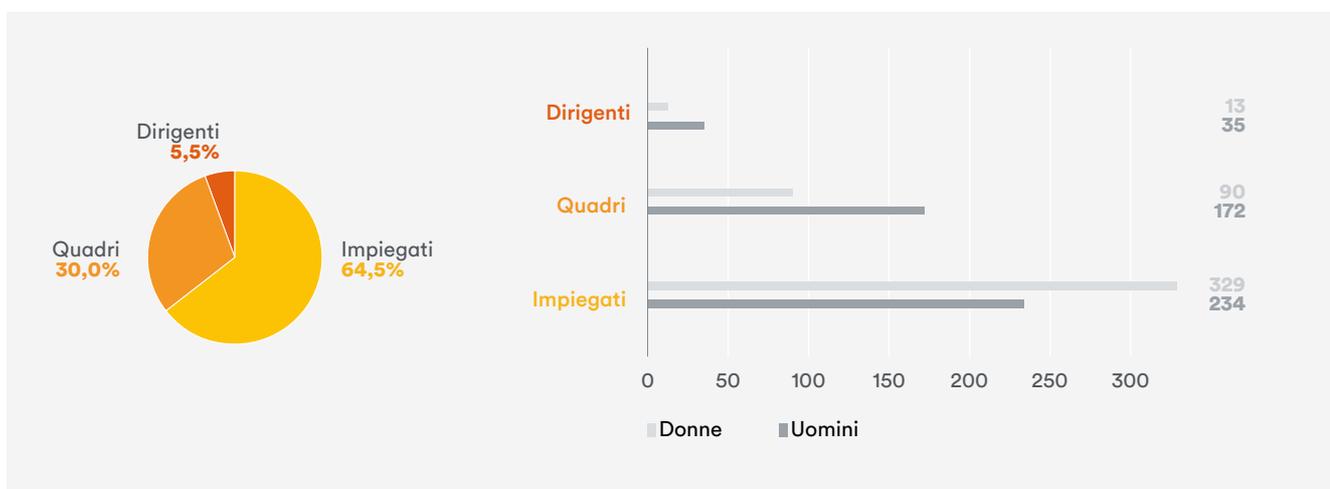
La categoria degli impiegati cresce in termini assoluti a seguito dell'aumento delle risorse a tempo determinato, rientranti in questa categoria.

Donne per livello

	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI				TOTALE		DI CUI PERSONALE DI VENDITA	
	2017	2016	2017	2016	2017	DI CUI TD	2016	DI CUI TD	2017	2016	2017	2016
	13	12	90	90	329	19	325	11	432	427	14	13
Incidenza %	3,0	2,8	20,8	21,1	76,2	4,4	76,1	2,6	100,0	100,0	3,2	3,0

Le donne rappresentano in media il 49,5% dell'organico complessivo, tendenzialmente in linea con l'anno precedente (50,3%).

La percentuale delle donne che riveste posizioni di responsabilità (dirigenti e quadri) è invariata rispetto al 2016 (33,2%)¹.



Organico per tipo di contratto

	FULL-TIME TI		FULL-TIME TD		PART-TIME TI		PART-TIME TD		TOTALE	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
	762	761	51	27	57	59	3	2	873	849
Incidenza %	87,3	89,6	5,8	3,2	6,5	7,0	0,4	0,2	100	100

Il 93,8% del personale è assunto a tempo indeterminato.

I dipendenti part-time sono 60 (6,9% del totale, 7,2% nel 2016). A scegliere il part-time sono prevalentemente donne, maggiormente coinvolte nella gestione e nella cura della famiglia: nel 2017 le donne rappresentano il 95% dei lavoratori part-time (97,4% nel 2016).

Banca Generali fa ricorso, per periodi limitati, a lavoratori interinali o a collaboratori (due al 31.12.2017) per far fronte a picchi di lavoro o progetti specifici.

Anche nel 2017 Banca Generali ha favorito l'accesso dei giovani al mondo del lavoro attraverso l'avvio di progetti formativi (stage). Al 31.12.2017 risultavano in formazione otto stagisti (sei donne e due uomini).

Prosegue la tendenza all'aumento dei dipendenti in possesso di titoli di studio a livello universitario e post-universitario (58,0% nel 2017 vs 53,5% nel 2016).

¹ (Numero Dirigenti donne 2017 + numero Quadri donne 2017) / (Numero totale Dirigenti 2017 + numero totale Quadri 2017) x 100 = (13+90)/(48+262) x100 = 33,2%.



Organico femminile per tipo di contratto

	FULL-TIME TI		FULL-TIME TD		PART-TIME TI		PART-TIME TD		TOTALE	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
	357	358	18	9	56	58	1	2	432	427
Incidenza %	82,6	83,8	4,2	2,1	13,0	13,6	0,2	0,5	100	100

Il 95,6% dell'organico femminile di Banca Generali è a tempo indeterminato.
Le dipendenti part-time sono 57, pari al 13,2% del totale donne.

Retribuzione donne/uomini

	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI	
	RETRIBUZIONE COMPLESSIVA*	RETRIBUZIONE BASE**	RETRIBUZIONE COMPLESSIVA*	RETRIBUZIONE BASE**	RETRIBUZIONE COMPLESSIVA*	RETRIBUZIONE BASE**
Italia	0,73	0,77	0,80	0,91	0,96	0,98
Lussemburgo	1,35	1,46	1,50	1,37	0,85	0,88

Rapporto dello stipendio base e dello stipendio complessivo delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria, suddiviso per le sedi operative più significative

* Importo annuo pagato da Banca Generali ai dipendenti che include oltre a quanto stabilito dal CCNL e dal contratto integrativo qualsiasi altro tipo di retribuzione aggiuntiva quali anzianità aziendale, lavoro straordinario, bonus, gratifiche, benefit.

** Importo relativo al solo CCNL di settore senza includere alcun tipo di retribuzione aggiuntiva.

In Italia, la retribuzione complessiva delle donne dirigente risulta inferiore rispetto a quella degli uomini essendo più numerosi gli uomini con ruoli di responsabilità strategica, cosa che comporta una retribuzione sensibilmente più elevata.

