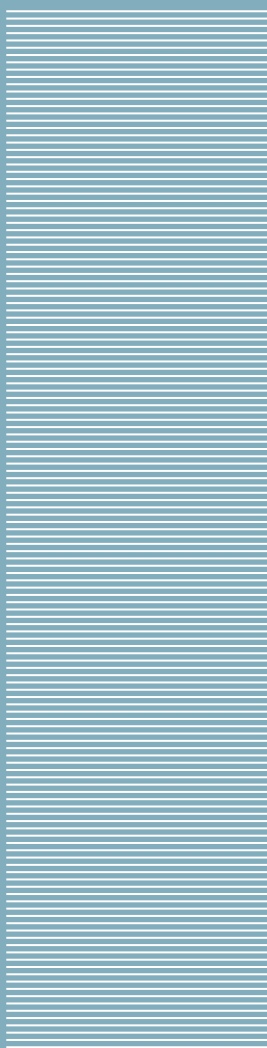
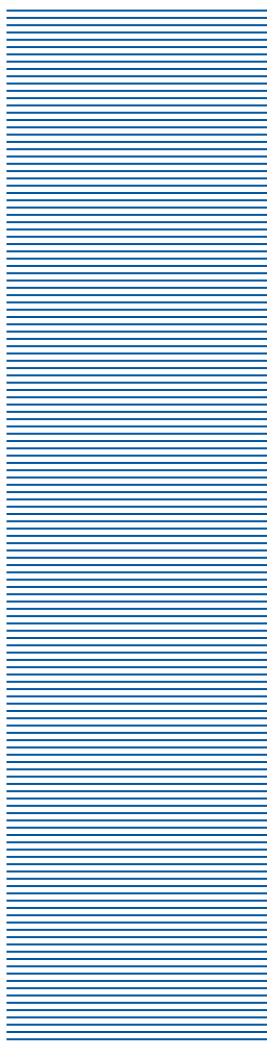


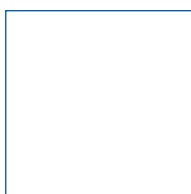
Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017





Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017





Indice

INTRODUZIONE	5
Guida alla lettura	6
Indicatori	7
L'analisi di materialità per il percorso di rendicontazione	8
Lettera del Presidente	10
1. IL GRUPPO CREDITO VALTELLINESE	
Mission, vision e valori	14
Modello aziendale: struttura e governance del Gruppo	15
- Diversità degli organi di gestione e di controllo	19
Modello di business	21
Piano Industriale 2018-2020: "RUN ² : Restart Under New-Normality"	23
Rischi e sistema dei controlli interni	24
- Rischio di reputazione	25
- Rischi rilevanti di natura sociale e ambientale relativi agli ambiti della DCNF	27
Il Valore Aggiunto	28
2. GLI AMBITI DELLA DCNF	
SOCIETÀ	34
Clienti	34
Modello di gestione e organizzazione	34
Politiche praticate	35
Rischi rilevanti	36
- Innovazione, qualità, trasparenza	37
- Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie (interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale)	43
- Credito responsabile	44
<i>KPI di performance GRI</i>	45

Comunità	48
<i>Fondazione Gruppo Credito Valtellinese</i>	48
Modello di gestione e organizzazione	48
Politiche praticate	49
- Educazione finanziaria	50
- Supporto alla comunità (attività della Fondazione)	51
- Supporto alla comunità (promozione del territorio e crowdfunding)	52
- Rischi rilevanti	54
PERSONALE	55
Modello di gestione e organizzazione	55
Politiche praticate	55
Rischi rilevanti	57
- Selezione e formazione	58
- Performance management e remunerazione	60
- Tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori	62
- Welfare aziendale	63
- Salute e sicurezza dei lavoratori	64
<i>KPI di performance GRI</i>	65
LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	74
Modello di gestione e organizzazione	74
Politiche praticate	75
Rischi rilevanti	78
<i>KPI di performance GRI</i>	80
AMBIENTE	81
Modello di gestione e organizzazione	81
Politiche praticate	81
Rischi rilevanti	85
- <i>Impatti diretti: KPI di performance GRI</i>	86
SISTEMA DI RILEVAZIONE. INDICATORI GRI	90
Nota metodologica	91
Prospetto degli Indicatori GRI-G4	92
Relazione della società di revisione	96

Le icone di aiuto alla lettura all'interno del documento



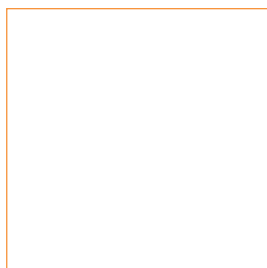
APPROFONDIMENTO
IN RETE



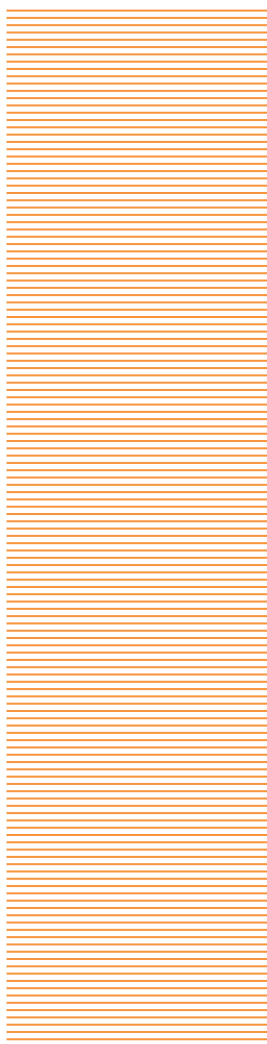
ALL'INTERNO
DEL PRESENTE
VOLUME



NOTA DI
APPROFONDIMENTO



INTRODUZIONE





Guida alla lettura

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Profili di disclosure

Il recepimento nell'ordinamento italiano della Direttiva UE 95/2014 per mezzo del Decreto Legislativo 254/2016¹, che regola la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DCNF), rappresenta un'occasione sfidante per le imprese di rendicontare ai propri stakeholder le informazioni non finanziarie sotto forma di modello di gestione ed organizzazione delle attività, politiche praticate dall'impresa e rischi rilevanti in cinque ambiti di sostenibilità:

1. sociale;
2. gestione del personale;
3. diritti umani;
4. lotta alla corruzione;
5. ambientale.

È richiesta anche una disclosure sulle performance nei fronti menzionati, resa disponibile tramite il richiamo nel nostro caso agli indicatori delle linee-guida GRI-G4.

Rileva in merito in particolare il carattere di obbligatorietà per gli enti di interesse pubblico² che da un lato si accompagna all'eventuale superamento delle precedenti forme di Report su base volontaria (Sociale o Integrato) e dall'altro mira a rendere effettivamente confrontabili i dati pubblicati sia

a livello temporale sia tra aziende sulla base di precisi standard di rendicontazione.

La domanda del Legislatore per una maggior trasparenza sulle tematiche di natura non finanziaria è in linea con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile³ dell'ONU, nello specifico con riferimento al sesto e all'ottavo sotto-obiettivo del Target 12 ("Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo") che auspica come entro il 2030 sia necessario:

- "incoraggiare le imprese, in particolare le grandi aziende multinazionali, ad adottare pratiche sostenibili e ad integrare le informazioni sulla sostenibilità nei loro resoconti annuali";
- "accertarsi che tutte le persone, in ogni parte del mondo, abbiano le informazioni rilevanti e la giusta consapevolezza dello sviluppo sostenibile e di uno stile di vita in armonia con la natura".

Il Gruppo Credito Valtellinese presenta questa prima edizione della DCNF, soggetta a revisione obbligatoria e redatta in coerenza con una Policy formalizzata ratificata dal Consiglio di Amministrazione della banca Capogruppo, cui spetta la stessa approvazione del Documento.



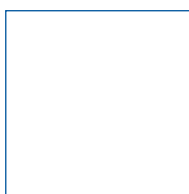
1. Per il testo completo del Decreto vd. <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/gu/2017/01/10/7/sg/pdf>



2. Vd. Pleiadi ottobre 2017 (<https://www.creval.it/cartellaPDF/pleiadi/71-Pleiadi-ottobre-2017.pdf>, pg 90).



3. Vd. <https://www.unric.org/it/agenda-2030/30803-obiettivo-12-garantire-modelli-sostenibili-di-produzione-e-di-consumo>

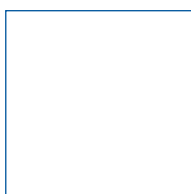


Indicatori

INDICATORI ECONOMICI - PATRIMONIALI - FINANZIARI	2016	2017
Valore economico generato (migliaia euro)	298.525	220.092
Crediti verso clientela (milioni euro)	17.429	16.681
Raccolta diretta da clientela (milioni euro)	21.109	19.631
Raccolta totale (milioni euro)	32.711	30.904
Risparmio gestito/raccolta indiretta da Clientela	62,8%	69,2%
Impieghi/raccolta diretta	82,6%	85%
Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro)	117.475	15.827
Patrimonio netto (milioni euro)	1.753	1.442

INDICATORI SOCIALI	2016	2017
Clienti (n.)	982.174	961.529
Clienti on-line (n.)	274.409	281.709
Conti correnti (n.)	618.868	601.086
Dipendenti (n.)	4.055	3.819
Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti	10,7%	10,6%
Ore di formazione erogate nell'anno (n.)	194.720	140.188

INDICATORI AMBIENTALI	2016	2017
Energia per dipendente (TEP/anno)	1,50	1,53
Acqua per dipendente (mc/anno)	23,6	19,8
Carta per dipendente (Kg/anno)	102,9	96,3
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (Kg/anno)	65,8	70,9
Emissioni di CO ₂ totali per dipendente (Kg/anno)	954	1.017



L'analisi di materialità per il percorso di rendicontazione

Presupposti: creazione e distribuzione di valore sostenibile nel tempo, sistema di governance trasparente ed efficace, rispetto della legislazione

Il Gruppo, alla luce del rigoroso e strutturato percorso svolto e della sostanziale invarianza della cornice di riferimento della sostenibilità a livello italiano e internazionale, ha ritenuto di mantenere la stessa analisi di materialità pubblicata nel 2017 con riferimento al 2016⁴ - rispondente alle richieste delle linee-guida GRI-G4 e basata sul coinvolgimento degli stakeholder interni (in particolare un campione di dipendenti sono stati coinvolti in quattro focus group/workshop in cui è stato richiesto di valutare la rilevanza dei temi materiali) e la validazione del processo e dei temi da parte dei vertici aziendali.

I risultati dell'attività di assessment dei temi considerati materiali sulla base della rilevanza degli stessi per il Credito Valtellinese - in termini di impatti significativi della dimensione economica, sociale e ambientale - e per i portatori di interesse - in grado di influenzarne in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni -, sono stati razionalizzati rispetto al 2016 al fine di risultare in linea con il dettato del Decreto Legislativo 254/2016, comprendendo in partico-

lare 12 tematiche con riguardo agli ambiti "trasversali", "società" (clienti e comunità), "personale" e "ambiente".

Nello specifico:

Trasversali:

1. Rischi e sistema dei controlli interni⁵

Clienti:

2. Innovazione, qualità, trasparenza
3. Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie
4. Credito responsabile

Comunità:

5. Supporto alla comunità
6. Educazione finanziaria

Personale:

7. Selezione e formazione
8. Performance management e remunerazione
9. Tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori
10. Welfare aziendale
11. Salute e sicurezza sul lavoro

Ambiente:

12. Impatti ambientali diretti

Di seguito i temi materiali sono evidenziati nel dettaglio:



4. http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/RI2016_web.pdf, pg 12.



5. Vd. Relazione sulla gestione 2017 (<http://www.gruppocreval.com/Pagine/investor-relations/relazioni-finanziarie-2017.aspx>).

#	Tema materiale	Descrizione	Impatti interni a Creval	Impatti esterni a Creval	Riferimenti agli aspetti delle linee-guida ed indicatori GRI - G4
1	Rischi e sistema dei controlli interni	La gestione sistematica dei rischi in un'ottica di sostenibilità nel medio-lungo periodo del Gruppo e i presidi di controllo in essere.	Gruppo Creval	Clienti Comunità finanziaria	(*)
2	Innovazione, qualità e trasparenza	Innovazione dei servizi, con particolare attenzione alla multicanalità e al digitale. Gestione dei requisiti per rendere più chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni desiderate al cliente, nel rispetto della normativa di trasparenza.	Gruppo Creval	Clienti	Social - Product Responsibility - Product and Services Labeling (PR3)
3	Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie	Interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale. Definizione di linee di finanziamento/ politiche creditizie rivolte alle famiglie (es. per soddisfare bisogni importanti come l'acquisto di una casa). Politiche creditizie e definizione di strumenti a sostegno delle imprese (PMI, startup, imprese del territorio) che rispondano ai bisogni emergenti tramite prodotti più articolati e un'attività di supporto e guida.	Gruppo Creval	Clienti Comunità	Social - Product Responsibility - Product Portfolio (FS7)
4	Credito responsabile	Gestione del portafoglio di prodotti e servizi affiancando all'analisi finanziaria classica l'applicazione di criteri ambientali, sociali e di governance in un'ottica di lungo periodo. Sviluppo di prodotti finanziari con impatti ambientali e sociali positivi.	Gruppo Creval	Clienti Comunità Comunità finanziaria	Social-product Responsibility - Product Portfolio (FS1, FS7)
5	Supporto alla comunità	Supporto alle comunità di riferimento tramite interventi diretti (es. donazioni, sponsorizzazioni, volontariato dei dipendenti, ecc.).	Gruppo Creval	Comunità	Economic - Economic Performance (EC1)
6	Educazione finanziaria	Supporto all'educazione finanziaria per garantire un uso proprio dei servizi e la corretta gestione delle risorse finanziarie di individui e organizzazioni.	Gruppo Creval	Clienti Comunità	Social - Product Responsibility - Product and Services Labeling (FS16)
7	Selezione e formazione del personale	Attività di selezione e formazione con lo scopo di garantire la continua crescita professionale dei dipendenti grazie al costante miglioramento dell'efficacia formativa dei corsi proposti e della fruibilità degli strumenti.	Gruppo Creval		Social - Labor Practices and decent Work - Training and education (LA9)
8	Performance Management e remunerazione del personale	Valutazione della performance e dello sviluppo di carriera dei dipendenti e sistema di monitoraggio. Retention e sviluppo del personale chiave e delle abilità critiche.	Gruppo Creval		Social - Labor Practices and decent Work - Training and education (LA11)
9	Tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori	Gestione della riduzione degli organici a fronte della garanzia di nuova occupazione e gestione delle relazioni con i sindacati, iniziative di dialogo.	Gruppo Creval	Sindacati	Organizational Profile (G4-11) Social - Human Rights - Freedom of Association and Collective Bargaining (HR4)
10	Welfare aziendale	Iniziative a sostegno del welfare aziendale (sanità, previdenza complementare).	Gruppo Creval	Sindacati	Social - Labor Practices and decent Work - Employment (LA2) Economic - Economic Performance (EC3)
11	Salute e sicurezza sul lavoro	Gestione, in compliance con la normativa in materia, degli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro: formazione, attività di sensibilizzazione, prevenzione, monitoraggio, obiettivi di miglioramento.	Gruppo Creval	Sindacati	Social - Labor Practices and decent Work - Occupational Health and Safety (LA6)
12	Impatti ambientali diretti	Attività di gestione, monitoraggio e riduzione di consumi ed emissioni di sostanze inquinanti in atmosfera nelle sedi del Gruppo Creval. Gestione responsabile delle risorse del Gruppo.	Gruppo Creval	Ambiente Comunità	Environmental - Energy (EN3) Environmental - Emissions (EN15, EN16) Environmental - Materials (EN1)



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



Con riferimento a corruzione e prelievi idrici (ambiti previsti dal Decreto), sebbene il Gruppo non li abbia esplicitati tra i temi materiali individuati, ne ha comunque previsto la rendicontazione all'interno della DCNF, riconoscendone la rilevanza dal punto di vista sociale e ambientale. A sua volta l'ambito dei diritti umani, per quanto previsto dal D. Lgs. 254/2016, non è ritenuto materiale per il Gruppo Credito Valtellinese, ad operatività esclusiva in Italia - uno stato in cui l'ambito creditizio è fortemente regolamentato a livello normativo e di tutela dei diritti dei singoli lavoratori. Come indicato in particolare nella Carta dei Valori e nel Codice Comportamentale il Gruppo assicura il rispetto della dignità della persona in ogni sua forma e ritiene tale aspetto un elemento fondamentale di una gestione corretta e responsabile delle proprie attività d'impresa.



Lettera del Presidente

Messa in sicurezza e sviluppo del Credito Valtellinese Sostenibilità come investimento e visione per il futuro Modello di business in evoluzione

Premessa. La natura della DCNF

Il Decreto Legislativo 254/2016, che declina la “comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità”, prevede che gli enti di interesse pubblico - tra cui il Gruppo Credito Valtellinese - presentino apposita Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DCNF) che deve contenere “almeno” (art. 3, comma 2) informazioni riguardanti i temi ambientali, sociali, attinenti al personale e alla parità di genere, il rispetto dei diritti umani e la lotta alla corruzione attiva e passiva. Questo Documento contribuisce a “sdoganare” la sostenibilità tramite un approccio trasversale che intende farne parte integrante delle attività ordinarie; risponde alle sfide del mondo esterno in punta di trasparenza, visione integrata e motore di innovazione a più dimensioni; diventa elemento-chiave non solo in ottica di reputazione, ma di posizionamento di lungo periodo; insiste sul principio del “valore condiviso” che coinvolge tutte le funzioni aziendali ivi compreso il Consiglio di Amministrazione, cui è assegnata la responsabilità di approvare questa Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, che per noi coincide con la volontà di rispettare la prescrizione normativa e di comunicare la responsabilità sociale in modo chiaro, semplice e laddove possibile misurabile.

La sostenibilità al Credito Valtellinese

Si associa a una cultura d’impresa imperniata su valori condivisi e comunicati e sulla triplice valenza economica, sociale e ambientale; al primo riguardo rileva il Progetto di “ritorno alla nuova normalità” approvato dal Consiglio di Amministrazione della banca Capogruppo il 7 novembre scorso con tre linee di azione previste nel Piano Industriale al 2020⁶:

- 1. rafforzamento patrimoniale tramite aumento di capitale fino a un massimo di 700 milioni € - operazione conclusa con successo nel mese di marzo;*



6. http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/GCV-Comunicato-Stampa-piano-RUN_DEF-CDA.pdf

2. azioni di de-risking (con operazioni di cessione di crediti deteriorati e politiche di gestione del credito in grado di ricondurre il rapporto sofferenze/impieghi al 9,6% nel 2020) e asset quality, anche mediante il passaggio a modelli interni per la valutazione del merito creditizio - validazione AIRB con Banca d'Italia attesa per il primo semestre 2018;
3. ritorno a una redditività sostenibile, efficienza operativa e rigoroso controllo dei costi (mediante in particolare la riduzione degli oneri di funzionamento cui si accompagna un'evoluzione del modello commerciale sviluppando specifiche aree di business e migliorando ulteriormente l'offerta digitale).

L'ancoraggio a un solido contesto globale di riferimento - i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU - aiuta il diffondersi della prassi della sostenibilità. Nel cosiddetto "Patto per lo sviluppo sostenibile" firmato nel giugno scorso dalle associazioni imprenditoriali aderenti all'ASviS (compresa la Febaf - Federazione Banche, Assicurazioni e Finanza), queste invitano "tutte le forze sociali a unirsi a noi nel sostegno di questa iniziativa per fare dello sviluppo sostenibile il paradigma di riferimento del Paese"; la stessa Commissione europea "si impegna a integrare gli obiettivi di sviluppo sostenibile nelle politiche e iniziative dell'UE", facendone "il principio guida di tutte le sue politiche"⁸.