Nei quadri, la retribuzione complessiva degli uomini in Italia è superiore a quella delle donne, in quanto in questa categoria rientra la maggior parte del personale di vendita di Banca Generali, con un elevato numero di uomini, che usufruisce di un sistema premiante di MBO.

Negli impiegati la presenza di contratti part-time (quasi totalmente donne) genera il divario tra la retribuzione complessiva delle donne rispetto a quella degli uomini.

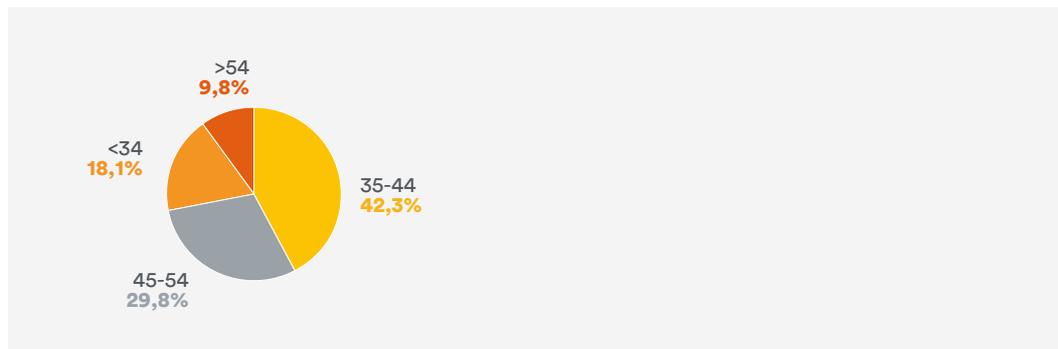
In Lussemburgo, per la categoria dei dirigenti e dei quadri, il rapporto è influenzato dalla forte componente di personale femminile che riveste ruoli di responsabilità strategica.

Organico per fascia d'età

	FINO A 34		35-44		45-54		OLTRE 54		TOTALE	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
	158	148	369	398	260	223	86	80	873	849
Incidenza %	18,1	17,4	42,3	46,9	29,8	26,3	9,8	9,4	100	100

La fascia più numerosa continua a essere quella dei lavoratori aventi un'età compresa fra i 35 e i 44 anni.

Analogamente allo scorso anno, la fascia meno numerosa è quella relativa ai dipendenti di età superiore a 54 anni (9,8%).



“

Il 60,4% del personale ha meno di 45 anni

42,9 anni
l'età media

Organico femminile per fascia d'età

	FINO A 34		35-44		45-54		OLTRE 54		TOTALE	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
	63	62	210	230	131	109	28	26	432	427
Incidenza %	14,6	14,5	48,6	53,9	30,3	25,5	6,5	6,1	100	100

La distribuzione delle donne per fascia d'età ricalca sostanzialmente quella dell'organico complessivo. La fascia più numerosa, infatti, è quella delle donne aventi un'età compresa fra 35 e 44 anni, nella quale si colloca il 48,6% della popolazione femminile. Complessivamente, il 63,2% delle donne ha meno di 45 anni.

Turnover

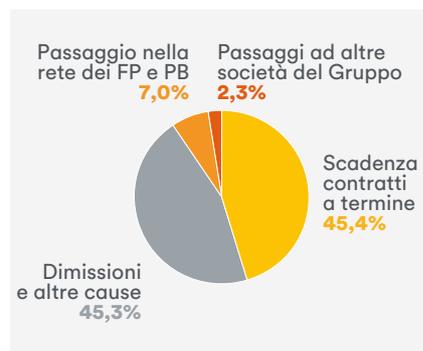
	PERSONALE AL 31.12.2016	CESSAZIONI 2017	ASSUNZIONI 2017	PERSONALE AL 31.12.2017
	849	86	110	873
di cui donne	427	35	40	432

I dati di turnover includono, oltre alle assunzioni e alle cessazioni dei contratti a termine (comprese le sostituzioni per maternità), i trasferimenti da e verso altre società del Gruppo Generali.

Nel 2017, 40,7% delle cessazioni e 36,4% delle assunzioni hanno riguardato donne. Il tasso di turnover complessivo, calcolato come $(\text{assunzioni} + \text{cessazioni}) / [(\text{organico a inizio anno} + \text{organico a fine anno}) / 2]$, è pari a 0,23 (0,18 nell'anno precedente). Il turnover riferibile al Lussemburgo ha riguardato nel 2017 il 2,3% delle assunzioni e il 3,6% delle cessazioni.

Nel 2017 le cessazioni avvenute nello stesso anno dell'assunzione riguardano 32 lavoratori (di cui 17 donne), prevalentemente impiegati con contratto a tempo determinato di breve periodo. I dati di turnover non includono sette trasformazioni di contratti a tempo indeterminato avvenute nell'esercizio.

Motivi di cessazione



Numero di cessazioni per fascia d'età e sesso

	FINO A 34 ANNI	DA 35 A 54 ANNI	OLTRE 54 ANNI	TOTALE
	45	19	22	86
di cui donne	19	9	7	35

Nel turnover si considera anche il personale con contratto a tempo determinato (comprese le sostituzioni per maternità). In particolare, l'incidenza di quest'ultimo sul numero di cessazioni nell'anno è del 54,7% e si riferisce principalmente a uscite per la scadenza di contratto di giovani di età inferiore ai 35 anni (dato in diminuzione rispetto l'anno precedente, pari al 57,1%).

Le cessazioni di personale con contratto a tempo indeterminato incidono per il 45,3% sul totale. Il tasso di turnover negativo (numero totale di cessazioni/organico complessivo a inizio anno x 100) è del 10,1% (+8,4% vs 2016).

La percentuale maggiore delle cessazioni resta comunque nella fascia di età dei collaboratori under 35 anni, dove si è registrato il 52,2% delle cessazioni; questa fascia di età risente in particolare delle cessazioni dei contratti a tempo determinato, oltre che della naturale maggior propensione al cambiamento dell'impiego dei più giovani.

Il 45,4% delle cessazioni ha riguardato la già citata scadenza dei contratti a termine, il 2,3% è riconducibile a passaggi ad altre società del Gruppo, il 7,0% ha riguardato il passaggio di personale di vendita nella rete dei Financial Planner e dei Private Banker e il restante 45,3% è dovuto a dimissioni e ad altre causali residuali.

Numero di assunzioni per fascia di età e sesso

	FINO A 34 ANNI	DA 35 A 54 ANNI	OLTRE 54 ANNI	TOTALE
	81	26	3	110
di cui donne	33	7	-	40

Nel turnover si considera anche il personale con contratto a tempo determinato (comprese le sostituzioni per maternità). In particolare, l'incidenza di quest'ultimo sul numero di assunzioni nell'anno è del 71,8% e si riferisce principalmente a giovani di età inferiore ai 35 anni.

Le assunzioni di personale con contratto a tempo indeterminato incidono per il 28,2% sul totale. Il tasso di turnover positivo (totale assunzioni / organico complessivo a inizio anno x 100) è pari al 13,0%, in aumento rispetto l'esercizio precedente (9,8%).

Il 36,4% delle assunzioni ha riguardato donne di cui l'82,5% con età inferiore a 35 anni.

3.4 AZIONISTI E INVESTITORI



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Sicurezza*
Tecnica mista su tela, 36 × 36 cm

AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA

Il 2017 è stato un **anno positivo per i mercati azionari** internazionali. Nello specifico il mercato azionario italiano è risultato il migliore nell'ambito europeo (escluso quello greco): il FTSE MIB ha segnato un rialzo del 13,6% e il FTSE Italia MID CAP del 32,3% trainato dal lancio dei Piani Individuali di Risparmio (PIR). Le quotazioni della Banca sono cresciute del 22,4% con un TRR del 27,1% includendo i dividendi. La dinamica del titolo è stata favorita dall'apprezzamento degli investitori per la visione strategica, la crescita e la sostenibilità in ottica MiFID 2.

TRR
27,1%



In questo contesto estremamente favorevole, **Banca Generali ha ulteriormente sviluppato l'attività di dialogo con la comunità finanziaria italiana e internazionale.** Il numero complessivo di incontri con investitori e analisti in occasione di road-show dedicati e conferenze di settore è infatti ulteriormente aumentato rispetto ai già buoni risultati dell'anno precedente (333 contro i 299 del 2016) facenti capo a 150 diverse società di gestione (130 nel 2016). Rispetto agli anni precedenti, l'attività di marketing con gli investitori ha previsto un maggiore coinvolgimento di tutta la squadra manageriale con l'obiettivo di farne apprezzare lo standing e dare maggiore apertura su temi di specifico interesse e valore.

Banca Generali ha inoltre ritenuto importante dedicare un evento di approfondimento sulla nuova Direttiva MiFID 2 sugli strumenti dei mercati finanziari date le implicazioni rilevanti per il settore dei servizi finanziari e del risparmio gestito. **Banca Generali ha organizzato un Investor Day** sul tema **a Londra**. L'evento è stato molto apprezzato dalla comunità finanziaria intervenuta di persona e via webcast (complessivamente 70 tra investitori e analisti). Nel corso dell'evento è stata fornita l'interpretazione della Direttiva per quanto attinente l'attività della Banca e sono state fornite le linee guida predisposte per la sua adozione all'interno della Banca.



Ad aprile 2017 Banca Generali è stata inserita nell'indice FTSE MIB

Ad aprile 2017 **Banca Generali è stata inserita nell'indice FTSE MIB**, favorita dal forte recupero delle quotazioni rispetto ai minimi segnati nel luglio dell'anno precedente. L'ingresso ha segnato un importante riconoscimento per la Banca che negli anni si è attestata come una delle realtà più dinamiche e in crescita nel settore del risparmio gestito in Italia. Banca Generali è stata inoltre confermata tra i componenti dell'indice a dicembre 2017 nonostante il ritorno alla quotazione di Pirelli.

3.5 FORNITORI



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Scupolosità*
Tecnica mista su lamine, 75 × 75 cm

POLITICHE E PRATICHE D'ACQUISTO

Banca Generali nel corso del 2017 ha intrattenuto rapporti con 1.483 fornitori per un fatturato di 93,7 milioni di euro, ripartito in 86,2 milioni di euro (92,06 % del totale) per fornitori nazionali e 7,5 milioni di euro (7,94% del totale) per fornitori esteri.

	2017	2016
Numero fornitori	1.483	1.583
Spesa per fornitori (migliaia di euro)	93.649	89.780

Banca Generali, pur mantenendo una politica di acquisto e una capacità negoziale nei rapporti con i fornitori autonome, adotta comportamenti in linea con i principi del Gruppo Generali, seguendo il rispetto dei criteri di correttezza, onestà, imparzialità, trasparenza e l'utilizzo, nella scelta dei fornitori, esclusivamente di canoni legati alla competitività e qualità dei servizi e dei prodotti offerti. Il processo di selezione dei fornitori avviene attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, utilizzando solo parametri oggettivi, documentabili, trasparenti e legati alla qualità dei prodotti e servizi offerti.

Banca Generali promuove inoltre una competizione leale e sostenibile tra i propri fornitori, osserva comportamenti equilibrati, evitando la creazione e il mantenimento di posizioni di dipendenza economica, e opera esclusivamente con fornitori che svolgono la propria attività nel rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti nazionali e internazionali di tutela dei diritti umani e del lavoro, e si conformino ai principi contenuti ne Codice Etico a cui la Banca aderisce. Nella selezione dei fornitori Banca Generali privilegia i fornitori nazionali, e in particolare le imprese in grado di fornire beni e/o servizi in tutto il territorio nazionale.

Banca Generali ha disciplinato in apposita circolare "Gestione Approvvigionamenti" le procedure che regolano il proprio processo degli acquisti. È prevista una specifica disciplina per le operazioni con parti correlate.