A sua volta, esiste uno stretto rapporto tra la nostra operatività e il Benessere Economico e Sociale, misurato da un indicatore puntuale (il BES, rendicontato per esteso nel Rapporto omonimo che riguarda i "sussurri del territorio che emergendo provano a fare condensa statistica oltre la retorica dei grandi flussi economici, ben simboleggiati dall'ansia del Pil"⁹); vi contano, tra le altre determinanti, la qualità del lavoro e delle relazioni sociali, i principi di prossimità e personalizzazione, l'aspetto ambientale e i profili di cambiamento evolutivo, ricerca e creatività - uno stretto "legame di parentela" con i dettami del Decreto Legislativo.

Business model in evoluzione, cultura d'impresa

Il nostro modello aziendale a tendere si articola intorno alle quattro categorie "efficienza", "razionalizzazione", "cambiamento e innovazione" e "digitalizzazione"¹⁰ - e questo all'interno di un contesto caratterizzato da altrettanti grandi rivolgimenti di scenario identificabili ad oggi con la crisi globale, una politica monetaria conseguente con drastico abbassamento dei tassi di interesse, livelli invasivi di regolamentazione bancaria, rivoluzione tecnologica accompagnata dall'evoluzione nella struttura del mercato creditizio con l'ingresso di nuovi operatori non bancari.

Nuove strategie richiedono configurazioni operative che insistano su una cultura interna imperniata sul cambiamento - richiamato tra i Valori della nostra Carta¹¹ - e su una corporate identity condivisa. I passi definiti dal Consiglio di Amministrazione ci consentono di guardare avanti con sguardo ottimista e di mantenere il ruolo di Gruppo bancario multiregionale che raccoglie risparmio, fa credito all'economia reale - sulla base di relazioni di lungo periodo imperniate sui principi del servizio, della fiducia e del merito - e colloca servizi di investimento e pagamento; una natura d'impresa che si rafforza interpretando la sostenibilità come investimento e visione per il futuro.

Miro Fiordi, Presidente Credito Valtellinese



7. http://asvis.it/public/asvis/files/Patto_di_milano.pdf



8. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0739&from=IT>, pg 19.



9. "Equità e sostenibilità i criteri chiave della crescita virtuosa", il Sole 24 Ore 17-12-2017, pg 21 (A. Bonomi).



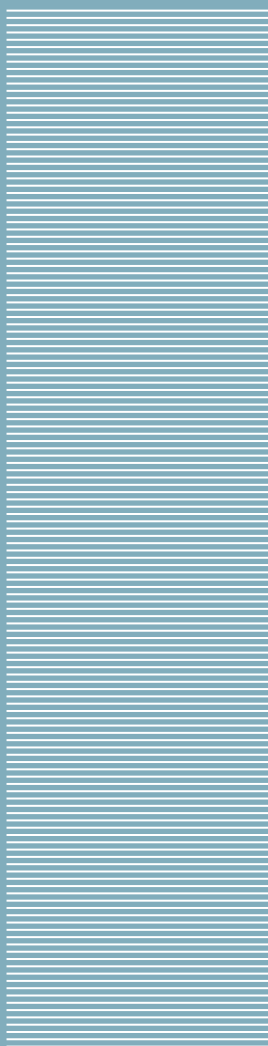
10. Vd. pg 21.

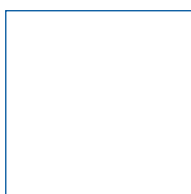


11. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/cartaValori.pdf>

1

Il Gruppo Credito Valtellinese





Mission, vision e valori

MISSION

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

VISION

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

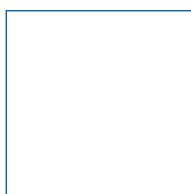
“La Società ha per scopo la raccolta del risparmio e l’esercizio del credito, nelle sue varie forme. Essa accorda particolare attenzione alla valorizzazione delle risorse del territorio dove è presente tramite la rete distributiva propria e del Gruppo e si propone altresì di sostenere e promuovere lo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

VALORI¹²

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



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



Modello aziendale: struttura e governance del Gruppo

Struttura

Disegno

Accanto alle due banche territoriali - Credito Valtellinese (Capogruppo) e Credito Siciliano¹³, ad operatività di tipo retail - a fine 2017 nel perimetro unitario di Gruppo sono ricomprese due società strumentali e tre società specializzate. La struttura è basata su un modello organizzativo ad “impre-

sa rete”, in un’ottica di sinergie e di economie di scala fondata sulla valorizzazione del radicamento storico e delle competenze distintive delle banche, sulla specializzazione operativa delle altre componenti, sulle alleanze e gli accordi commerciali con primarie istituzioni finanziarie.

BANCHE TERRITORIALI

CREDITO VALTELLINESE
(CAPOGRUPPO)
CREDITO SICILIANO

CORPORATE CENTER

CREVAL SISTEMI E SERVIZI
STELLINE REAL ESTATE

SOCIETÀ SPECIALIZZATE

GLOBAL ASSICURAZIONI
GLOBAL BROKER
CREVAL PIÙFACTOR

Anche se non ricompresa nel perimetro di consolidamento, la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese - costituita allo scopo di meglio finalizzare le strategie per lo svi-

luppo socio-economico-culturale e territoriale - concorre all’osservanza dell’obiettivo statutario della Capogruppo richiamato nella Vision¹⁴.



13. In ossequio al Piano Strategico 2018-2020, è previsto che nel primo semestre 2018 il Credito Siciliano venga incorporato nel Credito Valtellinese (<http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2018/Approvazione-progetto-fusione-CdA-CS-ITA.pdf>).



14. Vd. pg 14.

Sette società

Credito Valtellinese

Banca capogruppo con sede a Sondrio presente con la propria rete di 292 sportelli, la maggior parte dei quali in Lombardia - 175 -, oltre che in Valle d'Aosta, Piemonte, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Marche, Umbria.

Creval Sistemi e Servizi

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

Global Assicurazioni

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

Credito Siciliano

Banca con sede a Acireale (CT) presente con una rete di 120 sportelli in tutte le province della Sicilia e (con cinque sportelli dedicati al credito su pegno) a Roma, Torino, Milano, Firenze e Bologna.

Stelline Real Estate

Società esclusivamente dedicata all'attività di asset repossessing.

Global Broker

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

Creval PiùFactor

Società per lo sviluppo dell'attività di factoring pro-soluto e pro-solvendo, sia diretto sia indiretto, a favore della clientela del Gruppo.

Rete di vendita

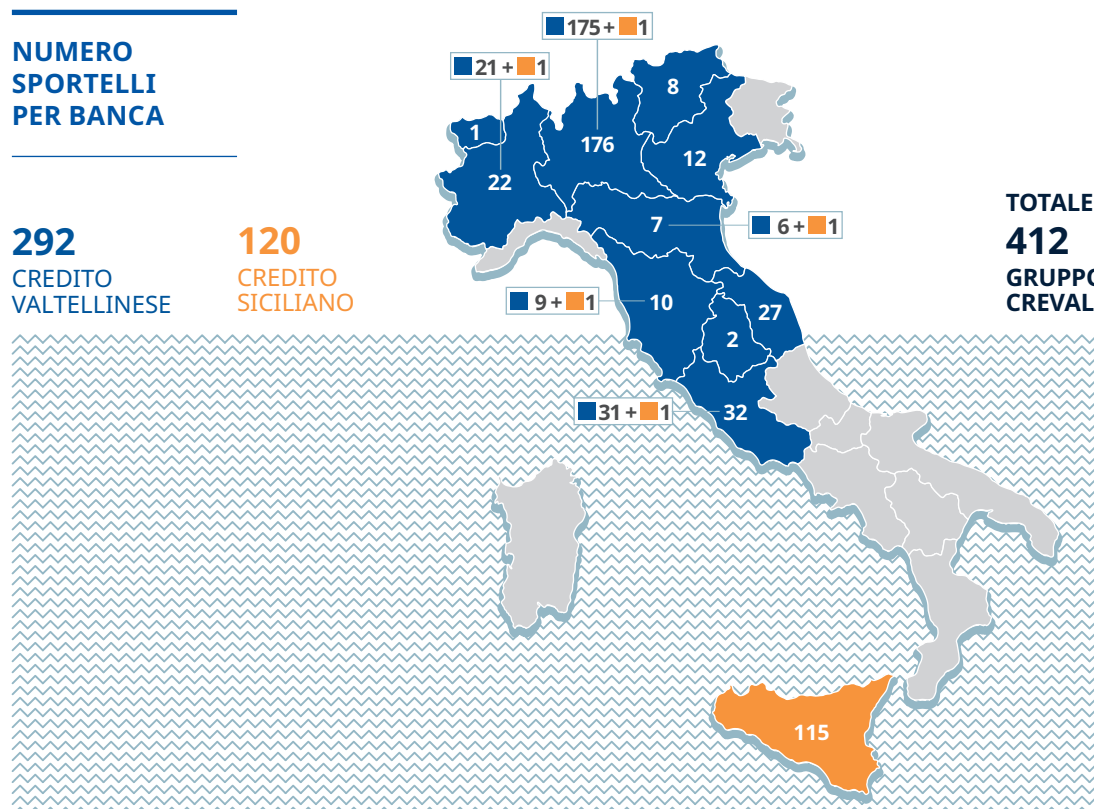
Al 31 dicembre 2017 il Gruppo Credito Valtellinese è presente sul territorio nazionale in undici regioni con un network di 412 sportelli afferenti a undici Divisioni territoriali.

NUMERO SPORTELLI PER BANCA

292
CREDITO
VALTELLINESE

120
CREDITO
SICILIANO

**TOTALE
412
GRUPPO
CREVAL**



Governance

La corporate governance del Gruppo Credito Valtellinese è declinata nella “Relazione sul governo societario” della banca Capogruppo¹⁵. Poggia sui due principi fondamentali del disegno imprenditoriale unitario e del

modello di amministrazione e controllo ordinario basato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.

Disegno imprenditoriale unitario

Il connotato essenziale del Gruppo è l'esistenza di un disegno imprenditoriale unitario formalizzato e conosciuto; le diverse società sono chiamate a realizzarlo tramite queste componenti:

- obiettivi e piani strategici comuni e di loro pertinenza;
- obiettivi di rischio e relativa tolleranza a livello di Gruppo e di loro pertinenza;
- piani operativi comuni e di loro pertinenza;
- modelli previsionali e di controllo annuali comuni e di loro pertinenza;
- budget annuali dei costi non finanziari di Gruppo e di loro pertinenza;
- ordinamento organizzativo di Gruppo.

La banca Capogruppo - Credito Valtellinese - svolge direttamente il ruolo di definizione, governo e controllo del disegno imprenditoriale unitario; in questo quadro le sono attribuite specifiche competenze sulle tematiche di carattere strategico e sulle politiche settoriali di Gruppo.

Il Credito Valtellinese svolge in forma accentrata i seguenti servizi:

- pianificazione e controllo strategico e gestionale;
- elaborazione delle strategie delle politi-

che commerciali, della comunicazione e delle iniziative sul territorio;

- sviluppo e monitoraggio del modello imprenditoriale unitario e attuazione dei progetti da realizzare per l'implementazione delle linee strategiche del Gruppo;
- gestione e formazione delle risorse umane;
- gestione amministrativo-contabile e consulenza in materia fiscale;
- assistenza e consulenza per le questioni legali;
- consulenza in materia societaria e legale;
- coordinamento dell'attività di auditing sui processi operativi;
- monitoraggio dei rischi assunti nell'ambito dell'attività bancaria;
- governo del processo del credito, presidio della qualità del credito e gestione del credito anomalo;
- indirizzo, coordinamento e reporting nella definizione del modello di compliance del Gruppo.

La stessa banca Capogruppo garantisce il collegamento di natura istituzionale, operativa e funzionale con le controllate sia dal punto di vista strategico sia funzionale, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa di vigilanza.

Modello di amministrazione e controllo del Credito Valtellinese

Si articola nei seguenti Organi Sociali:

- Assemblea, organo sovrano che si colloca in posizione apicale, rispetto alla supervisione, gestione e controllo, in cui si rea-

lizza la rappresentanza del corpo sociale e quindi dei territori di riferimento.

- Consiglio di Amministrazione, cui compete l'amministrazione ordinaria e straordi-



15. Per approfondimenti si rimanda a: <http://www.gruppocreval.com/Pagine/governance/Relazioni-sul-governo-societario.aspx#content>

naria della banca e l'attuazione del disegno unitario di Gruppo, anche mediante le attività delegate al Comitato Esecutivo; nell'ambito del Consiglio sono stati istituiti comitati consultivi per la formulazione di proposte all'Organo Amministrativo (Comitato Rischi, Comitato Nomine, Comitato Remunerazione e Comitato Operazioni con Parti Correlate).

- Collegio Sindacale, a cui spetta, secondo quanto disposto dall'art. 149 del Decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF), il compito di vigilare:
 - sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo;
 - sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
 - sull'adeguatezza della struttura organizzativa della banca per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione;
 - sulle modalità di concreta attuazione

delle regole di governo societario previste da codici di comportamento redatti da società di gestione di mercati regolamentati o da associazioni di categoria, cui la banca, mediante informativa al pubblico, dichiara di attenersi;

- sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla banca alle società controllate ai sensi dell'articolo 114, comma 2 del Decreto Legislativo citato.

Secondo il Decreto Legislativo 254/2016 che regola la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, al Collegio Sindacale in qualità di organo di controllo sono riservate due competenze peculiari al riguardo:

- vigila sull'osservanza delle disposizioni del Decreto e ne riferisce nella relazione annuale all'Assemblea (art. 3, comma 7);
- nel caso specifico, viene consultato dall'organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni passibili di compromettere gravemente la posizione commerciale dell'azienda (art. 3, comma 8).

Diversità degli organi di gestione e controllo

Il primo riferimento in materia è fornito dal dettato statutario della banca Capogruppo¹⁶, che recita con riferimento al Consiglio di Amministrazione:

- all'art. 17 comma 4: "Al fine di assicurare l'equilibrio tra i generi all'interno del Consiglio di Amministrazione, almeno un terzo dei Consiglieri deve appartenere al genere meno rappresentato. Qualora dall'applicazione del criterio di riparto tra generi non risulti un numero intero di componenti degli organi di amministrazione appartenenti al genere meno rappresentato, tale numero è arrotondato per eccesso all'unità superiore";
- all'art. 18 comma 2 come in occasione della votazione del Consiglio di Amministrazione "ciascuna lista dovrà esse-

re composta in modo da assicurare al suo interno l'equilibrio tra i generi, prevedendo pertanto che almeno un terzo dei componenti della lista appartenga al genere meno rappresentato";

- all'art. 18 comma 8 d): "qualora il numero di candidati inseriti nelle liste risulti inferiore a quello degli Amministratori complessivamente da eleggere, i restanti Amministratori sono eletti con delibera assunta dall'Assemblea a maggioranza relativa assicurando il rispetto dei principi di indipendenza e di equilibrio fra i generi prescritti dallo Statuto e dalla normativa, anche regolamentare, vigente";
- all'art. 18 comma 8 g): "nel caso in cui non risulti eletto il numero minimo necessa-



16. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/2018/Statuto.pdf>

- rio di Amministratori indipendenti e/o di Amministratori appartenenti al genere meno rappresentato, gli Amministratori della Prima Lista contraddistinti dal numero progressivo più alto e privi dei requisiti in questione sono sostituiti dai successivi candidati tratti dalla medesima lista aventi il requisito o i requisiti richiesti. Qualora anche applicando tale criterio non sia possibile individuare degli Amministratori aventi le predette caratteristiche, il criterio di sostituzione indicato si applicherà ai componenti della Seconda Lista e poi via via alle liste più votate dalle quali siano stati tratti dei candidati eletti”;
- all’art. 19 comma 1 b): “ove sia cessato un Amministratore indipendente e/o sia venuto meno l’equilibrio tra i generi ai sensi del precedente articolo 17, commi 3 e 4, il Consiglio effettua la sostituzione nominando, in quanto possibile, il primo degli Amministratori indipendenti e/o appartenenti al genere meno rappresentato non eletti nella lista da cui era stato tratto l’Amministratore indipendente e/o appartenente al genere meno rappresentato venuto a cessare, e l’Assemblea successiva delibera, con le maggioranze di legge, rispettando i medesimi principi” mentre con riferimento al Collegio Sindacale valgono i riferimenti a:
 - art. 31 comma 9: “Al fine di assicurare l’equilibrio tra i generi all’interno del Collegio Sindacale, almeno un Sindaco effettivo deve appartenere al genere meno rappresentato”;
 - art. 32 comma 4: “Ciascuna lista che presenti un numero di candidati superiore a due dovrà essere composta in modo da assicurare al suo interno l’equilibrio tra i generi, prevedendo pertanto che un candidato nella sezione della lista relativa ai candidati sindaci effettivi appartenga al genere meno rappresentato”;
 - art. 33 comma 1: “Nel caso di cessazione anticipata dall’ufficio di un Sindaco effettivo subentrano, fino all’Assemblea successiva, i supplenti eletti della stessa lista, secondo l’ordine progressivo con il quale sono stati elencati nella medesima, fermo restando il rispetto del principio dell’equilibrio tra i generi di cui al precedente articolo 31, comma 9”.
- La politica in materia di diversità in essere con riferimento al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale è inclusa nella Relazione sul governo societario richiamata, che oltre a riferirsi alle prescrizioni statutarie sopraelencate indica con riferimento al ruolo dell’organo di gestione (Sezione 4.3) come “L’autovalutazione sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati, per l’esercizio 2017, nonché sulla loro dimensione e composizione, sulle caratteristiche professionali, di esperienza anche manageriale, di genere e di anzianità di carica dei rispettivi componenti si è svolta mediante interviste individuali ai Consiglieri, aventi per oggetto le tre componenti dell’autovalutazione previste dal Codice di autodisciplina di Borsa Italiana (dimensione, composizione, funzionamento), sulla scorta di una “Guida d’intervista” trasmessa preventivamente” mentre per l’organo di controllo afferma (Sezione 13 del Documento) che “nel caso in cui, pur avendo seguito i criteri di cui al presente articolo per l’elezione dei Sindaci, la composizione del Collegio Sindacale non risulti conforme a quanto previsto all’articolo 31, comma 9, il Sindaco della lista che ha ottenuto il maggior numero di voti che risulterebbe eletto in virtù dei richiamati criteri, contraddistinto dal numero progressivo più alto e non appartenente al genere meno rappresentato, sarà sostituito dal successivo candidato avente tale requisito e tratto dalla medesima lista”.



Il Direttore Generale
del Credito Valtellinese
Mauro Selvetti

Il nostro modello di business Piano Industriale 2018-2020 “RUN²: Restart Under New-Normality”¹⁷

Modello di business

L'evoluzione del business model per governare sfide e opportunità. Cambio di paradigma



17. http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/GCV-Comunicato-Stampa-piano-RUN_DEF-CDA.pdf

In questi ultimi sette anni - a partire dall'approvazione e diffusione al mercato del Piano Strategico 2011-2014¹⁸ - il Gruppo ha mirato nelle proprie scelte fondamentali al recupero di efficienza, alla semplificazione della struttura societaria e organizzativa e all'ottimizzazione dell'allocazione del capitale.