È stata definita la Politica di Gruppo per l'Ambiente e il Clima che definisce gli obiettivi e gli impegni, anche per le attività di approvvigionamento, che orientano le scelte e le azioni del Gruppo allo scopo di contribuire positivamente a uno sviluppo sostenibile.

Banca Generali ha posto in essere coperture assicurative con idonee clausole contrattuali a copertura di danni causati da fornitori di infrastrutture e servizi.

1.483 **93,7 milioni di euro**
fornitori **di fatturato**

3.6 COMUNITÀ



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Natura*
Tecnica mista su lamine, 146 × 118 cm

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ

Le iniziative di Banca Generali, finalizzate al sostegno del territorio in ambito sociale, culturale e sportivo, possono essere raggruppate in due macro categorie:

- ▶ filantropiche: impegno sociale con donazioni di fondi, a cui si accompagnano attività di volontariato d'azienda, a supporto di organizzazioni no profit e/o istituzioni;
- ▶ commerciali: sponsorizzazioni di eventi e iniziative ad alto valore culturale e sportivo.

Ambito sociale e volontariato



LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori)

Banca Generali ha contribuito alla realizzazione di un concerto presso il teatro "La Scala" di Milano allo scopo di raccogliere fondi per sostenere la continuità dei servizi del Settore Assistenza Adulti e Bambini.

CAF (Centro di Aiuto Minori e Famiglie)

Nello spirito del volontariato d'azienda i dipendenti della Banca organizzano desk dedicati per la vendita di prodotti, il cui ricavato è interamente devoluto al finanziamento delle attività della storica onlus di Milano che da anni segue progetti di assistenza dei minori e delle loro famiglie in situazioni di disagio.

Iniziative sportive

Banca Generali – Un Campione per Amico



"Banca Generali - Un campione per amico", una iniziativa consolidata che affianca alla promozione dello sport per tutti momenti di educazione finanziaria anche per i più piccoli. Protagonisti dell'evento quattro leggende dello sport italiano: Adriano Panatta, Jury Chechi, Francesco Graziani e Andrea Lucchetta, che in grandi palestre a cielo aperto, allestite nelle più belle piazze italiane, insegnano agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori cosa vuol dire vivere lo sport attraverso l'integrazione, il rispetto delle diversità, la condivisione e il giusto equilibrio nell'alimentazione e nell'attività fisica. Queste giornate sono anche una occasione per la Banca per promuovere il valore del risparmio e della corretta gestione delle proprie risorse, attraverso la distribuzione di un simpatico libretto a fumetti sulla funzione sociale delle banche.



Ragazzi difficili, prospettive vincenti



Progetto educativo dedicato ai ragazzi ospiti del carcere minorile Santa Bona di Treviso, condotto dalla associazione rugbistica Ruggers Tarvisium. Banca Generali ha sostenuto economicamente il progetto che prevede l'insegnamento ai ragazzi della pratica del rugby da parte anche di allenatori di serie A.

Dynamo Bike Challenge



Anche nel 2017 Banca Generali è stata sponsor di Dynamo Team Challenge, evento sportivo a scopo benefico all'insegna del divertimento, finalizzato alla raccolta fondi per Dynamo Camp.



Panatta Tennis Invitational "Memorial Motta" per la Onlus Santa Maria Annunziata di Firenze

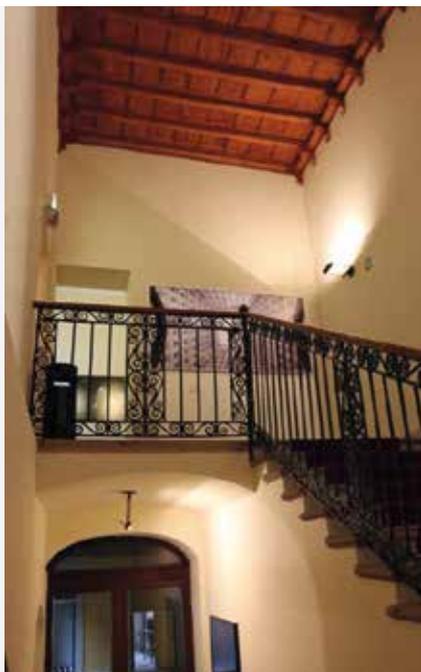


Banca Generali ha organizzato un torneo di tennis a inviti curato dal campione Adriano Panatta il cui obiettivo è stato la raccolta di fondi a sostegno di progetti di ricerca e cura della Onlus Santa Maria Annunziata che opera nello Spedale degli Innocenti di Firenze dedicati all'infanzia.

Iniziative culturali

FAI

Consolidata partnership con il FAI - Fondo Ambiente Italiano - nella sponsorizzazione delle "Giornate FAI di Primavera". Nel 2017 Banca Generali, oltre a essere sponsor dell'iniziativa, ha attivamente contribuito al suo successo aprendo al pubblico durante i giorni della manifestazione il Palazzo Pusterla, sede di Banca Generali Private Banking a Milano, accogliendo migliaia di visitatori.



Personale di Christian Balzano

Dal 14 dicembre 2017 è aperta al pubblico nella sede di Piazza Sant'Alessandro a Milano la mostra "Resilienza" dell'artista toscano Christian Balzano. Una ristretta famiglia di soggetti tra cui prevale la figura del toro, come metafora dell'esistenza, una figura che porta con sé un messaggio di potenza e slancio che colpisce all'istante. A completamento della mostra la Banca offrirà alla città di Milano una scultura bronzea per valorizzare una delle piazze del centro.

Mostra fotografica Alassio

Confidence è una serie di Michele Alassio realizzata appositamente per celebrare i primi dieci anni in Borsa di Banca Generali. Gli scatti ripercorrono il cammino della Banca dalla quotazione a oggi e rappresentano l'idea di "Fiducia" ("Confidence") intesa come armonia degli elementi e come tratto distintivo di Banca Generali. La mostra è ospitata nella sede di Piazza Sant'Alessandro a Milano dal 1° dicembre 2016 al 31 agosto 2017 e, a partire dal 12 settembre 2017, nella sede di Via Vittorio Veneto a Roma.



Tax credit cinematografico

Si è consolidato l'impegno a sostegno di progetti cinematografici che valorizzano risorse e artisti nazionali. Attraverso la formula del tax credit cinema, infatti, la Banca finanzia la produzione di opere cinematografiche. Dopo avere sostenuto nel 2015 il film "Le leggi del destiderio" di Silvio Muccino, nel 2017 Banca Generali ha dato il proprio supporto a "Piccoli crimini coniugali" di Alex Infascelli, con Sergio Castellitto e Margherita Buy e a "Babylon Sisters" di Gigi Roccati.

Galileo, Festival dell'innovazione

Per il secondo anno consecutivo Banca Generali è stata sponsor di "Galileo - Festival dell'innovazione", promosso dall'Università degli Studi di Padova.

Osservatorio Private Banking

Banca Generali e LIUC - Università Cattaneo hanno istituito un Osservatorio permanente per monitorare il settore del private banking. L'obiettivo è creare una struttura informativa riconosciuta e di primaria rilevanza. Le attività dell'Osservatorio sono state avviate nel corso del mese di marzo 2015.



THE HUMAN SAFETY NET

Il nostro nuovo approccio alla comunità

Nel 2017 Banca Generali ha rifocalizzato i propri interventi nella comunità entrando a far parte di un grande progetto promosso in tutto il mondo dal Gruppo Generali, in modo che le risorse, le competenze e le persone messe a disposizione possano avere un maggiore impatto e possano rafforzare ulteriormente il senso di appartenenza al Gruppo da parte di ciascuno.

Il progetto si basa anche sulla convinzione che la creazione di comunità di persone che aiutano altre persone possa apportare un cambiamento nel lungo termine.

L'iniziativa, denominata The Human Safety Net, ha lo scopo di aiutare le persone svantaggiate a superare le difficoltà e trasformare in meglio le loro vite, quella delle loro famiglie e delle comunità in cui vivono. In particolare, Banca Generali ha voluto affrontare le tematiche più strettamente legate al cambiamento socio-demografico, in linea con la strategia di responsabilità sociale d'impresa e della Carta degli impegni di sostenibilità di Generali alla quale anche Banca Generali si ispira.

Nello specifico, tra le tre linee di azione previste, Banca Generali ha deciso di partecipare al programma The Human Safety Net per le Famiglie, mirando a creare le condizioni per una vita migliore in termini di educazione, alimentazione, cura e salute, e sport.

Creare opportunità per una vita migliore

Una catena di persone che aiutano altre persone

The Human Safety Net si basa sull'idea di "aiuto a catena", un concetto per cui chi riceve sostegno potrebbe aiutare a sua volta qualcun altro, creando un effetto domino positivo che si estende in tutto il mondo, con potenzialità illimitate.

- MISSIONE** Sbloccare il potenziale delle persone svantaggiate in modo che queste possano trasformare la propria vita e quella delle loro famiglie e comunità.
- VISIONE** Crediamo che tutti debbano avere l'opportunità di vivere una vita migliore attraverso mezzi di sostentamento sostenibili.
- APPROCCIO** The Human Safety Net funge da propulsore che protegge e supporta le persone svantaggiate nella creazione di opportunità che giovano a loro e alla comunità di cui fanno parte. E per farlo le parole chiave sono: protezione, mentoring, training e investimento.
- PROGRAMMI** The Human Safety Net si sviluppa su tre programmi:

PER LE FAMIGLIE

PER LE START-UP DI RIFUGIATI

PER I NEONATI

> TheHumanSafetyNet.org

3.7 AMBIENTE



CHRISTIAN BALZANO, *Io siamo Prudenza*
Tecnica mista su lamina, 75 × 75 cm

POLITICA AMBIENTALE

La salvaguardia dell'ambiente come bene primario rientra tra i valori guida di Banca Generali che sposa appieno la politica del Gruppo Generali, impegnandosi a orientare le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali.

La Società si adopera con impegno e determinazione in contesti socialmente, ambientalmente e culturalmente eterogenei, con l'obiettivo comune di perseguire uno sviluppo sostenibile non solo per gli interlocutori che gravitano intorno a essa, ma per tutta la collettività.

A tal riguardo si segnala il rispetto del Codice di Condotta del Gruppo Generali, approvato dal Consiglio di Amministrazione dal 29 settembre 2010, che definisce come una priorità la tutela dell'ambiente, attivandosi in modo efficace per favorire la riduzione degli impatti diretti e di quelli indiretti, associati alla catena del valore.

Il codice di condotta è stato poi ulteriormente sviluppato e dal 2014 il Gruppo Generali ha approvato la nuova Politica per l'Ambiente e il Clima. Il documento rafforza l'impegno nella salvaguardia dell'ambiente, e contiene i principi guida cui devono riferire le strategie e gli obiettivi al fine di assicurare:

- ▶ la **tutela dell'ambiente**;
- ▶ la **prevenzione dell'inquinamento**;
- ▶ la **protezione e la conservazione della biodiversità**;
- ▶ una **risposta adeguata alle sfide poste in essere dai cambiamenti climatici**.

Al fine di rendere operativa la Politica e di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, contribuendo alla lotta ai cambiamenti climatici provocati dalle emissioni di gas a effetto serra, il Gruppo Generali ha individuato i seguenti ambiti di intervento per i quali sono stati selezionati specifici indicatori e relativi target da raggiungere:

- ▶ **riduzione degli impatti ambientali** del proprio business;
- ▶ integrazione degli **aspetti ambientali e climatici nelle strategie di investimento**;
- ▶ **promozione e aumento della consapevolezza** dei rischi ambientali e climatici;
- ▶ **impegno pubblico** per il clima;
- ▶ **rendicontazione e trasparenza**.

Lo strumento attraverso il quale il Gruppo gestisce gli impatti ambientali, dando attuazione alla politica, è il Sistema di Gestione Ambientale.