Il motore del cambiamento necessario è rappresentato dalla reinvenzione stessa della nostra corporate identity, che coincide con un nuovo paradigma inteso come "schema di riferimento operativo" virtuoso in grado di rispondere alle sfide della disruption tecnologica (che impone un modello di business caratterizzato dai termini "semplicità" e "immediatezza") e della regolamentazione bancaria, di una crescita dell'economia italiana anemica, di un livello strutturalmente

basso dei tassi di interesse e molto elevato delle sofferenze; le parole d'ordine al riguardo - rappresentate nell'immagine alla pagina precedente - sono: "efficienza" (intesa anche in termini di de-risking), "razionalizzazione", "digitalizzazione" e "cambiamento e innovazione".

La necessità di adattamento continuo si accompagna - nel mantenimento dell'attività retail al servizio di famiglie e imprese - alla trasformazione della struttura organizzativa interna in direzione di una sua razionalizzazione, semplificazione e maggiore aderenza al mercato. Rileva la capacità di differenziazione all'interno di uno scenario competitivo a sempre maggiore intensità, anche per l'ingresso di operatori non bancari.

Il modello di business "a tendere": sostenibile, agile e efficiente

Sulla base di una struttura di governance adeguata in termini di competenze distintive, bilanciamento di poteri e controlli, gestione dei rischi, visione del futuro e capacità di innovazione, la strategia declinata nel Piano Industriale 2018-2020 "RUN²: Restart Under New-Normality"¹⁹ prevede le tre linee di azione evidenziate nella pagina a fronte.

Vale la natura di digital relationship bank²⁰ in un'ottica integrata e multicanale; gli investimenti, previsti in arco di piano nella misura di 44 milioni € nell'area IT a supporto del business, si orientano in particolare a nuove aree e a partnership strategiche con primari operatori di mercato e si accompagnano all'ottimizzazione della rete delle filiali.

In termini di evoluzione del modello commerciale rilevano la diversificazione dell'at-

tività ordinaria e il posizionamento in mercati ad oggi poco presidiati (credito al consumo, agrario, factoring - tramite la start up Creval PiùFactor e l'accordo strategico con Generalfinance²¹ -, bancassicurazione, assicurazioni sulla vita e asset management) ad ampliare il bacino dei clienti e garantire nuove e sostenibili opportunità.

A loro volta, orientamento focalizzato agli obiettivi e saldo ancoraggio ai valori del Gruppo rappresentano i capisaldi dell'attività, mirata come da mission in essere alla creazione di valore nel tempo. "Agilità" ed "efficienza" qualificano il business model di Gruppo e contribuiscono a garantire due fattori di successo: rapidità di implementazione di nuove soluzioni organizzative e livelli di produttività adeguati.



18. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/20110222.pdf>



19. http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/GCV-Comunicato-Stampa-piano-RUN_DEF-CDA.pdf



20. "L'ora delle scelte per le banche italiane", MF 13-12-2017, pg 28 (A. Antonietti e M. Colangelo).



21. <http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/CV-CS-Congiunto-Generalfinance-closing.pdf>

Ridisegnare con continuità il nuovo modello operativo

La parola d'ordine dell'adattamento permanente del business model del Gruppo è destinata a permanere; tende alla ricerca di nuove fonti di ricavi - anche tramite accordi di partnership - e di vantaggi competitivi sostenibili giovandosi anche della nostra offerta digitale e di modalità di servizio e consulenza ad alto valore aggiunto di Bancaperta²².

In questo contesto monitorare mercato e legislazione, presidiare il fronte dell'innovazione e della gestione dei rischi e analizzare e soddisfare con strumenti evoluti i bisogni e comportamenti dei clienti rappresenta la precondizione per lo sviluppo nel tempo del modello operativo del Credito Valtellinese.

Il Piano Industriale 2018-2020²³. I tre pilastri

“RUN²: Restart Under New-Normality”

“Accelerazione delle azioni di de-risking e ristrutturazione volte a superare definitivamente le legacy del passato e preconstituire le condizioni per il ritorno ad una redditività organica sostenibile nel medio termine con un profilo di rischio che riposizioni la banca tra le “best in class” in Italia”.

1. RAFFORZAMENTO PATRIMONIALE

- aumento di capitale per 700 milioni € con diritto di opzione pienamente pre-garantito
- cessione di non-core assets in corso
- validazione del modello AIRB, soggetta ad approvazione delle Autorità di Vigilanza

2. QUALITÀ DELL'ATTIVO E LIVELLO DI COPERTURA

- azioni sui crediti deteriorati volte a un decisivo de-risking di bilancio mediante:
 - loro vendita con GACS²⁴ (controvalore lordo 1,60 miliardi €)
 - ulteriore cessione degli stessi (controvalore lordo 0,5 miliardi €)
 - aumento dei relativi tassi di copertura

3. RILANCIO DELL'EFFICIENZA E DELLA REDDITIVITÀ

- miglioramento dell'efficienza operativa
- fondo esuberi
- riduzione del costo del rischio
- ulteriori azioni mirate a rafforzare la redditività



22. Vd. pg 37.



23. Comunicato stampa (http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/GCV-Comunicato-Stampa-piano-RUN_DEF-CDA.pdf), Presentazione (<http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/Renaissance-Roadshow-presentation.pdf>).



24. Garanzia Cartolazzazione Sofferenze.



Rischi e sistema dei controlli interni²⁵

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

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

Il sistema dei controlli interni è un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo del Gruppo Credito Valtellinese ed assicura che l’attività aziendale sia in linea con le strategie e le politiche aziendali. Esso assume un ruolo sostanziale nelle attività di prevenzione, individuazione, gestione e minimizzazione dei rischi, contribuendo fra l’altro all’efficace presidio dei rischi aziendali, alla protezione dalle perdite e alla salvaguardia del valore delle attività. Un buon sistema dei controlli interni concorre a pre-

servare il corretto ed efficace svolgimento dell’operatività aziendale e ad assicurare l’osservanza delle norme e dei regolamenti, nonché l’affidabilità, l’accuratezza e l’attendibilità dell’informativa societaria.

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

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

In coerenza con la normativa di vigilanza, il Gruppo ha sviluppato e normato specifici processi di gestione dei rischi articolati in varie fasi logiche: definizione della propen-



25. Vd. Relazione sulla gestione 2017 (<http://www.gruppocreval.com/Pagine/investor-relations/relazioni-finanziarie-2017.aspx>).

sione al rischio, definizione delle politiche di gestione e di controllo, definizione dei limiti, assunzione del rischio, misurazione del rischio, monitoraggio e reporting, stress test e gestione delle criticità.

La propensione al rischio, che costituisce un riferimento fondamentale per la definizione del piano strategico e la premessa logica per la pianificazione, viene determinata per i rischi rilevanti”.

Rischio di reputazione

È il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza.

La reputazione rappresenta una risorsa essenziale ed è considerata dal Gruppo come elemento distintivo sul quale si fonda un vantaggio competitivo duraturo.

Il rischio di reputazione può avere origine da fattori molteplici anche posti al di fuori del perimetro aziendale ed esterni all'operato del Gruppo (ad esempio, dalla diffusione di notizie inesatte o infondate o da fenomeni che riguardano il sistema e possono coinvolgere le singole istituzioni senza distinzione).

In considerazione della natura del rischio reputazionale caratterizzato da fattori intangibili quali la fiducia, l'immagine, l'affidabilità, il Gruppo ha sviluppato nel corso dell'anno una metodologia di identifi-

cazione e di valutazione di tale rischio di tipo qualitativo basata su strumenti di self assessment da sottoporre a valutazione delle strutture organizzative competenti.

L'approccio di tipo preventivo integra due prospettive distinte: esterna ed interna, al fine di pervenire ad una prioritizzazione dei rischi e successiva valutazione dell'esposizione dei rischi reputazionali più rilevanti. L'obiettivo è quello di sfruttare una doppia visione che da un lato identifichi gli scenari di rischio con riferimento al contesto esterno e dall'altro valuti tali scenari sulla base della prospettiva interna²⁶.

I rischi rilevanti di natura sociale e ambientale relativi agli ambiti della DCNF - rendicontati di seguito - si richiamano trasversalmente alla categoria del rischio di reputazione (come emerge dalle voci comprese nel riquadro “Reputational Driver”) e concorrono alla percezione dell'immagine del Gruppo presso la platea degli stakeholder.



26. Per approfondimenti si rimanda a: Relazione sulla gestione 2017 (<http://www.gruppocreval.com/Pagine/investor-relations/relazioni-finanziarie-2017.aspx>).



Rischi rilevanti di natura sociale e ambientale relativi agli ambiti della DCNF

*In sede di Premessa il Codice Comportamentale statuisce esplicitamente:
"Rappresenta infatti un dovere etico, oltre che professionale, intervenire su tutte le situazioni che potrebbero generare rischi all'interno e all'esterno del Gruppo".*

Ai sensi dell'ordinamento organizzativo le politiche di governo e il sistema di gestione dei rischi di Gruppo sono attribuiti all'Area organizzativa del Chief Risk Officer (CRO) del Credito Valtellinese, chiamato a presidiarne le attività e lo sviluppo.

I compiti sono espletati per il tramite della Direzione Risk Management, che riporta al CRO e collabora alla definizione delle relative politiche di governo dei rischi; al suo interno il Servizio Rischi Operativi identifica e misura il rischio di reputazione a cui è esposta l'attività aziendale e su cui incidono anche i rischi rilevanti di natura sociale e ambientale e propone gli interventi opportuni per la loro gestione e mitigazione.

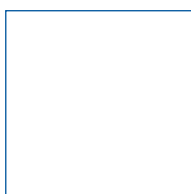
Con riferimento alle tematiche socio-ambientali di pertinenza della DCNF, all'interno dei "rischi rilevanti" presenti nel Regolamento "Il processo di gestione dei rischi" si distinguono - oltre al rischio di reputazione²⁷ - sei tipologie di riferimento che interessano le categorie sotto elencate (sono

evidenziate per ciascuna le Direzioni competenti in termini di contenuti, monitoraggio e azioni di prevenzione/mitigazione):

1. operativo, con riferimento a personale (Direzione Risk Management e Direzione Risorse Umane);
2. informatico, verso i clienti - questa tipologia è considerata, secondo gli specifici aspetti, tra i rischi operativi, reputazionali e strategici (Divisione Sicurezza di Creval Sistemi e Servizi e Direzione Risk Management);
3. legale, con riguardo a corruzione e catena di fornitura (Direzione Legale, Direzione Compliance);
4. di compliance, legato a corruzione (Direzione Compliance);
5. di riciclaggio, connesso a corruzione (Direzione Compliance);
6. strategico, che interessa il personale e i clienti - concerne in particolare il modello di business e l'operatività (Direzione Risk Management).



27. Vd. pg 25.



Il Valore Aggiunto

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO (in migliaia di euro)	2016	2017
Attività		
Cassa e disponibilità liquide	170.735	197.829
Attività finanziarie	5.455.164	4.440.232
Crediti	18.250.944	18.714.357
Immobilizzazioni	493.375	464.213
Altre voci all'attivo	1.099.241	1.140.193
Totale dell'attivo	25.469.459	24.956.824
Passività		
Debiti	22.770.435	22.774.472
Fondi a destinazione specifica	208.111	164.172
Altre voci del passivo	733.443	570.734
Patrimonio di pertinenza di terzi	4.040	5.352
Patrimonio netto	1.753.430	1.442.094
Totale del passivo e del patrimonio netto	25.469.459	24.956.824

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in migliaia di euro)	2016	2017
Margine d'interesse	421.695	391.963
Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria	269.782	95.721
Altri proventi netti	16.236	20.434
Proventi operativi	707.713	508.118
Oneri e spese di gestione	-556.322	-464.064
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	-551.914	-368.264
Risultato lordo della gestione operativa	-400.523	-324.210
Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi	67.420	-7.639
Perdita d'esercizio	-333.103	-331.849

INDICI SIGNIFICATIVI (in migliaia di euro)	2016	2017
Crediti lordi verso clientela / Numero medio dipendenti	5.054	4.943
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti	8.370	8.228
Proventi operativi / Numero medio dipendenti	181	135
Risultato lordo di gestione / Numero medio dipendenti	-102	-86
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti	5.401	5.227
Crediti verso clientela / Totale attivo	68,4%	66,8%
Raccolta diretta da clientela / Totale attivo	82,9%	78,7%
Raccolta gestita / Raccolta indiretta	62,8%	69,2%
Sofferenze nette / Crediti verso clientela	7,3%	3,9%

INDICI DI STRUTTURA	2016	2017
Numero medio dipendenti	3.908	3.756
Numero dipendenti	4.055	3.819
Numero sportelli	503	412

INDICI PATRIMONIALI	2016	2017
Patrimonio netto / Crediti lordi verso clientela	8,9%	7,8%
Patrimonio netto / Raccolta diretta da clientela	8,3%	7,3%
Totale dei fondi propri / Attività di rischio ponderate	13,0%	12,5%

DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (in migliaia di euro)	2016	2017
Interessi attivi e proventi assimilati	592.668	525.488
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	-170.973	-133.525
Commissioni attive	308.510	322.067
Commissioni passive (-)	-28.065	-30.309
Dividendi e proventi simili	4.241	2.911
Risultato netto dell'attività di negoziazione	3.630	5.644
Risultato netto dell'attività di copertura	-820	-484
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) crediti	-81.498	-264.826
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	63.923	49.550
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	8.983
d) passività finanziarie	-1.017	906
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:		
a) crediti	-467.080	-358.744
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-24.810	-45.755
d) altre operazioni finanziarie	658	-371
Altri oneri/proventi di gestione	67.792	68.549
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	33.750	-
Utili (perdite) da cessione di investimenti	-2.384	70.008
Totale valore economico generato	298.525	220.092

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (in migliaia di euro)	2016	2017
Totale valore economico generato	298.525	220.092
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, contributo SFR e DGS ed elargizioni/liberalità) (-)	170.372	169.847
Valore economico distribuito ai fornitori	170.372	169.847
Spese per il personale (-)	346.187	270.443
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	346.187	270.443
Utile d'esercizio di pertinenza di terzi	4.371	3.650
Valore economico attribuito a terzi	4.371	3.650
Utile attribuito agli azionisti	-	-
Valore economico distribuito agli azionisti	-	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse e contributo SFR e DGS (-)	91.671	71.729
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-4.274	4.293
Valore economico distribuito amministrazione centrale e periferica	87.397	76.022
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	1.673	1.505
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	1.673	1.505
Totale valore economico distribuito	610.000	521.467
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-10.665	4.031
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	22.840	18.498
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	9.051	8.384
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-878	-1.279
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	1.144
Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	68.797	-
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-67.517	-304
Perdita d'esercizio di pertinenza della Capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	-333.103	-331.849
Totale valore economico trattenuto	-311.475	-301.375

Il Valore Aggiunto distribuito dal Gruppo, attestato a fine 2017 a 521,4 milioni €, è scomposto nel dettaglio delle singole categorie di destinatari sia in valore assoluto (in tabella) sia per quota-parte (nel grafico).

Si evidenziano nell'ordine quattro categorie principali di "destinatari":

1. dipendenti, cui sono stati dedicati 270,4 milioni € (ovvero il 51,8% del totale);

2. fornitori per i servizi resi al Gruppo, con 169,8 milioni € corrisposti (32,6%);

3. amministrazione centrale e periferica, cui sono stati riservati 76 milioni € (14,6%);

4. terzi e ambito "collettività e ambiente", cui sono stati distribuiti complessivamente 5,2 milioni € (1%).

	2016	2017
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (in migliaia di euro)	610.000	521.467
Ripartizione:		
Dipendenti	346.187	270.443
Fornitori	170.372	169.847
Amministrazione centrale e periferica	87.397	76.022
Terzi	4.371	3.650
Collettività e ambiente	1.673	1.505

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

51,8%
DIPENDENTI
E COLLABORATORI

32,6%
FORNITORI

14,6%
AMMINISTRAZIONE
CENTRALE E PERIFERICA

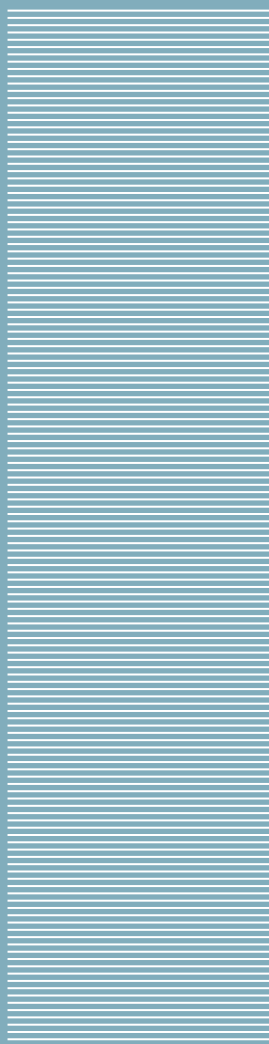
0,7%
TERZI

0,3%
COLLETTIVITÀ
E AMBIENTE



2

Gli ambiti della DCNF



SOCIETÀ



Clienti

Modello di gestione e organizzazione

La valorizzazione del rapporto con il cliente rappresenta un tema decisivo per le banche: il Gruppo persegue con continuità questa funzione-obiettivo, richiamata anche nella Carta dei Valori come “cultura del servizio, della fiducia e del merito”. A fronte di un mutamento strutturale nei bisogni della clientela in direzione in particolare di un’offerta di prodotti di finanziamento e investimento ampliata e possibilmente “personalizzata” e di una proposta digitale evoluta²⁸, è stato definito in corso d’anno un nuovo assetto dell’Area Commerciale e di rete con l’obiettivo di garantire la soluzione più adeguata per la gestione del risparmio e l’offerta di credito rivolta a famiglie e imprese²⁹. L’organigramma dell’Area Commerciale - ispirato ai principi della specializzazione e focalizzazione - è stato ridefinito sulla base di due nuove macro-aree (la Direzione Marketing Strategico e Prodotti e le strutture di Sales).

Alla prima riportano le seguenti divisioni:

- “CRM e Programmazione Commerciale”: raccoglie, gestisce e monitora i dati, interni ed esterni, relativi alla cliente-

la effettiva e potenziale del Credito Valtellinese e Siciliano attraverso sofisticati motori di analisi in grado di tradurre i bisogni dei clienti in azioni e iniziative commerciali;

- “Mercato”: trasforma la precedente fase di analisi dei dati per proporre soluzioni alla clientela profilata attraverso l’attivazione di efficaci campagne di marketing;
- “Prodotti” e “Asset Management e Bancassurance”, che unitamente rappresentano la “fabbrica prodotti” ideandoli, progettandoli e realizzandoli - anche in partnership con asset manager e compagnie di assicurazione.

Alla seconda macro-area fanno capo le tre Direzioni di segmento Corporate, Retail e Private, a presidio dello sviluppo e della gestione delle attività commerciali dei segmenti di competenza attraverso il coordinamento delle iniziative di marketing e il supporto alla rete delle filiali sulle specifiche tematiche di competenza. Nell’ambito Sales è inclusa anche la Direzione Banca Digitale del Credito Valtellinese, che promuove lo sviluppo commerciale del Gruppo attraverso



28. Vd. pg 37.



29. Vd. Pleiadi aprile 2017 (<http://www.creval.it/cartellaPDF/pleiadi/70aprile2017.pdf>, pg 22).

so i canali di vendita diretti Bancaperta³⁰. In corso d'anno sono state realizzate le seguenti azioni al fine di migliorare i servizi alla clientela:

- affinamento dei modelli di servizio in ambito Corporate, Retail e Private banking;
- riclassificazione delle filiali (da “base” e “strutturate” a “grandi”, “medie” e “piccole”, secondo un criterio dimensionale.

Il principio adottato si basa sul “prodotto bancario lordo” della singola unità - somma di raccolta diretta, indiretta e impieghi);

- definizione del nuovo assetto di area e di rete e modifiche al sistema di coordinamento - con l'introduzione di nuove figure chiave, dopo la svolta nel modello commerciale di Gruppo determinata dal progetto “CuRVa”³¹.

Politiche praticate

Il Gruppo nel corso degli anni si è dotato di una serie di Policy interne volte a definire le linee-guida di operatività nel rispetto delle normative vigenti e a regolamentare i processi aziendali al fine di ottimizzare la qualità del servizio per il cliente.

Si illustrano di seguito in sintesi le politiche relative a armamenti e offerta commerciale.

a. Armamenti

Il Gruppo, in coerenza con i valori enunciati nel proprio Codice Comportamentale ed in sintonia con i principi di responsabilità sociale di impresa, ha adottato una Policy contraria allo svolgimento di operazioni connesse alla produzione ed al commercio di armi e sistemi d'arma ad uso militare³².

Pertanto, in aderenza a tale scelta, le strutture territoriali e centrali delle banche iscritte nel perimetro unitario sono tenute ad astenersi dal fornire alla clientela, ancorché consentiti dalla legge 185/1990, i servizi di finanziamenti destinati alla produzione di materiale di armamento ad uso militare e regolazione di transazioni bancarie relative al commer-

cio di armi (import, export o transito).

b. Offerta commerciale

Dal 2012 sono stati effettuati investimenti significativi in progetti di innovazione in questo ambito³³. In particolare sono stati sviluppati ex-novo o aggiornati, nel corso degli ultimi anni:

- una piattaforma commerciale, integrata nello sportello bancario;
- un catalogo prodotti, inserito nei processi di vendita;
- una agenda commerciale del gestore, inclusiva di segmentazione e portafolliazione dei clienti;
- un motore dell'offerta commerciale, connesso con lo sportello e con l'agenda commerciale a disposizione della rete di vendita;
- una nuova scheda cliente, con l'evidenza delle principali informazioni commerciali e dei prodotti posseduti dallo stesso.

Il rinnovamento continuo della piattaforma citata ha consentito di migliorare nel tempo la qualità complessiva dell'offerta proposta al mercato e il livello di servizio.



30. Vd. pg 37.



31. Vd. Rapporto Integrato 2015 (http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/RI_2015_online_completo_DEF.pdf, pg 37).



32. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/Politica-degli-armamenti-comunicato-stampa.pdf>



33. Vd. Pleiadi ottobre 2017 (<https://www.creval.it/cartellaPDF/pleiadi/71-Pleiadi-ottobre-2017.pdf>, pg 30).

Rischi rilevanti

I principali rischi concernono cinque ambiti:

1. informatico;
2. pagamenti elettronici;
3. possibili conflittualità con il cliente (con conseguente gestione dei reclami);
4. perdita di competitività;
5. condotta.

Il rischio informatico risulta particolarmente significativo per l'eventualità di incorrere in perdite economiche, di reputazione e/o di quote di mercato collegate all'utilizzo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione³⁴; la violazione della riservatezza e dell'integrità dei dati dei clienti appartiene a questa categoria - per fare fronte all'eventualità il Gruppo ha attivato un processo preventivo, denominato "Sistema di Gestione per la sicurezza delle informazioni" (SGSI), finalizzato a implementare tutti i requisiti di sicurezza nelle architetture informatiche e nei processi organizzativi e di cui è previsto il riesame su base annuale. Il Regolamento per la Sicurezza Informatica riporta i passaggi, i ruoli e le responsabilità nella gestione del SGSI.

I rischi connessi alle carte di pagamento elettroniche e al sistema di on-line banking sono governati mediante costante presidio e verifica dei sistemi di sicurezza dei pagamenti implementati.

L'eventualità di reclami formali è gestita attraverso apposito presidio organizzativo - il Servizio Reclami della banca Capogruppo, che procedendo con una serie di verifiche volte ad accertarne le cause e le responsabilità e a risolverne le problematiche rileva le aree di criticità su cui intervenire con l'obiettivo di stabilire una relazione soddisfacente con i clienti.

Particolarmente significativa in un contesto in continua evoluzione appare la possibile perdita di competitività - allo scopo il Gruppo persegue una costante innovazione dei prodotti e dei servizi, come rendicontato nella Relazione sulla gestione³⁵.

Il rischio di condotta, ovvero l'eventualità attuale o prospettica di perdite conseguenti a casistiche di offerta inappropriata di servizi finanziari, è affrontato sulla base di specifici documenti di autoregolamentazione - Codice Comportamentale di Gruppo e "Regolamento attuativo della policy commerciale per i servizi di investimento" - che normano gli obblighi dei dipendenti in materia di relazione con il cliente, che deve essere improntata a principi di trasparenza e fornitura di complete e adeguate informazioni sulle caratteristiche e le condizioni economiche dei prodotti e servizi offerti.



34. La Circolare 285/2013 di Banca d'Italia (Parte I, Tit. IV, Cap. IV, Sez. 2) assegna al Consiglio di Amministrazione il compito di approvare apposita Policy di sicurezza informatica.



35. Per approfondimenti si rimanda a: Relazione sulla gestione 2017 (<http://www.gruppocreval.com/Pagine/investor-relations/relazioni-finanziarie-2017.aspx>).



Innovazione

Filiale Bancaperta: nuovo modello di servizio

Coerentemente con le indicazioni dell'Action Plan 2017-2018, il Gruppo ha proseguito con la realizzazione e sperimentazione del modello di servizio delle Filiali Bancaperta - si tratta di un'innovazione unica a livello nazionale che ridefinisce il concetto stesso di banca mantenendo l'aspetto relazionale attraverso l'utilizzo di tecnologie avanzate (videoconferenze, apparecchiature di gestione automatica dei contanti e della dematerializzazione dei documenti) e superando le limitazioni logistiche e di orario che vincolano l'operatività e i livelli di servizio ordinario.

Questa tipologia di filiale "leggera" garanti-

sce un presidio territoriale nuovo che offre ai clienti un'esperienza d'uso personalizzata, immediata e caratterizzata da elevati livelli di comfort durante l'attesa e nel corso dell'interazione con il personale della rete di vendita in condizioni di massima riservatezza.

In corso d'anno sono state aperte altre sei Filiali Bancaperta, portando così a 8 il totale delle unità operative distribuite sul territorio nazionale in 4 regioni: Lombardia, Trentino-Alto Adige, Lazio e Sicilia; nell'ambito del Piano Industriale 2018-2020 è prevista la trasformazione di 23 ulteriori unità "tradizionali" in questi Sportelli di tipo nuovo.

Offerta digitale Bancaperta: dall'Internet Banking alla piattaforma di servizi integrata

Dopo l'introduzione di un nuovo format basato sulla multicanalità per l'Internet banking, avvenuto nel 2015, gli ultimi due anni sono stati contrassegnati da un continuo ampliamento dei servizi offerti e dall'implementazione di nuove funzionalità tese a creare valore agli utenti e a permettere loro di disporre di un vero e proprio sportello bancario ogni giorno, 24 ore su 24, direttamente sul proprio computer o tramite smartphone. L'offerta di banca digi-

tale così strutturata ha registrato un forte successo testimoniato dal numero di utenze in continuo aumento e dai giudizi comparati sugli app store Android e IOS.

Nel 2017 sono state implementate alcune funzionalità tra cui rilevano:

- il login con riconoscimento dell'impronta digitale e del volto dell'utente (Face ID);
- la possibilità di utilizzare l'app tramite smartwatch³⁶;
- l'area "Per Te", che consente di acquista-



36. Vd. pg 39.



re prodotti e servizi in via telematica e ricevere o inviare documenti alla propria filiale direttamente on-line.

Bancaperta mira a evolvere ulteriormente e divenire una piattaforma di servizi integrati: è previsto che l'offerta di funzioni sia arricchita ulteriormente garantendo atti-

vità di consulenza ad alto valore aggiunto; contemporaneamente saranno rese disponibili anche applicazioni in grado di soddisfare esigenze non strettamente "bancarie" e di possibile uso comune (ad esempio con riferimento alla contabilità familiare e aziendale).

	2017
Contratti attivi	283.155 (+3,4% su base annua)
Accessi complessivi	41.076.956 (+28,5% su base annua):
- da Web	24.054.211
- da App Smartphone	16.331.888
- da App Tablet	687.975
- da Smartwatch ³⁸	2.882
App attive ³⁹	189.541

Firma grafometrica e firma digitale dependente

In un'ottica di sostenibilità ambientale - destinata a rivestire un ruolo sempre maggiore nel processo di ottimizzazione dell'uso delle risorse - e di maggiore funzionalità ai fini di archiviazione, il Gruppo ha dato vita nel 2012 all'introduzione progressiva della firma grafometrica come modalità innovativa di sottoscrizione di contratti, dichiarazioni e disposizioni bancari. Tale forma di sigla dei documenti viene effettuata tramite un dispositivo elettronico (Tablet) con un gesto manuale del tutto analogo alla firma autografa su carta e pos-

siede i requisiti tecnico-informatici e giuridici necessari a qualificarla come "firma elettronica avanzata".

I vantaggi riscontrati nell'utilizzo di questo processo sono così riassumibili:

- servizio più veloce;
- gestione della documentazione immediata e più diretta attraverso un sistema di conservazione informatica;
- riduzione dei costi delle risorse strumentali (toner, carta e stampanti).

A fine 2017 oltre il 97% dei clienti aderisce al servizio, presente in 2.200 postazioni.



38. App disponibile dall'8 novembre per Applewatch e dall'1 dicembre per Samsung Gear.



39. Con almeno un accesso nei 180 giorni precedenti alla rilevazione.

Nel corso dell'anno sono stati sottoscritti con firma grafometrica circa 6,5 milioni di documenti (l'86% del totale) ed è stato ampliato il perimetro dei documenti gestiti con questa modalità a comprendere tre tipi di contratto (conto corrente clienti non consumatori, conto corrente non residenti clienti non consumatori e conto corrente non residenti clienti consumatori) e due moduli (richiesta affidamenti e autodichiarazione PIR); è stata inoltre introdotta una

nuova modalità di firma per i collaboratori - destinata in prima battuta a tutti i responsabili di dipendenza: con questo certificato, di durata triennale, si offre la possibilità a tutti i capi-filiale di sottoscrivere l'intera documentazione con firma digitale. L'intervento completa, in questo senso, l'esigenza sempre crescente negli ultimi anni di produrre documentazione digitale al posto del classico documento cartaceo.

Premio ABI per l'Innovazione e Premio dei Premi per l'Innovazione

Il Gruppo ha lavorato con IBM ad un'iniziativa a respiro strategico per la realizzazione di campagne di marketing più mirate ed efficaci; il progetto, denominato "Big Data, CRM e Digital Marketing", consente di accompagnare i clienti a ottenere in modo rapido e semplice risposte a domande e dubbi sull'operatività bancaria, minimizzando i tempi di attesa grazie ad apposita soluzione fornita da IBM Watson.

Il Credito Valtellinese ha così vinto a marzo il premio annuale ABI per l'innovazione bancaria nella categoria "Tecnologie Disruptive e Open Bank"⁴⁰, che ha consentito di partecipare e vincere il Premio dei Premi - assegnato ogni anno ai migliori progetti d'innovazione del settore bancario, dell'industria, dei servizi, dell'università, della pubblica amministrazione e del terziario⁴¹.

iWatch

Bancaperta per smartwatch⁴², rilasciata a novembre 2017, è una delle prime app bancarie disponibili per i dispositivi indossabili: un micro sportello bancario che permette di effettuare diverse operazioni dal proprio profilo di home banking senza estrarre il proprio telefono dalla tasca. È possibile accedere in pochi istanti alle notifiche di "Avvisami" e ai saldi e movimenti di conto corrente e depositi titoli per disporre della situazione dei propri rapporti e dell'agenda. L'app consente inoltre alcune transazioni - ad esempio è possibile effettuare un pagamento o una ricarica del cellulare tramite la funzione "operazioni veloci" personalizzabili nella home page di Bancaperta.



40. Comunicato stampa: <http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/CS-IBM-WATSON.pdf>

41. <http://giornaledisonario.it/altro/premio-dei-premi-abi-riconoscimento-al-creval/>

42. Comunicato stampa: http://www.gruppocreval.com/media/comunicati/2017/GCV_SmartWatch.pdf



Innovation Hub di Free Mind Foundry

*Co-working space ad alta tecnologia
all'interno del Centro Direzionale del Credito Siciliano in Acireale*

È nato a luglio l'Innovation Hub di Free Mind Foundry⁴³ (FMF), polo hi-tech per l'innovazione tecnologica dell'industry 4.0 con proiezione nazionale ed internazionale nell'ambito del digitale - un luogo in cui i laboratori incentrati sui dispositivi dell'Internet delle cose monitorano la qualità dell'ambiente lavorativo rendendo "smart" ogni angolo del Campus e che rappresenta un modello di sinergia positiva fra banca, imprese e mondo della ricerca.

Negli spazi comuni di FMF si ricrea una fucina per "menti libere" che intercetta potenzialità di crescita, favorisce contaminazioni culturali e genera percorsi

strutturati di sviluppo partendo dalla Sicilia per conquistare i mercati internazionali. Al Campus possono accedere neolaureati, startupper, accademici, imprenditori e manager che condividono una visione del futuro basata su innovazione e tecnologia, anticipando i nuovi trend per l'industria 4.0 e cogliendo opportunità per nuovi business.

Si tratta del più grande Innovation Hub dell'Italia meridionale destinato a una importante ricaduta sul territorio, sia come possibile nascita di nuove imprese sia sul piano del potenziale aumento di posti di lavoro.



43. Vd. Pleiadi ottobre 2017 (<https://www.creval.it/cartellaPDF/pleiadi/71-Pleiadi-ottobre-2017.pdf>, pg 46).

Qualità certificata

La volontà da parte delle banche e società del Gruppo di rendere i propri processi operativi maggiormente efficienti e trasparenti ha posto le condizioni, a decorrere dal 1995, per il conseguimento di una serie di certificazioni di qualità⁴⁴.

Tali riconoscimenti ufficiali, in linea con le normative esistenti, sono ottenuti in particolare sulla base dei seguenti requisiti:

- analisi e comprensione delle esigenze e attese dei propri clienti e partner assicurandone la massima soddisfazione con l'intento di creare valore e identificando al contempo esigenze presenti e future per il successo dell'organizzazione;
- rispetto degli obblighi di conformità e di tutti i requisiti di legge e regolamentari applicabili alle attività svolte;
- misurazione, monitoraggio e miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato ai fini dell'accrescimento delle prestazioni;
- ottimizzazione delle attività improntando il Sistema di Gestione Integrato su un approccio per processi basato sulle capacità di gestire i rischi e cogliere le opportunità;
- adozione di strutture e competenze adeguate;
- ottimizzazione, in senso globale, della prestazione ambientale in essere;
- mitigazione dei rischi informatici e dei conseguenti impatti negativi in termini operativi.

L'adozione di processi orientati alle norme della qualità consente di ottenere benefici sotto forma di ulteriore aumento della fiducia dei clienti nei servizi erogati, accesso a nuovi mercati - superamento delle barriere commerciali ed apertura all'internazionalizzazione -, incremento della quota di mercato, crescita sul piano della produttività e della competitività e risparmi nei costi - ottimizzazione delle operazioni e miglioramento della redditività.

Nel corso del 2017 sono state eseguite le verifiche finalizzate al mantenimento dei certificati da parte dell'Ente Certificatore RINA - primario Ente attivo in Italia ed in campo internazionale - che hanno evidenziato il permanere delle quattro attestazioni in essere:

- ISO 9001:2015 - certificazione per il Sistema di Gestione della Qualità: tutte le banche e società del Gruppo;
- ISO 14001:2015 - aggiornamento alla versione 2015 della certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale: Creval Sistemi e Servizi, Area Real Estate;
- ISO 27001:2014 - certificazione per il Sistema di Gestione della Sicurezza della Informazioni: Creval Sistemi e Servizi, Area Organizzazione, ICT ed Operations;
- SA 8000:2014 - certificazione con aggiornamento alla versione 2014 Responsabilità Sociale: Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.



44. <https://www.creval.it/Pagine/certificazioni.aspx>

Trasparenza

Il Gruppo tratta il tema della trasparenza secondo le norme di legge. Rilevano in particolare tre tipi di disposizioni in materia:

- Titolo VI del T.U.B. (Testo Unico Bancario), concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti;
- Delibera CICR del 4 marzo 2003 - “Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”;
- Disposizioni di Banca d’Italia “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”.

Oltre a tali norme, sono fissate precise regole operative e comportamentali a carico di tutti i comparti aziendali seguendo un modello articolato in tre fasi:

1. pubblicità e informazione precontrattuale: i materiali da predisporre ai sensi della vigente normativa (ad esempio Fogli Informativi e Guide pratiche) sono resi disponibili mediante i dispositivi elettronici presenti in ogni Dipendenza e sul sito Internet www.creval.it in sezione apposita⁴⁵. È stato inoltre definito un processo per la valutazione degli annunci pubblicitari al fine di valutarne il grado di adeguamento alla normativa richiamata e il livello di chiarezza nei confronti della clientela. Per quanto concerne l’informativa precontrattuale è sempre resa disponibile alla clientela anche una copia completa dei contratti relativi ai principali prodotti offerti;
2. contratti: devono essere redatti per iscritto e contenere una serie di indicazioni quali ad esempio tassi, commissioni spettanti alla banca, voci di spesa, possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente prezzi e condizioni. Talune forme di contratto (come il conto di base) sono regolate nel dettaglio dalla richiamata normativa;

3. comunicazioni alla clientela: il Legislatore pone l’attenzione sugli obblighi relativi alle variazioni contrattuali sfavorevoli, disciplinate dall’articolo 118 del T.U.B. e regolate da apposito regolamento interno al Gruppo. Almeno una volta all’anno e nei casi di scadenza del contratto o chiusura del rapporto deve essere fornita per iscritto alla clientela una comunicazione analitica che offra una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate.

Il rispetto della disciplina sulla trasparenza delle norme contrattuali richiede che il Gruppo ponga in essere interventi organizzativi idonei ad assicurare che sia prestata costante e specifica attenzione al tema nonché alla correttezza dei comportamenti. A tal fine sono adottate procedure interne volte ad assicurare:

- la valutazione della struttura dei prodotti offerti;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione;
- un’offerta non indirizzata a prodotti evidentemente inadatti o incoerenti rispetto alle esigenze del cliente;
- la possibilità per il cliente di ottenere il testo aggiornato del contratto.

Il Gruppo si impegna a garantire un’adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure da parte degli addetti alla rete di vendita, anche attraverso la fruizione di specifici corsi di formazione, così da poter fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei prodotti e dei servizi anche prima che il cliente sia vincolato da un contratto.

I requisiti organizzativi volti a un presidio completo della normativa di trasparenza sono contenuti in un manuale operativo ad hoc in cui vengono descritti nel dettaglio i compiti in capo alla rete di vendita e quelli in carico ai servizi centrali.