Banca Generali è impegnata in un progetto di implementazione del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) che rispetta i requisiti della norma ISO 14001 e le linee guida indicate dalla Capogruppo.

Allo scopo di attuare e mantenere attivi gli obiettivi contenuti nella Politica di Gruppo per l'Ambiente e il Clima, la Banca si è impegnata a raggiungere i target prefissati per il periodo 2013-2020.

Obiettivi e target di Gruppo per il miglioramento ambientale 2013-2020 *Impatti diretti*

TARGET 2020

- 25% consumo di energia elettrica pro capite
- 25% consumo di gas naturale e gasolio
- 15% consumo di carta
- 15% consumo di acqua

-20%
emissioni totali
di GHG

GLI IMPATTI AMBIENTALI

Nel Sistema di Gestione Ambientale vengono considerati sia gli impatti diretti, cioè quelli riconducibili all'esercizio dell'attività da parte di Banca Generali, sia gli impatti indiretti, cioè quelli associati ai processi di acquisto, alla progettazione ed erogazione dei prodotti finanziari e all'attività istituzionale di investimento.

Impatti ambientali diretti

Sono stati identificati quali ambiti su cui intervenire:

- ▶ la gestione degli edifici e delle strutture aziendali: tale gestione viene sempre più svolta in un'ottica che abbina un costante miglioramento del comfort operativo dei collaboratori all'utilizzo efficiente delle risorse naturali. Allo scopo di minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente si persegue:
 - una riduzione dei consumi di energia elettrica, acqua e carta;
 - una gestione più efficiente dei rifiuti, con un incremento della raccolta differenziata;
- ▶ la gestione della mobilità aziendale: per una gestione sostenibile degli spostamenti per lavoro dei dipendenti amministrativi, la travel policy di Gruppo prevede:
 - un contenimento degli spostamenti, tramite un crescente ricorso a video e teleconferenze, corsi di formazione in modalità e-learning, ecc.;
 - la preferenza per l'utilizzo di mezzi pubblici o modalità di trasporto collettive (navette aziendali, car pooling, ecc.).

Impatti ambientali indiretti

Banca Generali è consapevole di poter indurre comportamenti eco-compatibili nei suoi stakeholder, coinvolgendoli nella tutela dell'ambiente attraverso l'adozione di misure opportune. In particolare, le principali aree di intervento in cui esercitare tale influenza riguardano i rapporti con i fornitori (ecologia di approvvigionamento), la clientela (ecologia di prodotto) e le società emittenti (ecologia di investimento).

- ▶ Ecologia di approvvigionamento: per assicurare l'integrità delle catene di fornitura sono previsti, nell'ambito delle prerogative del Gruppo Generali, meccanismi operativi (ad esempio clausole sanzionatorie che, in caso di violazione, possono prevedere anche la cancellazione dei contratti) volti a garantire il rispetto delle norme applicabili in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e tutela dell'ambiente, nonché dei principi etici del Gruppo, da parte dei nostri fornitori e delle loro catene di approvvigionamento.
- ▶ Ecologia di prodotto: per incentivare l'adozione di comportamenti eco-compatibili da parte dei clienti e dei consumatori in genere, intende ampliare e valorizzare la gamma di prodotti e servizi assicurativi offerti, anche attraverso opportune azioni di informazione e sensibilizzazione.
- ▶ Ecologia di investimento: Banca Generali ha definito una politica degli investimenti e predisposto linee guida etiche volte a escludere il rischio di supportare, attraverso l'investimento, le società coinvolte in gravi danni ambientali.

Perimetro organizzativo

In coerenza con le scelte del Gruppo Generali anche Banca Generali ha deciso di utilizzare l'approccio del controllo per quantificare e rendicontare le emissioni di GHG includendo solamente gli immobili adibiti a sede principale della società (inclusi nello SGA del Gruppo Generali) sui quali, anche per il tramite delle funzioni di Facility Management della Capogruppo, ha così il completo controllo finanziario e operativo.

Sono state considerate le Sedi di Milano, via Ugo Bassi 6 e di Trieste, Corso Cavour 5/a. Tali immobili rappresentano la sede di lavoro di 677 dipendenti per una copertura pari al 78% in termini di organico totale di Banca Generali.

Sono stati esclusi dal perimetro le succursali bancarie per la marginalità della rappresentanza dimensionale e dei relativi consumi e i punti operativi (uffici dei Consulenti Finanziari): strutture logistiche territoriali sulle quali la Banca applica diversi modelli di gestione e di intestazione/ripartizione dei costi con i Consulenti Finanziari che non garantiscono alla Banca il completo controllo finanziario e operativo degli uffici.

Di seguito sono riportate le performance ottenute nel 2017.