45. <http://www.creval.it/Pagine/trasparenza.aspx>

Interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale

L'impegno del Gruppo a favore dell'economia reale delle aree di insediamento si è articolato anche attraverso l'adesione alle numerose iniziative promosse a livello di sistema. Di seguito si evidenziano i principali interventi realizzati in corso d'anno:

1. Fondo di Solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa. È proseguita l'attività di raccolta delle domande di accesso a questa opportunità, che consente alle famiglie in difficoltà la sospensione del pagamento delle rate dei mutui ipotecari prima casa per non più di due volte nel corso del piano di ammortamento e per un periodo massimo complessivo di 18 mesi.
Debito residuo dei mutui sospesi: € 1.027.000 per 12 operazioni. Dall'inizio dell'operatività del Fondo (2015) il Gruppo ha effettuato 139 interventi per un debito residuo di 14 milioni €.
2. Fondo di Garanzia per la Prima Casa. Il Gruppo garantisce la possibilità di accesso al "Fondo di garanzia per la prima casa" finalizzato a sostenere la concessione a clienti consumatori, non proprietari di altri immobili a uso abitativo, di mutui ipotecari di ammontare non superiore a 250.000 € per l'acquisto dell'abitazione principale, rilasciando una garanzia gratuita in misura pari al 50% della quota capitale del prestito.
Erogato nell'anno: € 69.500.000 per 699 operazioni.
3. Proroga degli accordi per l'Anticipazione dei contributi di Cassa Integrazione Guadagni, sottoscritti con enti pubblici e rappresentanze di aziende e lavoratori.
4. "Plafond Casa" Cassa Depositi e Prestiti. Anche per il 2017 le banche del Gruppo hanno attinto alla misura al fine di erogare mutui ipotecari a consumatori per l'acquisto di immobili ad uso residenziale a condizioni economiche agevolate in termini di tasso applicato e di esenzione dal pagamento dell'imposta sostitutiva.
Erogato nell'anno: € 89.000.000 per 925 operazioni.
5. "Creval Bonus Casa". Nuovo finanziamento chirografario destinato ai clienti consumatori lavoratori dipendenti o pensionati che effettuano interventi di ristrutturazione e/o riqualificazione energetica-antisismica della propria abitazione che beneficiano delle detrazioni fiscali, con rimborso della quota capitale con ricorrenza unica annuale in base alla tempistica di percepimento del rimborso fiscale spettante.
Erogato nell'anno: € 875.000 per 28 operazioni.
6. Convenzione Beni Strumentali - Nuova Sabatini. Credito Valtellinese e Credito Siciliano hanno continuato a concedere alle piccole e medie imprese finanziamenti per investimenti in beni strumentali a valere sull'iniziativa promossa da Ministero dello Sviluppo Economico, Cassa Depositi Prestiti e ABI che prevede l'erogazione di un contributo in conto impianti da parte del Ministero, oltre alla possibilità di utilizzare la provvista messa a disposizione da Cassa Depositi e Prestiti.
Erogato nell'anno: € 47.000.000 per 248 operazioni.
7. Fondo "Fiducia Valtellina". Al fine di sostenere il sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese della provincia di Sondrio, il Credito Valtellinese eroga finanziamenti a condizioni agevolate riservati a investimenti e liquidità delle imprese assistiti da garanzia dei Confidi, sulla base di apposito accordo con la provincia di Sondrio, la Camera di Commercio, il BIM e i Confidi locali.
Erogato nell'anno: € 8.200.000 per 158 operazioni.
8. Creval InAlpe, accordo stipulato tra Cre-

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

Erogato nell'anno: € 90.000 per 3 operazioni.

È proseguita l'offerta di prodotti di finanziamento a supporto delle iniziative territoriali promosse dalle principali finanziarie regionali (Finlombarda, Finpiemonte e Veneto Sviluppo) e dalle regioni (Emilia Romagna e Trentino Alto Adige).

Credito responsabile

Le politiche del credito rappresentano uno strumento di pianificazione utilizzato dal Gruppo per definire gli indirizzi da adottare in sede di erogazione di nuove linee di credito e revisione del portafoglio performing in essere; si accompagnano alla precondizione di una precisa ed approfondita analisi delle singole richieste di affidamento unitamente alla relativa istruttoria creditizia e in coerenza con gli indirizzi di Risk Appetite Framework di Gruppo e gli obiettivi di budget per l'anno. Sono finalizzate a migliorare il profilo rischio-rendimento del portafoglio creditizio e a garantirne la diversificazione contenendone i livelli di concentrazione, nell'ottica di presidiare lo sviluppo sostenibile della relazione con la clientela.

Si applicano alle singole controparti che ricadono all'interno del portafoglio crediti in bonis e sono articolate in differenti insiemi di variabili differenziati per segmento credit risk della controparte. Con riferimento alla clientela Corporate, SME Corporate, Small Retail e Micro Retail il loro impianto prevede l'assegnazione di una strategia creditizia per la gestione della singola posizione oggetto di analisi attraverso un motore che analizza le caratteristiche della contro-

parte; con riguardo alla clientela Privati le linee-guida da seguire per l'erogazione e la revisione del credito sono declinate in funzione della tipologia di prodotto richiesto.

Ad inizio 2018 è stato aggiornato il Manuale del Credito di Gruppo nella parte relativa alle "Indicazioni per le erogazioni creditizie alle aziende" con il seguente punto relativo agli "indirizzi che, in ottemperanza ai poteri delegati in materia di credito, vanno tenuti in opportuna considerazione": "valutare non solo elementi di natura economico-finanziaria, ma anche gli impatti ambientale e sociale dell'eventuale concessione del finanziamento" (in questo senso sono considerati anche aspetti inerenti l'ambito della tutela dei diritti umani nel processo di erogazione del credito). In particolare è previsto che nello svolgimento dell'istruttoria e nel processo di valutazione del merito creditizio siano da esaminare con particolare attenzione anche le "operazioni di finanziamento a settori e imprese la cui attività potrebbe originare esternalità negative sull'ambiente e sulla collettività, con effetti sfavorevoli in termini di sostenibilità territoriale e sociale e di gestione del rischio reputazionale".



KPI di performance GRI

G4-FS6

Portafoglio clienti per linea di business per area geografica e settore

1. Numero clienti

NUMERO CLIENTI PER LINEA DI BUSINESS	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Privati	Numero	766.096	749.993
Aziende		216.078	211.536
Totale		982.174	961.529

NUMERO CLIENTI PER AREA GEOGRAFICA	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emilia Romagna	Numero	7.517	7.590
Lazio		86.587	84.118
Lombardia		425.441	414.785
Marche		66.770	66.271
Piemonte		44.486	43.730
Sicilia		303.333	299.042
Toscana		14.826	13.914
Trentino Alto Adige		10.552	9.871
Umbria		4.280	4.185
Valle d'Aosta		495	495
Veneto		17.886	17.527
Totale		982.174	961.529

2. Clienti privati suddivisi per area geografica, grandezza e settore

NUMERO CLIENTI PRIVATI PER AREA GEOGRAFICA	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emilia Romagna	Numero	5.146	5.250
Lazio		66.136	64.499
Lombardia		327.996	319.872
Marche		53.571	53.249
Piemonte		36.607	36.000
Sicilia		242.148	238.498
Toscana		10.405	9.750
Trentino Alto Adige		8.166	7.500
Umbria		3.137	3.000
Valle d'Aosta		387	375
Veneto		12.397	12.000
Totale		766.096	749.993

NUMERO CLIENTI PRIVATI PER GRANDEZZA*	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
0-10 mila euro	Numero	618.072	611.276
10-25 mila euro		55.663	54.921
25-50 mila euro		3.468	2.246
50-250 mila euro		38.387	37.500
250-500 mila euro		49.418	43.439
oltre 500 mila euro		1.088	611
Totale		766.096	749.993

* La segmentazione è effettuata sulla base della raccolta diretta.

NUMERO CLIENTI PRIVATI PER SETTORE	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Clienti "evoluti"*	Numero	217.160	222.585
Clienti "tradizionali"		548.936	527.408
Totale		766.096	749.993

* Clienti con servizio di Internet Banking Bancaperta attivo nel periodo.

3. Clienti aziende suddivisi per area geografica, grandezza e settore

NUMERO CLIENTI AZIENDE PER AREA GEOGRAFICA	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emilia Romagna	Numero	2.372	2.340
Lazio		20.451	19.618
Lombardia		97.445	94.913
Marche		13.199	13.022
Piemonte		7.879	7.730
Sicilia		61.185	60.544
Toscana		4.421	4.164
Trentino Alto Adige		2.386	2.371
Umbria		1.143	1.185
Valle d'Aosta		108	120
Veneto		5.489	5.527
Totale			216.078

NUMERO CLIENTI AZIENDE PER GRANDEZZA*	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Piccole	Numero	203.130	198.193
Medie		9.549	9.816
Grandi		3.399	3.527
Totale		216.078	211.536

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

NUMERO CLIENTI AZIENDE PER SETTORE	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Clienti "evoluti"*	Numero	57.249	59.124
Clienti "tradizionali"		158.829	152.412
Totale		216.078	211.536

* Clienti con servizio di Internet Banking Bancaperta attivo nel periodo.



Comunità

Fondazione Gruppo Credito Valtellinese⁴⁶

Modello di gestione e organizzazione

Costituzione e mission

Costituita nel 1998 come fondazione regionale su iniziativa della banca Capogruppo in occasione dei novant'anni dalla sua nascita, la Fondazione Credito Valtellinese è stata ridenominata nel 2002 Fondazione Gruppo Credito Valtellinese. Seppur esterna al perimetro di consolidamento riveste un ruolo rilevante con riguardo all'impegno verso la comunità inteso in senso lato: per l'ordinamento organizzativo è "costituita allo scopo di meglio finalizzare le strategie per lo sviluppo socio-economico, culturale e

territoriale nella prospettiva di conseguire ulteriori sinergie nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa tipica del Gruppo e come centro di competenza del Gruppo nel settore non profit"; ai sensi dell'art. 2 dello Statuto⁴⁷ e in linea di coerenza con i principi di sostenibilità richiamati nel sito Internet⁴⁸ e nella Carta dei Valori⁴⁹ di Gruppo, sua mission è "la promozione ed il sostegno di iniziative finalizzate al progresso culturale, scientifico, sociale, socio-economico e morale del territorio nazionale italiano".

Struttura

Realizza le proprie finalità con una struttura organizzativa che prevede una Direzione - con scopi di guida, coordinamento e controllo delle attività - cui si accompagnano due strutture di staff:

- Servizio Segreteria e Amministrazione: fornisce supporto operativo al Presidente e al Direttore nello svolgimento delle proprie attività e segue l'operatività amministrativa (legata anche alla gestio-

- ne del patrimonio artistico del Gruppo);
 - Servizio Design e Art Consulting: segue e coordina i progetti relativi alla Corporate Identity di tutte le iniziative sviluppate e supporta il Settore Attività Culturali e Artistiche nelle relazioni con le strutture interne ed esterne al Gruppo
- e due Settori:
- Orientamento e Formazione, che offre al territorio un servizio di orientamento



46. <http://www.creval.it/fondazione/Pagine/homepage.aspx>



47. <http://www.creval.it/fondazione/presentazione/Pagine/statuto.aspx>



48. <http://www.gruppocreval.com/Pagine/sostenibilita/responsabilita-sociale.aspx>



49. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/cartaValori.pdf>

scolastico e professionale presso i centri “il Quadrivio”⁵⁰, promuove la realizzazione di incontri formativi - con particolare attenzione e all’educazione alla cittadinanza attiva dei giovani - e istituisce e coordina l’erogazione di borse di studio e premi atti a favorire l’istruzione;

- Attività culturali e artistiche, che gestisce la programmazione e la realizzazione delle stesse in ambito editoriale e espositivo (in particolare presso le Gallerie d’arte del Gruppo di Sondrio, Milano, Fano e Acireale) e fornisce collaborazione alla Direzione per tutte le altre iniziative edi-

toriali e artistiche promosse.

Un Comitato di Gruppo per la gestione degli aspetti culturali e artistici esprime pareri obbligatori non vincolanti in materia supportando l’attività della Fondazione nella formulazione di proposte per la programmazione, la gestione e la verifica delle attività editoriali e relativamente alle mostre d’arte presso le Gallerie e aree espositive messe a disposizione dalle banche o società del Gruppo, all’art consulting, alla gestione del patrimonio artistico di proprietà e alla consulenza su opere e beni di interesse artistico.

Entrate

Derivano in particolare dai contributi d’esercizio delle banche del Gruppo, ai sensi dell’art. 4 dello Statuto; consentono di “restituire valore aggiunto” alla comunità tramite un servizio che mira al triplice obiettivo dello sviluppo del territorio, del-

la responsabilità sociale (con conseguente orientamento al lungo periodo) e del contributo al progresso economico-sociale delle zone di insediamento delle filiali tramite il paradigma della sussidiarietà.

Politiche praticate

I settori di intervento sono tre:

1. solidarietà sociale e beneficenza: vengono sostenuti progetti meritevoli e attivate raccolte di fondi finalizzate. Sono promossi anche Bandi congiunti con altri enti no profit a favore di categorie di beneficiari in situazione di fragilità psicosociale e/o economica per incoraggiarne una maggiore integrazione sociale e culturale;
2. orientamento e formazione: sono attuati progetti nel settore specifico e iniziative di formazione, studio e ricerca, in collaborazione con gli Istituti scolastici dei territori di riferimento del Gruppo;
3. arte e cultura: al riguardo vengono sviluppati prevalentemente due filoni - espositivo (presso le Gallerie d’arte del

Gruppo o in regime di art consulting, in Italia e all’estero) e editoriale.

L’attività è puntualmente rendicontata su base annuale nel Bilancio di Missione⁵¹ (cui si rimanda con riferimento in particolare al tema materiale “supporto alla comunità”), che ne dettaglia profili di identità, lineamenti dell’operatività e sfide.

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese è certificata SA 8000:2014 per l’ambito “promozione e sostegno di iniziative finalizzate al progresso culturale, scientifico, sociale, socio economico e morale del territorio italiano”; conseguentemente è impegnata anche in un sistema di controllo e promozione della norma presso i propri fornitori e i beneficiari degli interventi effettuati.



50. <http://www.creval.it/fondazione/orientamento-formazione/Pagine/orientamento.aspx>



51. <http://www.creval.it/fondazione/presentazione/AttivitaEBilanciLibrary/BM2017.pdf>



© Simone Bracchi

Educazione finanziaria

Giornata della legalità economica

Riflessione valoriale sul legame tra economia e legalità

Il 27 ottobre si è svolta presso il Teatro Sociale di Sondrio la “Giornata della legalità economica”, dedicata agli studenti delle scuole superiori della provincia e organizzata dalla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese con il supporto della Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEDUF) e dell’Ufficio Scolastico territoriale per la Lombardia di Sondrio in occasione della 93ª Giornata del Risparmio.

In apertura dell’evento sono intervenuti con un breve messaggio il Presidente della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese Miro Fiordi - per sottolineare il valore dell’iniziativa, volta a “dare strumenti concreti ai giovani valtellinesi e ai loro insegnanti per contrastare l’illegalità attraverso la cultura e la conoscenza” - e il Direttore Generale di FEDUF Giovanna Boggio Robutti, cui è seguito l’intervento “Legalità come principio di cittadinanza: considerazioni” di Claudio Gittardi, Procuratore della Repubblica di Sondrio.

Il convegno si è strutturato in due momenti distinti:

1. “Pay 2.0. Il denaro del futuro”, intervento didattico di FEDUF volto a illustrare i nuovi strumenti di pagamento elettronico e i processi collegati alla dematerializzazione del denaro, all’innovazione delle frontiere digitali e alla sicurezza delle transazioni con il fine di promuovere una maggiore consapevolezza e un approccio sempre più orientato alla legalità economica;
2. “Fate il nostro gioco”, conferenza-spettacolo a cura della società di divulgazione scientifica Taxi 1729, per spiegare le regole matematiche applicate alle varie forme di scommesse e di gioco d’azzardo - svelandone lati nascosti, scarse possibilità di successo e alti rischi - e per prevenire la diffusione di un fenomeno di massima attualità e con gradi di pericolosità sociale potenzialmente elevati.

Attività nelle scuole

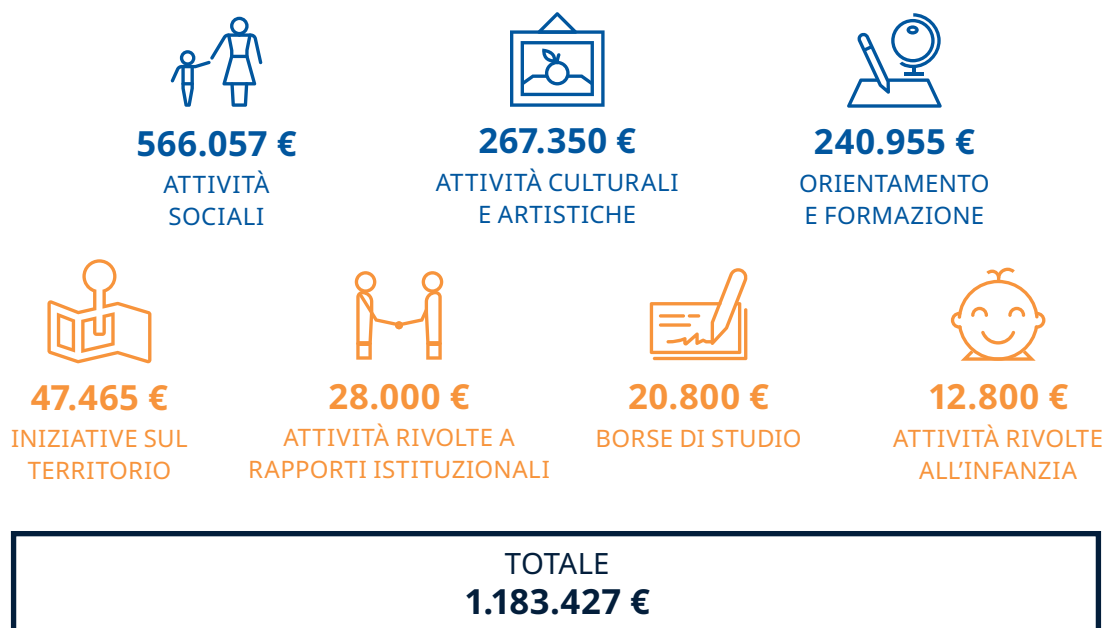
Alcuni dipendenti hanno tenuto presso le scuole una serie di incontri (complessivamente 9, con oltre 500 studenti partecipanti) relativi a:

- sistema bancario e innovazione;
- previdenza complementare;
- sostenibilità - al riguardo il 3 maggio due collaboratori sono intervenuti presso l'ITC Zappa di Saronno (Va) davanti a quat-

tro classi dell'indirizzo amministrativo con interventi dal titolo "Strategie e storie di sostenibilità" e "La sostenibilità come visione del futuro" mirati all'obiettivo di promuovere comportamenti responsabili tramite casi virtuosi e di stimolare riflessioni e spunti per un'azione individuale e collettiva per la salvaguardia del pianeta.

Supporto alla comunità (attività della Fondazione)

Le banche del Gruppo mettono a disposizione della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese fondi dedicati per la propria attività, utilizzati nel 2017 nel modo seguente:



Supporto alla comunità (promozione del territorio e crowdfunding)

Promozione del territorio

Tramite il Servizio Promozione del Territorio del Credito Valtellinese il Gruppo ha confermato anche nel 2017 il sostegno alle zone di insediamento della rete di vendita tramite la sponsorizzazione di 455 eventi e iniziative promosse da enti e associazioni, prevalentemente locali, per un ammontare complessivo di 969.351 € orientato ai settori sportivo, sociale e culturale.

Il 42% dell'investimento totale è stato destinato al primo ambito, il 32% al secondo e il 26% al terzo.

Particolare attenzione è stata rivolta al set-

tore giovanile e al supporto alle seguenti discipline: calcio, rugby, basket, pallavolo, nuoto, corsa, karate, canoa, scherma e golf. Il Team degli "sportivi" Creval annovera:

- Michele Boscacci, campione del mondo di sci alpinismo nel 2016;
- Giorgio Dell'Agostino, campione di canoa;
- Alice Gaggi, che milita nella nazionale di corsa in montagna;
- Andrea Rota, campione di golf;
- il karateka Andrea Rota;
- Luigi Corvi, giovane atleta di trial.