IMPATTI DIRETTI

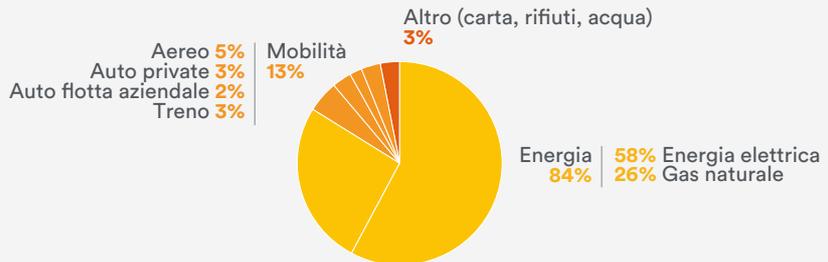
Emissioni di gas a effetto serra

oltre **t 1.660,6** CO₂e

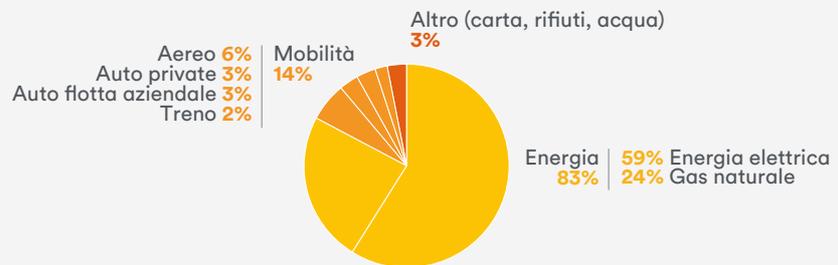
t 2,45 CO₂e pro capite

-16%
rispetto al 2013

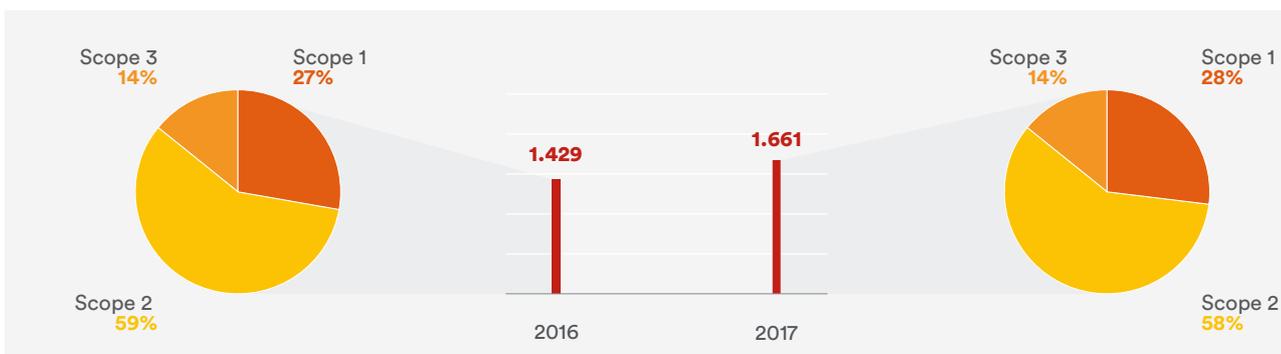
Ripartizione percentuale delle emissioni di GHG 2017



Ripartizione percentuale delle emissioni di GHG 2016



Ripartizione percentuale delle emissioni di GHG per Scope (t CO₂e): 2016-2017



Come previsto dagli standard internazionali di rendicontazione le emissioni di GHG della Banca sono state suddivise in tre categorie:

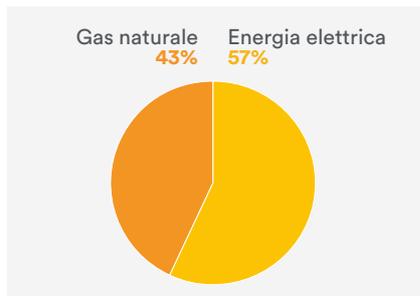
	2013	2016	2017	VAR. 2017/2016	VAR. 2017/2013	
Scope 1	Emissioni dirette, prodotte dai combustibili per il riscaldamento e dalle percorrenze della flotta di auto aziendali	593	384	472	23%	-20,42%
Scope 2	Emissioni indirette da consumo energetico, associate all'utilizzo di energia elettrica e teleriscaldamento	1.114	845	955	13%	-14,25%
Scope 3	Altre emissioni indirette da consumo energetico, connesse ai viaggi di lavoro dei dipendenti, al consumo di carta, acqua e allo smaltimento dei rifiuti	272	200	233	17%	-14,17%
Totale	1.979	1.429	1.661	16%	-16,09%	

Consumi di energia elettrica e dei combustibili fossili

Nel 2017 Banca Generali ha consumato complessivamente 12.445 GJ di energia. Il consumo di energia elettrica rappresenta la parte predominante dei consumi energetici: nelle due sedi oggetto di SGA sono stati consumati 1.974.579 kWh (+9% rispetto al 2013) con un consumo pro capite di 2.917 kWh (-3% rispetto al 2013). L'energia elettrica consumata proviene da fonti rinnovabili, contribuendo così alla preservazione delle risorse naturali.

Il consumo di gas invece è stato pari a 155.670 smc (-11% rispetto al 2013) con un consumo pro capite di 230 smc (-21% rispetto al 2013). Nella sede di Trieste il gas naturale è utilizzato sia per il riscaldamento sia per il raffrescamento estivo (c.d. sistema a travi fredde).

Ripartizione % del consumo di energia



quasi **GJ 12.445** e (vs **GJ 10.382** 2016)

GJ 18,4 pro capite (vs **GJ 15,9** 2016)

-17%
rispetto
al 2013

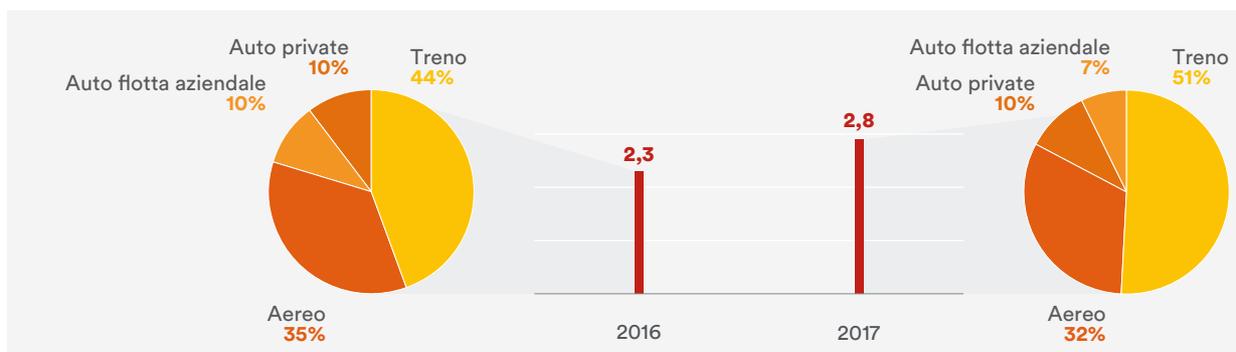
Gestione della mobilità

km 2,8 mln percorsi in auto, treno e aereo
(vs **km 2,3 mln** nel 2016)

km 4.286 pro capite
(vs **km 3.604** nel 2016)

+3%
rispetto
al 2013

Ripartizione percentuale dei km percorsi dai dipendenti in missione (milioni): 2016-2017



La Banca punta a ridurre le emissioni di GHG anche attraverso una gestione sostenibile della mobilità, privilegiando negli spostamenti il treno che, a parità di km percorsi, ha un impatto minore sulle emissioni di gas a effetto serra.

In aggiunta, la Società ha perfezionato accordi con i principali gestori del trasporto pubblico per la Provincia di Milano riducendo il costo degli abbonamenti annuali ai mezzi pubblici (bus, tram, metropolitana e treni), e incoraggia e promuove l'uso della bicicletta per raggiungere il posto di lavoro mettendo a disposizione in alcune sedi parcheggi per biciclette riservati ai dipendenti.

La Banca investe anche in nuove tecnologie per ridurre gli spostamenti dei dipendenti promuovendo il ricorso a video e teleconferenze anche dalle singole postazioni di lavoro.



CHRISTIAN BALZANO, *Testa di ...rossa* | Resina, smalto, lamine su resina 100 × 80 × 68 cm

4. ALLEGATI

TABELLA DI IDENTIFICAZIONE DEL GRI

GRI STANDARD TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	PAGINA	COMMENTI	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	80	
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	37-38	
	102-3	Luogo delle sedi principali	80	
	102-4	Paesi di operatività	6, 13	
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	17, 80	
	102-6	Mercati serviti	6, 13	
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	4, 24	
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	57	
	102-9	Catena di fornitura	65	
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura		Nessuno
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	8	
	102-12	Iniziative verso l'esterno	32, 33	
	102-13	Partecipazione ad associazioni	67, 68	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	3	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	12	
	102-17	Meccanismi per ottenere pareri su comportamenti o questioni connesse a etica e integrità	18	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Governance	102-18	Struttura di governo	17	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Coinvolgimento degli stakeholder	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	32	
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	53	
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	7, 32	
	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	32	
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	7, 8	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Processo di reporting	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	6	
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	6	
	102-47	Elenco degli aspetti materiali	8	
	102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio	6	
	102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting	6	
	102-50	Periodo di rendicontazione	6	
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	6	
	102-52	Periodicità di rendicontazione	6	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report		
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	6	
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	6, 72	
	103-2	Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	14	
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	26	
	201-2	Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità per le attività dovute al cambiamento climatico	15	
	201-3	Definizione dei piani di incentivi e altri piani di pensionamento		
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione		
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale		
	202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale	56	
GRI 203: Impatti Economici indiretti 2016	203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità		
	203-2	Principali impatti economici indiretti		
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nessun episodio	

GRI STANDARD TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER		PAGINA	COMMENTI
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	74	
	302-2	Consumo dell'energia all'esterno dell'organizzazione		
	302-3	Rapporto di intensità energetica		
	302-4	Riduzione dei consumi energetici	72	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (scopo 1)	74	
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	74	
	305-3	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (scopo 3)	74	
	305-5	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	74	
GRI 307: Conformità normativa ambientale 2016	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale		Nessuna inosservanza
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	61	
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	55	
	401-3	Congedi parentali	55	
GRI 402: Relazioni sindacali 2016	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi		
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2016	403-1	Lavoratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza	55	
	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	55	
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	51	
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nella gestione del fine carriera	50	
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	52	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	57	
	405-2	Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini	59	
GRI 406: Non-discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate		Nessun episodio
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	32, 67	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	65	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1	Obbligo di informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	38, 39	
GRI 418: Privacy del consumatore 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti		Nessun reclamo
GRI 419: Conformità normativa socio-economica 2016	419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico		Nessuna inosservanza

Non essendo emerse ragioni significative per omettere le informazioni indicate, è stata eliminata dalla tabella l'apposita colonna prevista dal GRI Standard.



Tel: +39 02 58.20.10
 Fax: +39 02 58.20.14.01
 www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94
 20131 Milano

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 n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione di
 Banca Generali S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della ABC S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 e 7 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 1 marzo 2018 (di seguito "DNF").

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 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") 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.

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Bari, Bergamo, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pescara, Potenza, Roma, Torino, Treviso, Trieste, Verona, Vicenza

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842

Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013

BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, e membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

Pag. 1 di 3



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 individuati come standard di rendicontazione. 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 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 dell’impresa 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. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 Decreto;
 - politiche praticate dall’impresa connesse ai temi indicati nell’art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell’art. 3 Decreto.

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banca Generali S.p.A. e del Gruppo e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo e società controllate,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e 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 i siti di Milano e Trieste di Banca Generali S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Generali relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 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 definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative*.

Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un Rapporto di Sostenibilità 2016, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto Rapporto di Sostenibilità 2016 non è stato sottoposto ad esame in conformità all'ISAE 3000.

Milano, 20 marzo 2018


BDO Italia S.p.A.
Rosanna Vicari
Socio

Banca Generali S.p.A.

Sede legale
Via Machiavelli 4 - 34132 Trieste

Capitale sociale
Deliberato 119.378.836 euro
Sottoscritto e versato 116.851.637 euro

Codice fiscale, partita IVA e iscrizione
al registro delle imprese di Trieste
00833240328

Società soggetta alla direzione e coordinamento
di Assicurazioni Generali S.p.A.
Banca aderente al Fondo Interbancario di tutela
dei depositi
Iscritta all'albo delle banche
presso la Banca d'Italia al n. 5358
Capogruppo del Gruppo bancario Banca Generali
iscritto all'Albo dei gruppi bancari
Codice ABI 03075.9

Consiglio di Amministrazione
01 marzo 2018

Il Presidente

BANCA GENERALI S.P.A.

SEDE LEGALE
Via Machiavelli, 4
34132 Trieste

SEDE DI MILANO
Via Ugo Bassi, 6
20159 Milano
+39 02 6076 5411

SEDE DI TRIESTE
Corso Cavour, 5/a
34132 Trieste
+39 040 7777 111