IMPORTI EROGATI PER AMBITO DI ATTIVITÀ (€)	2016*	2017
Sportive	517.354	406.008
Sociali	176.622	313.050
Culturali	274.448	250.293
Totale	968.424	969.351

BENEFICIARI PER AMBITO DI ATTIVITÀ (numero)	2016	2017
Sportive	262	227
Sociali	163	117
Culturali	138	111
Totale	563	455

IMPORTI EROGATI PER TERRITORIALITÀ DELLE BANCHE (€)	2016*	2017
Credito Valtellinese	778.025	904.174
Carifano**	95.219	
Credito Siciliano	95.180	65.177
Totale	968.424	969.351

* Il dato differisce dalla rendicontazione dello scorso anno in quanto è stata affinata la metodologia di reporting.

** Incorporata nel 2016 nel Credito Valtellinese.

Credito Valtellinese

La banca Capogruppo ha impegnato in attività di sostegno al territorio poco più di 900.000 €.

Nel settore sportivo le sponsorizzazioni principali hanno riguardato:

- U.S. Basket Como;
- Sondrio Sportiva Basket - "Progetto Giovani";
- Rugby Sondrio;
- Sondrio Calcio;
- Alma Juventus Fano;
- Montefiascone Calcio;
- Criterium nazionale cuccioli di sci a Santa Caterina (So);
- FISI Comitato Alpi Centrali;
- Gruppo sportivo di Chiuro (So);
- 60° cross internazionale "Il Campaccio" - San Giorgio sul Legnano (Mi);
- 5° Valtellina Wine Trail;
- Valtellina Golf Club e Bormio Golf;

- 60° Trofeo Ezio Vanoni - Morbegno (So);
- Big Air and The City - Coppa del Mondo di Snowboard e Freestyle presso Milano Expo;
- 57° Monza-Resegone e Resegup (Lc);
- 3° torneo internazionale ginnastica ritmica ASD Vera - presso il polo fieristico di Morbegno (So);
- Campionato Italiano di Canoa e Kayak FICK - Piateda (So).

Le manifestazioni culturali e di utilità sociale più significative a livello di investimento sono risultate:

- Est Film Festival - Festival cinematografico di Montefiascone;
- Lake Como Film Festival;
- Carnevale di Fano;
- Sondrio Festival - mostra internazionale sui Parchi;
- “7aese International Conference on Advances in Experimental Structural Engineering” a Pavia;
- stagione concertistica della Società del Quartetto di Milano;
- Rossini Opera Festival di Pesaro;
- stagione musicale del coro CAI di Sondrio;
- spettacoli “Solaris” e “Le scarpe del tennis”, presentati al Meeting dei Popoli di Rimini;
- “Garibaldi Kult” a Milano.



Credito Siciliano

Tra le attività sportive sono proseguite le partnership con il Club Scherma Acireale e con l'Atletica Virtus Acireale.

La banca ha investito a livello locale oltre 65.000 € in iniziative tra cui rilevano:

- lo storico Carnevale di Acireale (Ct);
- l'XI edizione del festival “Le Vie dei Tesori”;
- “Radicepura Garden Festival” - Giarre (Ct).

Crowdfunding: Insieme Doniamo⁵²

Nel corso dell'anno è proseguita l'iniziativa Insieme Doniamo⁵³, piattaforma di crowdfunding del Credito Valtellinese studiata per aiutare le organizzazioni no profit clienti delle banche a finanziare i propri progetti.

Sono stati pubblicati 8 progetti - 5 conclusi con successo tra il 2016 e il 2017 e 3 inaugurati nel 2017 e ancora in corso a fine marzo 2018.

Progetti pilota, conclusi nel 2016

- PROGETTO TALENTO di FIDAL Lombardia; Sono stati raccolti complessivamente 42.413 € tramite 391 donazioni (145 per la prima iniziativa e 246 per la seconda).
- MONITOR AMBULANZE della Croce Rossa Italiana, Comitato di Sondrio.

Progetti conclusi nel 2017

- LA CASA DEL RUGBY - Sondrio Rugby; Sezione Valtellinese.
- PROGETTO PAXMAN - Sondrio, Giuliana Cerretti Onlus; I contributi nel loro insieme hanno raggiunto quota 128.219 € grazie a 646 offerte (RUGBY 350, PAXMAN SONDRIO 86, CAI 210).
- PANNELLI per MARCO E ROSA DE MARCHI - A. ROCCA, promosso dal CAI

Raccolta fondi in corso di realizzazione a fine 2017

- PROGETTO PAXMAN - SENIGALLIA di AOS Senigallia, nato dall'esperienza positiva di Paxman Sondrio;
- PROGETTO TENDIAMO LA MANO, AEOPC FAVL di Viterbo, per acquistare una tenda da campo da utilizzare in caso di calamità;
- TRASPORTO SERENO di Univale Onlus, volto a comprare un'automobile per il trasporto di bambini malati oncologici presso ospedali situati fuori dalla provincia di Sondrio in grado di garantire le adeguate cure mediche.

Rischi rilevanti

L'ambito concerne la platea di associazioni no profit e Onlus oggetto di sponsorizzazioni da parte del Gruppo.

Il rischio rilevante riguarda il possibile danno d'immagine: la Circolare di Gruppo "Le sponsorizzazioni: processo per la gestione delle pratiche" esplicita i casi esclusi dall'ottenimento del sostegno, identificati nelle

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



52. <http://www.insiemedoniamo.it/>



53. Vd. Rapporto Integrato 2016 (http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/RI2016_web.pdf, pg 42).

PERSONALE

Modello di gestione e organizzazione

La Direzione Risorse Umane del Credito Valtellinese si compone a inizio 2018 di alcune entità funzionali a diretto riporto rispettivamente in staff e in linea.

La componente gestionale - Servizio Coordinamento e Supporto, in staff - costituisce il tramite con la struttura organizzativa, mentre le funzioni specialistiche hanno obiettivi “verticali” rispetto alle principali attività e si articolano in Servizi in linea così strutturati:

- Adempimenti Personale: gestisce i rapporti con i dipendenti per le funzioni di competenza e cura gli adempimenti amministrativi, normativi e gestionali;
- Gestione Personale: promuove e attua, con il supporto dei presidi locali nelle

Direzioni Territoriali, la migliore gestione delle risorse;

- Selezione, Sviluppo e Formazione: pianifica e cura lo sviluppo delle Risorse Umane, sovrintendendo alla loro formazione;
- Politiche del lavoro e welfare: studia e analizza la normativa di legge e contrattuale in materia del lavoro e sindacale ai fini della definizione delle politiche del lavoro di Gruppo; gestisce le relazioni sindacali;
- Amministrazione del Personale: governa il pagamento degli stipendi, cura le assenze, le presenze e le missioni; supporta le competenti funzioni sulle tematiche riguardanti gli aspetti fiscali, previdenziali, normativi e operativi.

Politiche praticate

Richiamo al Codice Comportamentale

Il Codice Comportamentale vigente⁵⁴ (che regola al paragrafo 13 l’ambito delle Risorse Umane) indica come “l’onestà, la lealtà, la capacità, la professionalità, la serietà, la preparazione tecnica e la dedizione del Personale, unitamente alla conoscenza e all’osservanza della Carta dei Valori, rientrano tra le caratteristiche richieste dal Gruppo ai propri Collaboratori”.

Il tema è trattato con riferimento in particolare a selezione, sviluppo della professionalità, ambiente di lavoro e tutela della privacy, conoscenza e rispetto delle norma-

tive, doni e regalie (si veda a quest’ultimo riguardo l’ambito “Corruzione”), riservatezza e circolazione delle informazioni, beni in dotazione e accesso a procedure e sistemi, uso di utenze telefoniche, della posta elettronica aziendale e di Internet.

Richiamata l’esigenza di un ambiente di lavoro guidato da un sistema di valori condiviso (riassunto nella Carta omonima) indirizzato ad elementi di positività e proattività, mirato ad un rapporto fiduciario effettivo e alla collaborazione reciproca, caratterizzato da capacità di ascolto e



54. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/codiceComportamentale.pdf>

attenzione alla categoria del benessere collettivo, in grado di valorizzare il lavoro di squadra, in linea con mission e vision esistenti e orientato in un'ottica meritocratica, enfasi è posta sulla valorizzazione e lo svi-

luppo delle capacità professionali "secondo il principio delle pari opportunità e in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative e produttive aziendali".

Le politiche di selezione

La scelta dei collaboratori, così come l'approccio alla gestione degli stessi, si poggia su basi oggettive e anche senza discriminazione alcuna circa le opinioni politiche, religiose e attinenti in generale alla sfera privata dei candidati; mira a identificare i

profili effettivamente necessari alle esigenze aziendali, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni sorta. Il rapporto di lavoro è disciplinato da regolare contratto, le cui caratteristiche sono evidenziate con chiarezza e completezza al neo-dipendente.

Sviluppo delle professionalità

Sono previsti specifici programmi volti all'aggiornamento professionale e all'acquisizione di maggiori competenze, in linea con le esigenze di un mercato in continua evoluzione. I fabbisogni formativi sono regolati da apposito Piano di formazione annuale che individua, sulla base delle esigenze specifiche di natura commerciale, normativa, tecnica e manageriale, i fruitori e le tempistiche dell'attività, svolta continuamente e su base strutturata; i dati quantitativi relativi sono evidenziati nella sezione specifica.

Attenzione sempre crescente negli anni è stata dedicata al presidio e sviluppo delle

soft skills, affiancando ai percorsi tecnici di cui sopra laboratori per le risorse giovani e promettenti, che si misurano per migliorarsi in termini di auto-efficacia e interpretazione più ampia del ruolo assegnato; l'attività si è concretizzata con percorsi di durata annuale o biennale destinati a giovani gestori contraddistintisi per la qualità della prestazione, risorse promosse ad incarico di nuova responsabilità e gruppi di professional inseriti in funzioni strategiche - con l'obiettivo di identificare sempre più puntualmente meriti e potenzialità e di garantire sviluppi professionali coerenti con le capacità di ciascun collaboratore.

Ambiente di lavoro e tutela della privacy

Sono previsti la diffusione e il consolidamento della cultura della sicurezza garantendo un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo compor-

tamenti responsabili da parte di tutti; nel rispetto della legislazione vigente il Gruppo si impegna alla tutela della privacy in merito alle informazioni attinenti alla sfera privata e alle opinioni dei dipendenti.

Conoscenza e rispetto delle normative

Ai fini dell'esistenza di un effettivo rapporto fiduciario, il Gruppo richiede a tutti i collaboratori di conoscere e rispettare le discipline inerenti la propria attività e le norme di legge regolamentari e contrattuali vigenti, oltre che le prescrizioni contenute nel Codice Comportamentale stesso e le altre

disposizioni normative aziendali. A loro volta tutti i dipendenti si impegnano a rispettare il Codice al momento dell'assunzione dell'incarico e a tenere una condotta ispirata ai principi di lealtà, imparzialità, integrità e onestà.

Riservatezza e circolazione delle informazioni

Il Codice stabilisce l'obbligo di mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e di non fare uso delle informazioni non disponibili al pubblico o non rese pubbliche per realizzare profitti o interessi privati.

I collaboratori mantengono il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio; consultano le sole informazio-

ni alle quali sono autorizzati ad accedere e ne fanno un uso conforme ai doveri d'ufficio, consentendone l'accesso a coloro che ne abbiano titolo e in conformità alle prescrizioni in vigore nella normativa interna. Il collaboratore previene l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati.

Rischi rilevanti

In un contesto di mercato in continuo mutamento la gestione delle competenze dei collaboratori rappresenta un elemento essenziale per l'adattamento ai cambiamenti esterni; in particolare il rischio di perdita di abilità dei dipendenti è strettamente legato alla loro valorizzazione e crescita - per farvi fronte il Gruppo si impegna a mantenerne ed accrescerne la professionalità mediante attività di formazione⁵⁵ in aula e in modalità e-learning volta a mitigare il rischio di calo delle conoscenze delle proprie risorse nel tempo.

Un secondo potenziale rischio riguarda la tutela della salute, sicurezza e benesse-

re dei collaboratori - al fine di prevenirlo il Gruppo è impegnato nello sviluppo di adeguate politiche di salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori⁵⁶, oltre che nella tutela del loro benessere attraverso specifici programmi⁵⁷.

Una terza possibile categoria concerne l'ambito giuslavoristico: apposito Regolamento esplicita le norme a presidio della corretta definizione e misurazione dei rischi economici conseguenti i procedimenti giudiziari pendenti; a fine 2017 si registra una riduzione del contenzioso da 20 eventi attivi a 17 su base annuale.



55. Vd. pg 59.

56. Vd. pg 64.

57. Vd. pg 63.

Selezione e formazione

Selezione

Si distingue nelle fasi di reclutamento ed avvio del processo, curricula, valutazione dei candidati.

Reclutamento e avvio del processo

Le necessità di organico vengono comunicate dalle Direzioni del Personale delle banche e società del Gruppo al Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione della banca Capogruppo che le analizza nel contesto della pianificazione annuale degli organici per sottoporle alla Direzione Risorse Umane del Credito Valtellinese che valuta l'avvio del processo di ricerca. A fronte di parere positivo vengono definite le modalità di reclutamento a livello interno (anche tramite autocandidature) ed esterno.

Il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione definisce ex-ante con il committente interno job description, parametri anagrafici, professionali, di inquadramento e retributivi della posizione, proponendo conseguentemente la tipologia contrattuale opportuna (tempo indeterminato, tempo determinato o contratto interinale) e l'opzione di avvalersi per la ricerca di risorse

interne al Servizio o di società esterna; in questo secondo caso è richiesta l'effettuazione della gara di assegnazione per la scelta del fornitore (selezionato all'interno di un albo appositamente costituito), come previsto da Regolamento interno.

Le candidature idonee vengono sottoposte a un primo colloquio di valutazione di tipo "conoscitivo" con il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione, cui a fronte di riscontro positivo è previsto segua - a cura della Direzione del Personale della società interessata all'assunzione - un secondo incontro di tipo gestionale e un'eventuale intervista a cura del futuro Responsabile dell'unità organizzativa destinataria e/o del Responsabile della relativa Direzione; ne consegue specifica scheda di sintesi contenente il giudizio finale di idoneità/non idoneità sulla candidatura.

Curricula

I curricula pervengono al Gruppo per via spontanea (per lo più tramite apposita sezione del sito Internet istituzionale www.gruppocreval.com e casella di posta

elettronica selezione@creval.it) e su di essi viene realizzato uno screening sulla base dei parametri anagrafici, professionali, di scolarità e geografici.

Valutazione dei candidati

Avviene mediante assessment di gruppo o colloquio/intervista individuale (modalità privilegiata). Il primo confronto personale, di tipo conoscitivo, consta di uno scambio di informazioni tra il candidato e il valutatore con l'obiettivo di raccogliere notizie riguardanti il percorso di studi e il percorso lavorativo; si incentra in un'analisi delle competenze tecniche, delle esperienze e della conoscenza di strumenti e metodo-

logie specifiche richieste dal ruolo, unitamente all'atteggiamento del candidato verso il lavoro, ai suoi tratti di determinazione, energia e impegno, al modo di affrontare i problemi e ai profili di motivazione (anche al cambiamento) - ogni approfondimento sulle competenze professionali "tecniche" effettivamente maturate è rimandato alla valutazione del futuro Responsabile e/o Responsabile di Direzione.

Un secondo momento concerne la valutazione di tipo gestionale, che interviene nei colloqui successivi ed è mirata alla valutazione delle caratteristiche di idoneità del candidato sulla base delle necessità di organico; oltre agli elementi di esperienza, pro-

fessionalità acquisita e competenze generali la candidatura è valutata con riferimento agli aspetti retributivi, di inquadramento contrattuale e di idoneità di inserimento nella struttura.

Formazione

Strumenti di valutazione

Le attività formative erogate sono regolarmente verificate con l'obiettivo di valutarne il gradimento, il livello di apprendimento ottenuto e l'efficacia complessiva allo scopo di accrescerne la qualità e l'adeguatezza ad un contesto di riferimento in forte cambiamento. Al riguardo enfasi è posta su due punti:

1. la valutazione delle modalità di erogazione dei singoli corsi, l'andamento generale degli stessi e le reazioni dei corsisti;

2. la verifica dell'utilizzo delle competenze acquisite.

Il portale interno della formazione, disponibile nella rete Intranet, prevede la sezione "Compilazione questionari" che offre l'accesso alla lista relativa (si tratta di Strumenti di verifica - "gradimento" e "apprendimento" - e di Strumenti di efficacia - "trasferimento in ambito lavorativo", "questionario di valutazione del corso").

Strumenti di verifica

Sono di due tipi:

1. gradimento (questionario di apprezzamento della formazione - basato sul concetto di customer satisfaction - e focus group, che rispetto al questionario di gradimento permette l'instaurarsi di un canale più diretto fra tutor di percorso e partecipante, consentendo di estendere l'ambito di indagine ad argomenti non trattati direttamente);
2. apprendimento (questionario che indaga l'acquisizione di nuove competenze o il rafforzamento di quelle già possedute e viene distribuito all'inizio ed al termine

dell'intervento).

Il Gruppo utilizza anche altri strumenti di verifica dell'apprendimento, rappresentati in particolare da test - erogati a sottinsiemi della popolazione in modalità on-line e interventi di monitoring - e interviste strutturate per filiale/agenzia su specifiche tematiche con restituzione di contenuti formativi sulle aree di maggiore debolezza. L'intervistatore - docente specializzato sull'argomento - restituisce al Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione un report a voci standard per addetto intervistato.

Strumenti di efficacia

La loro analisi, valutazione e definizione costituiscono requisito obbligatorio di qualunque corso rientrante nel catalogo (che prevede come presupposto i requisiti della continuità di erogazione, scelta comparata delle proposte, iter di progettazione standardizzato, validazione interna); i risultati riscontrati rappresentano la base del riesame che viene condotto alla fine di ogni anno per ogni corso previsto.

Rilevano in particolare tre tipi di questionari:

1. trasferimento in ambito lavorativo (da parte dei partecipanti) - modalità di rilevazione basata sull'auto-valutazione dei

fruitori dell'attività e sull'applicazione delle conoscenze e delle capacità apprese e sviluppate;

2. trasferimento in ambito lavorativo (da parte dei responsabili) - modalità indiretta di rilevazione basata sull'osservazione del comportamento professionale individuale degli utenti;
3. valutazione del docente - i beneficiari dell'intervento formativo lo "misurano" sulla base dei seguenti temi: competenza e padronanza dei contenuti, chiarezza espositiva, capacità di gestire l'aula, di coinvolgere i partecipanti e di creare un clima favorevole all'apprendimento.

Performance management e remunerazione

Valutazione delle prestazioni

La valutazione delle prestazioni, che avviene a cadenza annuale, oltre ad assolvere ad una precisa prescrizione contrattuale rappresenta il momento formalizzato in cui valutato e valutatore approfondiscono la prestazione effettuata considerandone gli aspetti qualitativi e quantitativi; si basa su due principi cardine:

1. l'oggetto della valutazione sono le prestazioni e non le persone;
2. oltre ai risultati, vengono considerate le modalità con cui questi vengono raggiunti - in particolare l'identificazione di aree di miglioramento della prestazione coincide con nuove opportunità di crescita professionale.

Tempi e fasi del processo

Sono previsti preliminarmente un bilancio delle attività realizzate nell'anno in chiusura e una programmazione di quelle da realizzarsi in futuro; il processo prende avvio a metà dicembre e termina entro metà febbraio e, oltre che sulla compilazione della scheda apposita, è basato sul confronto personale tra valutato e valutatore formalizzato in un colloquio - per analizzare i risultati conseguiti, identificare gli interventi atti a migliorare, verificare le attese professionali e impostare il piano di lavoro per il futuro. La valutazione include all'occorrenza anche un ruolo da parte del "Cer-

tificatore" - responsabile di secondo livello o funzionale che ha il compito di visionare la scheda completata dal valutatore ed apporre il suo consenso o meno ed un eventuale commento.

Viene infine formalizzato l'obiettivo "minimo" di identificare le aree di miglioramento e condividere le modalità e le azioni più opportune al riguardo.

Alla fase di compilazione delle schede e dei colloqui segue il momento di "riesame" propedeutico alla pubblicazione, che come da previsione contrattuale avviene entro la fine del primo quadrimestre di ogni anno.

Dimensioni della valutazione

A partire dal 2013 sono state raggruppate in cinque aree:

1. gestionale: raccoglie il gruppo di prestazioni più direttamente collegate, qualitativamente e quantitativamente, alla concretizzazione delle attività ed al raggiungimento degli obiettivi;
2. rapporti e relazioni: identifica gli aspetti riguardanti l'interazione verso il cliente interno/esterno e le modalità attraverso la quale queste vengono attuate;
3. commerciale (solo per la rete): considera i risultati specifici dell'attività di consulenza e di gestione del portafoglio;
4. efficacia personale: raccoglie l'attenzione alla propria crescita individuale;
5. manageriale (solo per i responsabili):

valuta la capacità di "gestori di risorse" dal punto di vista umano, tecnico ed economico.

Le scale - in uso da fine 2014 - sono di due tipologie:

1. numerica - con range di valori da "4" a "10", adottata per la chiarezza dei giudizi che ne risulta e per rispondere all'esigenza di avere un maggior numero di valori positivi su cui poter distribuire la valutazione (restano 5 valori positivi e 2 di non sufficienza) - presente per le aree 2 e 4;
2. di frequenza - con scale di valori da "mai" a "sempre", adottata per rilevare la continuità o meno di presenza del comportamento osservato e applicata alle aree 1, 3 e 5.

Politiche retributive di Gruppo

Ispirate ai principi di equità, correttezza e prudente gestione del rischio nel rispetto delle vigenti normative, le politiche retributive in essere mirano ad attrarre, motivare e mantenere le risorse con professionalità e capacità adeguate alle esigenze del Gruppo in linea con gli interessi sia di breve sia di medio-lungo periodo degli Azionisti e degli altri portatori di interesse.

Il sistema incentivante connesso è basato su un meccanismo selettivo che premia - una volta raggiunti obiettivi reddituali, patrimoniali e individuali (qualitativi e quantitativi) - i dipendenti che abbiano fornito un contributo distintivo. Al momento sono state attivate due modalità di incentivazione:

1. di breve termine - rivolta alla dirigenza e costruita sulla pianificazione annua-

le in modo da essere sostenibile rispetto alla situazione finanziaria del Gruppo e inserirsi armonicamente con i lineamenti strategici del Piano Industriale RUN²;

2. di medio-lungo termine - deliberata dal Consiglio di Amministrazione e indirizzata al Direttore Generale della banca Capogruppo e al Top Management del Gruppo per collegare in maniera ancor più stretta la loro attività all'interesse degli Azionisti in ordine alla creazione di valore e al raggiungimento degli obiettivi del Piano.

Maggiori dettagli sono riportati nella Relazione sulla remunerazione 2017⁵⁸ e nei relativi documenti esplicativi sui sistemi di incentivazione di breve termine e di medio-lungo termine sopra richiamati.



58. Per approfondimenti ulteriori si rimanda al Documento: <http://www.gruppocreval.com/Pagine/governance/Politiche-di-remunerazione.aspx#content>

Tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori

Tutti i dipendenti del Gruppo sono coperti da accordi derivanti da contrattazione collettiva e i rapporti e le negoziazioni con i sindacati - a cura del Servizio Politiche del Lavoro e Welfare del Credito Valtellinese - sono gestiti nel rispetto delle leggi vigenti e delle previsioni contrattuali.

Nel 2017 è stata data piena attuazione al Piano d'Azione di Gruppo per gli anni 2017-2018 già deliberato a fine 2016 che, a seguito di una procedura sindacale e di un accordo firmato con le Organizzazioni Sindacali, ha previsto il ricorso alle prestazioni ordinarie e straordinarie del Fondo di Solidarietà; tutti i dipendenti hanno potuto utilizzare lo strumento delle giornate di solidarietà - 370 di loro hanno usufruito nel corso del 2017 delle prestazioni del Fondo stesso per beneficiare di un esodo anticipato rispetto alla data di effettivo pensionamento.

Nell'ambito del dialogo sociale che contraddistingue le relazioni industriali del Gruppo, gli accordi di esodo anticipato sono stati caratterizzati dal principio della volontarietà e accompagnati da un piano di assunzioni (70 risorse nel biennio 2017-2018) finalizzato a rinsaldare un patto generazionale a valore sociale e solidaristico che consente da un lato di accompagnare i lavoratori anziani verso la pensione, dall'altro di favorire l'occupazione giovanile - una sorta di "staffetta generazionale" che ha permesso di conciliare le esigenze aziendali e di stabilità dell'occupazione.

La tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori si è articolata anche in altre forme:

1. sostenendo e favorendo negli anni, per quanto possibile e in accordo con le organizzazioni sindacali, il ricorso al lavoro a tempo parziale in tutte le sue forme allo scopo di agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
2. promuovendo, compatibilmente con le esigenze di servizio, l'accesso al cosiddetto "periodo progettuale" (per una durata massima di 24 mesi sulla base della possibilità di aspettativa non retribuita contrattualmente prevista) quale modalità di sospensione del percorso lavorativo con conservazione del posto: questo strumento favorisce il perseguimento di necessità personali o familiari e incentiva percorsi di studio, aggiornamento professionale o nuove attività.

Altrettanto rilevante sotto il profilo sociale è il focus sulla formazione: in continuità con il passato le Parti Sociali hanno siglato importanti accordi sindacali aziendali per offrire la possibilità di finanziare corsi individuali e collettivi da parte del fondo paritetico di settore (Fondo Banche e Assicurazioni).

Le relazioni industriali sono ispirate al massimo coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori che, come mostrato in tabella, si sostanziano in un numero di incontri (aziendali e di Gruppo) in linea con gli scorsi esercizi, nell'organizzazione di commissioni destinate alla discussione di specifici temi e nella garanzia dell'effettivo esercizio dei diritti sindacali (sotto forma di assemblee).

ATTIVITÀ SINDACALE	2016	2017
Incontri sindacali*	40	37
Assemblee sindacali (in ore)	484	1.937
Tasso di sindacalizzazione (n. di iscritti)	86%	86%

*Incontri sindacali aziendali (64%), incontri sindacali di Gruppo (15%), commissioni (21%).

Welfare aziendale

Il Gruppo sostiene una serie di misure a tutela della salute e del benessere dei dipendenti e delle loro famiglie.

Attraverso diverse forme di assistenza sanitaria che hanno lo scopo di integrare le prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale sono garantiti maggiori livelli di salvaguardia della salute rispetto allo standard assicurato a livello pubblico; gli assistiti sono più di diecimila e comprendono anche i pensionati e i familiari conviventi.

L'iniziativa che raccoglie il maggior numero di iscritti è la Mutua interna del Gruppo Credito Valtellinese che garantisce il rimborso delle spese mediche a oltre 9.500 beneficiari. Operante sin dal 1948 e fondata sui principi di solidarietà e mutualità, questa associazione non riconosciuta iscritta all'Anagrafe dei Fondi sanitari istituita presso il Ministero della Salute ha lo scopo statutario di fornire assistenza ai propri assistiti attraverso il rimborso delle spese sanitarie sostenute secondo i criteri stabiliti dall'apposito Regolamento, disponibile a tutti i dipendenti nella rete Intranet; la sua governance comprende una Commissione Amministratrice, un Collegio dei Revisori (eletti per la maggior parte dagli iscritti) e l'Assemblea degli iscritti.

L'erogazione delle prestazioni assistenziali viene svolta con efficienza e tempestività, anche grazie al processo di digitalizzazione della gestione delle fatture; sono perseguiti anche obiettivi di prevenzione delle malattie degli assistiti attraverso strutture che offrono le più avanzate tecniche diagnostiche.

La tutela e la promozione della salute dei dipendenti e delle loro famiglie è garantita, oltre che dalla Mutua interna di Gruppo, anche attraverso forme assicurative di assistenza sanitaria integrativa.

I sistemi di previdenza complementare rappresentano un fondamentale meccanismo di integrazione dei piani di previdenza sociale volti a fornire garanzie sostanzial-

li per il benessere dei collaboratori nel corso della vita lavorativa e al termine del percorso professionale. La forma di previdenza di riferimento è costituita dal Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese cui è affidata la gestione delle posizioni previdenziali di 3.606 iscritti per un patrimonio complessivo in gestione di circa 292 milioni €. Vi si affiancano il Fondo pensione Previbank e il Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona - in questo modo il Gruppo copre sostanzialmente la totalità dei collaboratori e tutte le aree geografiche in cui opera. Tutti e tre i Fondi sono soggetti sottoposti a vigilanza e controllo da parte della Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (Covip).

Ciascun dipendente vede incrementare il proprio risparmio previdenziale nel rispetto degli accordi sindacali e delle disposizioni di legge, mediante il versamento di contributi ordinari e del Trattamento di Fine Rapporto maturando cui si aggiunge il supporto del Gruppo sotto forma di rilevante investimento in termini di contribuzione a proprio carico.

La governance di queste forme di previdenza (che comprende Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori e Assemblea dei Delegati) è affidata in modo paritetico a rappresentanti di nomina aziendale e eletti dagli iscritti.

Oltre alle misure sopra descritte, l'impegno del Gruppo nel campo del welfare aziendale si manifesta attraverso:

- la fornitura di polizze assicurative in caso di infortuni occorsi fuori dal contesto lavorativo e di decesso e invalidità permanente;
- la messa a disposizione di mense aziendali (a Milano e Acireale);
- la disponibilità di ticket pasto (sui quali è stata avviata una sperimentazione sul formato elettronico per poter beneficiare dell'innalzamento del tetto di deducibili-

- tà fiscale);
- l'accesso a borse di studio per i figli dei dipendenti;
 - la possibilità di accedere a prodotti bancari e di finanziamento per le esigenze personali e familiari di particolare vantaggio (ad esempio prestiti e mutui);
 - una copertura di tipo long-term care che

offre prestazioni sanitarie anche nel caso di non autosufficienza;

- l'avvio di un progetto-pilota denominato "Crelav" finalizzato a sperimentare strumenti e meccanismi di flessibilità per aumentare la soddisfazione e il benessere dei lavoratori.

COPERTURA SERVIZI DI WELFARE	2016	2017
Previdenza complementare		
- numero di iscritti al Fondo pensione di Gruppo	3.618	3.606
- numero di iscritti alle altre forme di previdenza	709	706
Assistenza sanitaria integrativa		
- numero di assistiti	10.498	11.880
- di cui dipendenti	4.038	4.147

Salute e sicurezza dei lavoratori

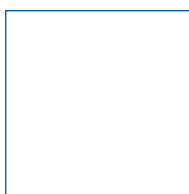
La gestione e il presidio della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - a cura del Servizio Sicurezza sul Lavoro della Divisione Sicurezza di Creval Sistemi e Servizi - è proseguita in linea e nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa anche aziendale (in particolare, D. Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni).

Le principali attività poste in essere sono consistite nell'approfondimento della valutazione del rischio di stress lavoro correlato, monitoraggio radon, gestione degli eventi post-rapina e formazione in aula sul rischio connesso, cui si sono affiancate le ordinarie attività di sorveglianza sanitaria, le valutazioni degli ambienti di lavoro attraverso le schede di contesto dei rischi, l'aggiornamento del "Portale della sicurezza" ("Logica", "Fisica", "Sul lavoro" e "Business

continuity") presente nella Intranet aziendale e l'analisi degli infortuni.

Con riferimento al rischio per lo stress lavoro correlato sono stati in particolare effettuati appositi focus group di secondo livello che hanno coinvolto il 4% dei lavoratori del Gruppo (dall'attività emergono preziose informazioni che divengono oggetto di approfondite analisi anche gestionali); circa il rischio specifico "radon" è proseguita l'attività di costante monitoraggio degli ambienti di lavoro interessati, con la conseguente attivazione delle opportune misure di bonifica e di mitigazione del rischio.

Con riguardo al rischio rapina, e in particolare della fase "post rapina", è stata messa a regime l'attività degli psicologi - presenti anche in corsi di formazione in aula sul tema - per gli eventi classificati come traumatici.



KPI di performance GRI

Dipendenti per genere e categoria, genere e titolo di studio, età

Numero di dipendenti suddivisi per genere e categoria

	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti	Numero	50	6	56	42	5	47
Quadri		1.167	404	1.571	1.098	385	1.483
Impiegati		1.311	1.102	2.413	1.209	1.067	2.276
Altre risorse		13	2	15	11	2	13
Totale		2.541	1.514	4.055	2.360	1.459	3.819

Numero di dipendenti suddivisi per genere e titolo di studio

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Laurea	Numero	1.127	743	1.870	1.108	746	1.854
Diploma		1.337	758	2.095	1.197	701	1.898
Licenza obbligatoria		77	13	90	55	12	67
Totale		2.541	1.514	4.055	2.360	1.459	3.819

Età media dei dipendenti suddivisa per categoria e genere

ETÀ MEDIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	MEDIA TOTALE	UOMO	DONNA	MEDIA TOTALE
Dirigenti	Numero anni	55	52	54	54	52	54
Quadri		50	48	49	50	48	49
Impiegati		42	41	42	42	42	42
Altre risorse		53	50	53	53	51	53
Totale		46	43	45	46	44	45

Numero totale di assunzioni suddivise per genere e tipologia di studio

ASSUNZIONI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Laurea	Numero	26	30	56	39	50	89
Diploma		6	6	12	6	13	19
Licenza obbligatoria		1	-	1	-	-	-
Totale		33	36	69	45	63	108

Numero totale di assunzioni suddivise per genere e tipologia contrattuale

ASSUNZIONI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Tempo determinato	Numero	19	27	46	25	31	56
Tempo indeterminato		14	9	23	20	32	52
Totale		33	36	69	45	63	108

Numero di ore di formazione suddivise per tipologia

ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Aula tradizionale - corsi interni	Ore	63.938	34.489	98.427	52.308	28.677	80.985
Aula tradizionale - corsi esterni		4.766	1.746	6.512	3.544	1.033	4.577
Formazione a distanza		57.370	32.410	89.781	33.761	20.865	54.626
Totale		126.074	68.646	194.720	89.613	50.575	140.188
Commerciale	Ore	12.946	7.386	20.332	443	222	665
Credito		14.300	6.948	21.248	14.521	7.643	22.164
Finanza		11.101	5.826	16.927	5.932	2.440	8.372
Normativa		23.917	14.006	37.923	24.451	15.899	40.350
Risorse umane e manageriali		3.877	1.847	5.724	5.304	2.110	7.414
Altro + Digitale + IVASS		59.934	32.632	92.566	38.962	22.261	61.223
Totale		126.074	68.646	194.720	89.613	50.575	140.188

G4-LA6**Tipologia di infortuni, tasso di infortuni, tasso di malattie professionali, tasso dei giorni di lavoro persi, tasso di assenteismo e decessi sul lavoro per tutti i dipendenti****1. Tipologia di infortuni, tasso di infortuni, tasso di malattie professionali, tasso dei giorni di lavoro persi, tasso di assenteismo e decessi sul lavoro per tutti i dipendenti**

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Infortuni	Numero	22	14	36	15	20	35
- sul lavoro		6	3	9	6	5	11
- in itinere		16	11	27	9	15	24
Decessi		-	-	-	-	-	-
- sul lavoro		-	-	-	-	-	-
- in itinere		-	-	-	-	-	-
Casi di malattie professionali		-	-	-	-	-	-
Numero di giorni di lavoro persi causa infortuni		784	356	1.140	223	786	1.009
- sul lavoro		396	78	474	162	275	437
- in itinere		388	278	666	61	511	572
Numero totale di ore lavorate (stimato)		3.799.398	1.943.404	5.742.802	3.683.412	1.949.450	5.632.862
Indice di gravità		0,21	0,18	0,20	0,06	0,46	0,20
Tasso di malattie professionali		-	1,03	0,35	-	-	-
Indice di frequenza		5,79	7,20	6,27	4,07	10,26	6,21

2. Assenze per tipologia

ASSENZE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Totale giorni	Numero	28.287	46.686	74.973	23.721	45.876	69.597
Malattie, infortuni e visite mediche		14.467	10.578	25.045	12.864	10.407	23.271
Gravidanza, allattamento e post parto		791	27.276	28.068	135	28.213	28.348
Permessi sindacali		4.009	935	4.944	3.880	980	4.860
Motivi familiari e personali		7.647	7.021	14.668	5.091	5.644	10.735
Altro (specificare)		1.372	876	2.249	1.751	632	2.383

3. Numero totale di giorni lavorativi nel periodo

GIORNI LAVORATIVI NEL PERIODO	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Totale	Numero	252	252	252	250	250	250

4. Tasso di assenteismo per tipologia

ASSENZE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Totale		4,4%	12,2%	7,3%	4%	12,6%	7,3%
Malattie, infortuni e visite mediche		2,3%	2,8%	2,5%	2,2%	2,9%	2,4%
Gravidanza, allattamento e post parto		0,1%	7,1%	2,7%	-	7,7%	3%
Permessi sindacali	%	0,6%	0,2%	0,5%	0,7%	0,3%	0,5%
Motivi familiari e personali		1,2%	1,8%	1,4%	0,9%	1,5%	1,1%
Altro (specificare)		0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%

Note relative ai calcoli:

Tasso di assenteismo (AR): (numero totale dei giorni di assenteismo nel periodo / numero totale di giorni lavorativi nel periodo).

G4-LA9

Ore di formazione medie annue per dipendente,
per genere e per categoria

1. Numero di ore di formazione suddivise per genere e categoria

ORE DI FORMAZIONE PER GENERE E CATEGORIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti	Ore	701	111	812	975	127	1.102
Quadri		55.426	19.707	75.133	37.700	13.133	50.833
Impiegati		69.947	48.828	118.775	50.907	37.314	88.221
Altre risorse		-	-	-	31	1	32
Totale		126.074	68.646	194.720	89.612	50.575	140.188

2. Ore medie di formazione per genere e categoria di dipendenti

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E CATEGORIA DI DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Ore medie di formazione erogate a dirigenti	Numero	14	18	14	23	26	23
Ore medie di formazione erogate a quadri		47	49	48	34	34	34
Ore medie di formazione erogate a impiegati		53	44	49	42	35	39
Ore medie di formazione erogate ad altre risorse		-	-	-	3	1	3
Ore medie di formazione erogate ai dipendenti		50	45	48	38	35	37

G4-10**Dipendenti per tipologia di contratto, genere e area geografica****1. Numero di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere**

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Contratto a tempo determinato	Numero	11	13	24	3	4	7
Contratto a tempo indeterminato		2.530	1.501	4.031	2.357	1.455	3.812
Totale		2.541	1.514	4.055	2.360	1.459	3.819

2. Numero di dipendenti a tempo indeterminato suddivisi per tipologia di impiego e genere

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dipendenti full-time	Numero	2.496	1.122	3.618	2.322	1.074	3.396
Dipendenti part-time		34	379	413	35	380	415
Totale		2.530	1.501	4.031	2.357	1.454	3.811

3. Numero totale della forza lavoro suddivisa per area geografica (sede di lavoro)*

FORZA LAVORO	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Emilia Romagna	Numero	25	11	36	24	10	34
Lazio		197	121	318	184	117	301
Lombardia		1.367	866	2.233	1.263	846	2.109
Marche		122	155	277	105	136	241
Piemonte		83	75	158	78	72	150
Sicilia		619	188	807	583	184	767
Toscana		41	27	68	39	25	64
Trentino Alto Adige		22	19	41	22	20	42
Umbria		4	8	12	4	8	12
Valle D'Aosta		-	-	-	2	-	2
Veneto		61	44	105	57	42	99
Totale		2.541	1.514	4.055	2.361	1.460	3.821

* Sono inclusi due rapporti di stage - un uomo e una donna - attivati in Lombardia.

G4-LA11**Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente****1. Numero di dipendenti che hanno ricevuto rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera suddivisi per genere e categoria**

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti	Numero	50	6	56	42	5	47
Quadri		1.167	404	1.571	1.098	385	1.483
Impiegati		1.311	1.102	2.413	1.209	1.067	2.276
Altre risorse		13	2	15	11	2	13
Totale		2.541	1.514	4.055	2.360	1.459	3.819

Tutti i dipendenti hanno ottenuto rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera.

2. Passaggio di categoria per genere

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Da Quadri a Dirigenti	Numero	5	-	5	-	-	-
All'interno dei Quadri		43	10	53	42	19	61
Da Personale non direttivo a Quadri		14	11	25	21	10	31
All'interno del Personale non direttivo		92	52	144	81	45	126
Totale		154	73	227	144	74	218

G4-LA12

Diversità dei dipendenti (in termini di età, genere, appartenenza a particolari gruppi vulnerabili e provenienza)

1. Numero totale di dipendenti per categoria suddivisi per gruppo di età e genere

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti	Numero	50	6	56	42	5	47
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni		7	2	9	8	2	10
età superiore ai 50 anni		43	4	47	34	3	37
Quadri		1.167	404	1.571	1.098	385	1.483
età inferiore ai 30 anni		2	-	2	-	1	1
tra i 30 e i 50 anni		597	243	840	569	221	790
età superiore ai 50 anni		568	161	729	529	163	692
Impiegati		1.311	1.102	2.413	1.209	1.067	2.276
età inferiore ai 30 anni		104	80	184	76	63	139
tra i 30 e i 50 anni		874	821	1.695	843	804	1.647
età superiore ai 50 anni		333	201	534	290	200	490
Altre risorse		13	2	15	11	2	13
età inferiore ai 30 anni	-	-	-	-	-	-	
tra i 30 e i 50 anni	2	1	3	2	1	3	
età superiore ai 50 anni	11	1	12	9	1	10	
Totale		2.541	1.514	4.055	2.360	1.459	3.819

2. Percentuale dipendenti per categoria suddivisi per genere

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti	%	89,3%	10,7%	1,4%	89,4%	10,6%	1,2%
Quadri		74,3%	25,7%	38,7%	74%	26%	38,8%
Impiegati		54,3%	45,7%	59,5%	53,1%	46,9%	59,6%
Altre risorse		86,7%	13,3%	0,4%	84,6%	15,4%	0,4%
Totale		62,7%	37,3%	100%	61,8%	38,2%	100%

3. Percentuale dipendenti per categoria suddivisi per gruppo di età

DIPENDENTI	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI	TRA I 30 E I 50 ANNI	ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI	ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI	TRA I 30 E I 50 ANNI	ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI
Dirigenti	%	-	16%	84%	-	21%	79%
Quadri		-	54%	46%	-	53%	47%
Impiegati		8%	70%	22%	6%	72%	22%
Altre risorse		-	20%	80%	-	23%	77%

4. Numero totale di dipendenti appartenenti a categorie protette e invalidi suddivisi per area e titolo di studio

	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		FILIALI	SEDI CENTRALI	TOTALE	FILIALI	SEDI CENTRALI	TOTALE
Laurea	Numero	34	24	58	34	24	58
Diploma		156	49	205	131	54	185
Licenza obbligatoria		14	11	25	9	8	17
Totale		204	84	288	174	86	260

G4-LA13

Rapporto tra salario base (RAL) e remunerazione totale (comprensiva della parte variabile) delle donne rispetto agli uomini, per categoria e funzione

1. Salario medio base dei dipendenti per categoria

SALARIO MEDIO BASE	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti e quadri	€ (migliaia)	64.674	55.256	62.286	64.483	55.827	62.271
Impiegati		36.359	33.183	34.905	36.684	33.492	35.192
Altre risorse		32.650	22.402	31.796	32.341	22.581	31.365

Rapporto tra il salario base dei dipendenti donna e degli uomini per categoria

SALARIO MEDIO BASE	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Dirigenti e quadri	%	85,4%	86,6%
Impiegati		91,3%	91,3%
Altre risorse		68,6%	69,8%

2. Remunerazione media dei dipendenti per categoria

REMUNERAZIONE MEDIA	UNITÀ DI MISURA	2016			2017		
		UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dirigenti e quadri	€ (migliaia)	93.430	76.972	89.274	89.708	75.418	86.059
Impiegati		52.653	45.596	49.436	51.916	45.375	48.888
Altre risorse		45.969	32.820	44.958	42.118	35.247	41.546

Rapporto tra la remunerazione dei dipendenti donna e degli uomini per categoria

REMUNERAZIONE MEDIA	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Dirigenti e quadri	%	82,4%	84,1%
Impiegati		86,6%	87,4%
Altre risorse		71,4%	83,7%

LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

Modello di gestione e organizzazione

Il Gruppo, come richiamato nel Codice Comportamentale ed in linea con i principi enunciati nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/01 - che disciplina la Responsabilità Amministrativa degli Enti - adottato da ogni banca e società iscritta nel perimetro unitario, svolge le proprie attività in conformità con le leggi e i regolamenti vigenti in materia di prevenzione, controllo e contrasto della corruzione.

Il Modello citato persegue le seguenti finalità:

- raccoglie l'insieme delle regole operative e delle norme deontologiche adottate dal Gruppo - sotto forma di un sistema strutturato e organico di principi e procedure organizzative e di controllo - atte a prevenire o comunque a ridurre il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, tra cui i possibili atti di corruzione attiva o passiva;
- integra il sistema di controllo interno di tutte le banche e società del Gruppo non solo per beneficiare dell'esimente prevista dal citato Decreto, ma anche per migliorare la corporate governance esistente;
- contribuisce alla diffusione di una cultura d'impresa basata su correttezza, trasparenza e legalità;
- sostanzia la buona operatività aziendale e la ricerca di qualità, immagine, affidabilità, trasparenza nei rapporti con gli interlocutori pubblici e privati al fine di evitare rischi di natura reputazionale e penale.

Nel giugno scorso il Modello è stato aggiorn-

nato anche in seguito ad alcune novità introdotte dalla normativa nazionale che hanno interessato il tema della corruzione. Nello specifico sono stati integrati e/o modificati i reati di "Corruzione tra Privati e Istigazione alla corruzione" e i "Reati Societari, Reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, associazione a delinquere" ed è stata introdotta la fattispecie di reato contenuta nell'art. 2621 bis (fatti di lieve entità). A completare il quadro della normativa interna con riferimento al Modello 231 concorrono sei documenti:

1. elenco dei reati: le fattispecie di cui agli artt. 25 "Concussione, induzione indebita a dare o promettere altra utilità e corruzione" - che include i reati di concussione (art. 317 c.p.), corruzione (art. 318 c.p.) - e 25 ter "Reati societari" del D. Lgs. 231/01, che comprende i reati di corruzione tra privati (art. 2635 c.c.), Istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635 bis c.c.) e pene accessorie (art. 2635 ter c.c.);
2. database dei rischi e dei controlli: analizza la struttura organizzativa del Gruppo con riferimento alle fattispecie di reato di cui al Decreto - tra cui anche quelle riferite alla corruzione; collega le unità operative alle Aree a rischio di riferimento e prevede per ciascuna le rispettive tipologie di illecito;
3. Protocolli operativi: racchiudono l'insieme delle regole aziendali atte a prevenire la potenziale commissione dei reati previsti dal Decreto Legislativo;
4. Codice Comportamentale: regola le relazioni tra i dipendenti e con i soggetti terzi e costituisce parte integrante delle con-

- dizioni che regolano il rapporto di lavoro;
5. clausola integrativa ai contratti con soggetti terzi: norma i contratti con le società terze prive di un proprio Modello 231/01, con specifico riferimento alla Carta dei Valori del Gruppo e al Codice Comportamentale;
 6. Regolamento: stabilisce la funzione dell'Organismo di Vigilanza e Controllo di ciascuna banca e società del Gruppo, cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello medesimo e di curarne l'aggiornamento. Con periodicità almeno annuale il Comitato di Vigilanza e Controllo formula indicazioni circa il programma delle verifiche ai sensi del D. Lgs. 231/01 da assegnare alla funzione di auditing di Gruppo.

La Direzione Compliance, secondo quanto previsto dall'ordinamento organizzativo vigente, "promuove la diffusione della cultura della conformità e la correttezza

dei comportamenti, quale elemento indispensabile al buon funzionamento aziendale". La Direzione Auditing è tenuta a presentare al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale almeno due volte l'anno una relazione sulle iniziative intraprese, sulle eventuali disfunzioni accertate e sulle relative azioni correttive da intraprendere in un'ottica di monitoraggio continuo volto al miglioramento dell'attività e in conformità alla normativa di riferimento.

Il Servizio Auditing Processi Generali effettua le attività di audit per la verifica della conoscenza e del rispetto del Modello, monitorando anche l'osservanza dei principi e delle regole di comportamento previste all'interno dei Protocolli operativi.

Nel corso del 2017 sono state svolte 9 verifiche di audit sui Protocolli operativi per singole aree di rischio ai sensi del D. Lgs. 231/01 aventi rilevanza in relazione al tema della corruzione; non si sono riscontrati episodi al riguardo.

Politiche praticate

Il Gruppo adotta i seguenti strumenti per contrastare al suo interno la corruzione attiva e passiva:

- la Carta dei Valori⁵⁹, che pone come primo elemento distintivo e identitario il tema dell'"Integrità e responsabilità" in tutte le attività e relazioni con i portatori di interesse, segnalando la fedeltà a "norme di condotta valide in ogni circostanza di tempo e di luogo" e l'esigenza di "agire secondo etica" in un'ottica tesa a salvaguardare anche i clienti e la reputazione aziendale;
- il Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/01, che tutto il personale è tenuto a conoscere e a rispettare, adottato da ciascuna società del Gruppo, il cui più recente aggiornamento è stato effettuato nel corso del 2017 alla luce del-

le nuove normative rientranti nell'ambito di competenza dello stesso e che include anche la categoria della "Concussione, induzione indebita a dare o promettere altra utilità e corruzione (Art. 25)" quale fattispecie di reato rilevante anche ai sensi del citato Decreto. Le Funzioni di Compliance e di Auditing assicurano la costante coerenza fra i principi di verifica e di comportamento enunciati dal Modello 231/01 anche in tema di corruzione, garantendo inoltre l'osservanza della normativa interna tempo per tempo vigente. A conferma della rilevanza del tema è fatto obbligo a tutto il personale di fruire dell'apposito programma formativo e-learning obbligatorio sulla Responsabilità amministrativa degli enti ai sensi del citato



59. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/cartaValori.pdf>

Decreto; detto corso ha come obiettivo il mantenimento di un adeguato grado di attenzione, conoscenza e consapevolezza all'interno delle strutture del Gruppo in merito ai contenuti della norma. In tale contesto l'azienda punta a far sì che ciascun fruitore del corso al termine dell'esperienza formativa sia in grado di descrivere le caratteristiche generali del sistema delineato dal D. Lgs. 231/2001, elencare i reati che possono implicare la responsabilità dell'azienda, contestualizzare il disposto normativo all'interno della propria realtà operativa quotidiana e comprendere quali condotte integrano o meno un'ipotesi di reato e la conseguente responsabilità dell'ente;

- il Codice Comportamentale, rivisto nel corso dell'esercizio 2017 anche in relazione alle attività di aggiornamento del Modello 231/01, di cui è parte. Viene esplicitamente dichiarato che "il Gruppo intende riaffermare che la correttezza e la liceità nel lavoro e negli affari costituiscono e costituiranno sempre un valore imprescindibile, proponendosi di contrastare in ogni modo possibile e lecito qualsiasi atteggiamento che tenda ad insinuarsi come cattiva prassi all'interno dell'organizzazione aziendale". Con riferimento al personale, le risorse "si impegnano a rispettare il Codice al momento dell'assunzione dell'incarico e a tenere una condotta ispirata ai principi di lealtà, imparzialità, integrità e onestà"; per quanto attiene al tema di doni e regalie viene prescritto a tutti i dipendenti di evitare di ricevere benefici di ogni genere che possano essere o apparire tali da influenzare la loro indipendenza di giudizio e imparzialità; per quanto riguarda i principi di politiche retributive richiamati nel predetto Codice, gli stessi insistono su "una valutazione chiara e oggettiva delle prestazioni professionali che porta alla compiuta definizione di un percorso di possibile crescita della

persona trasparente e orientato all'etica, al merito e ai risultati", come richiamato dal documento "Politiche retributive di Gruppo" che regola la materia, mentre "tutti i Collaboratori (...) evitano ogni situazione e si astengono da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale a quelli del Gruppo o che possa interferire e/o intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale e obiettivo, decisioni nell'interesse dell'impresa". Con riguardo ai fornitori, la loro scelta e l'acquisto di beni e servizi sono determinati in base a valutazioni obiettive in ordine alla specifica competitività, qualità, economicità;

- un sistema di segnalazione interna di possibili violazioni della normativa bancaria (whistleblowing), in linea con le disposizioni della Direttiva CRD IV recepite nell'art. 52 bis del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 - Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (T.U.B.). La Policy in essere, emanata con apposita Circolare entrata in vigore il 31 dicembre 2015 - che comprende anche una miniguia alla procedura e un apposito modulo di raccolta delle segnalazioni, alternativo all'utilizzo del canale informatico - consente a ogni dipendente di segnalare eventuali illeciti e irregolarità volti a infrangere le disposizioni normative disciplinanti l'attività bancaria così come previsto dall'art. 10, commi 1, 2 e 3 del T.U.B.. In particolare, all'interno della predetta Policy sono indicate le modalità di gestione del sistema di segnalazione interna e il relativo Responsabile (attualmente identificato nel Responsabile della Direzione Auditing della Capogruppo - e in subordine, nei soli casi descritti all'interno della Policy, nel Responsabile della Direzione Compliance - che redige annualmente una relazione approvata dagli organi aziendali e messa a disposizione del personale in merito al corretto funzionamento del sistema stesso e con-

tenente le informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute), un sistema di regole che permette la prevenzione e la correzione di atti o fatti che possono costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria, fasi e tempi chiari di svolgimento del processo di gestione delle segnalazioni, la possibilità per il personale di poter comunicare anche anonimamente con gli organi preposti in caso di "denuncia" di eventuali condotte illecite e richiamabili anche alla corruzione. Le predette segnalazioni vengono ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, tali da assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, all'esame e alla valutazione della segnalazione non sia gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato; è stato altresì identificato un complesso di regole volto a garantire la riservatezza dei dati personali del "denunciante" e del presunto responsabile della violazione, volto anche a tutelare il primo contro eventuali condotte ritorsive o discriminatorie relative alla comunicazione effettuata ("misure di tutela previste dalla Banca"). A tal riguardo il sistema informatico utilizzato essendo esterno garantisce l'anonimato e la segretezza dei dati, ai quali può accedere soltanto la Direzione Auditing, che fa capo direttamente al Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese. Al riguardo, l'Organismo di Vigilanza e Controllo - istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 - deve sempre essere informato circa le segnalazioni effettuate, nel caso in cui le stesse siano relative a fatti o comportamenti che possono comportare la responsabilità della Banca ex D.

Lgs. 231/01 e che presentino elementi di fondatezza. In corso d'anno non è pervenuta alcuna segnalazione;

- con riferimento alla normativa Antiriciclaggio è stato rivisto il Regolamento per una migliore armonizzazione con i documenti aziendali "Policy Antiriciclaggio e Antiterrorismo" e "Manuale Testo Unico Antiriciclaggio"; la prima definisce responsabilità, compiti e indirizzi strategici del Gruppo a presidio del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, mentre il secondo riporta le modalità operative nella gestione del suddetto rischio. Tutti i predetti documenti sono mantenuti, aggiornati e resi facilmente accessibili e disponibili a tutto il personale dipendente. La Direzione Risorse Umane del Credito Valtellinese prevede, all'interno del piano della formazione rivolto a tutte le strutture e risorse del Gruppo, un'apposita attività relativa alla tematica Antiriciclaggio. In particolare è predisposta una specifica formazione di approfondimento in aula con workshop tematici dedicati a capitoli specifici della normativa come l'Adeguata Verifica della clientela, la segnalazione di operazioni sospette e la limitazione dell'utilizzo del contante e di titoli al portatore. La Direttiva UE 2015/849 (cosiddetta IV Direttiva Antiriciclaggio), recepita dallo stato italiano con D. Lgs. 90/2017, ha a sua volta contribuito a modificare e integrare il D. Lgs. 231/2007 di riordino dell'intera normativa di prevenzione del riciclaggio di denaro con riferimento agli ambiti "adeguata verifica della clientela", "contanti e titoli al portatore" e "sanzioni antiriciclaggio".

Rischi rilevanti

Nell'ambito del Gruppo gli strumenti di gestione e di prevenzione dei rischi legati alla corruzione sono il Codice Compor-

tamentale e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01.

Prescrizioni del Codice Comportamentale⁶⁰

Esistono alcuni divieti specifici con riferimento ai dipendenti (sezione 13.6):

- è proibito ricevere benefici di ogni genere (eccetto i regali natalizi o gli atti di cortesia commerciale modesti) che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità;
- è vietato sollecitare o accettare - per sé o per altri - alcun dono o altra utilità da parte di soggetti comunque interessati all'attività del Gruppo o che intendano entrare in rapporto con esso, con ecce-

zione dei regali di modico valore.

In relazione al reato di autoriciclaggio (sezione 19 dedicata alla clientela) il Gruppo vieta a tutti i collaboratori a qualsiasi titolo il trasferimento, la sostituzione o l'impiego in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative di somme di denaro derivanti dalla commissione di un delitto non colposo ovvero provenienti da attività illecite quali ad esempio l'evasione fiscale, la corruzione e l'appropriazione di beni sociali.

Prescrizioni del Modello 231/01

Le azioni di prevenzione dei casi di corruzione sono contenute all'interno del Manuale di Gruppo "Protocolli operativi per singole aree di rischio ai sensi del D. Lgs.

231/2001"⁶¹, che racchiude l'insieme delle regole aziendali atte a prevenire la potenziale commissione dei reati previsti dal dispositivo normativo.

Rischio di non conformità alle norme

Inteso dalle Istruzioni di Vigilanza come "il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina)", è regolato dalle Disposizio-

ni di vigilanza prudenziale per le banche⁶² e strettamente connesso all'ambito reputazionale.

Il Modello di Conformità del Gruppo Credito Valtellinese, contenuto nel Regolamento in tema di Compliance aggiornato nel 2017, governa le politiche di gestione del rischio di non conformità.



60. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/codiceComportamentale.pdf>



61. Vd. pg 74.



62. Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 - 19° aggiornamento del 2 novembre 2016.

Verifiche e questionari di autocertificazione a cura della Direzione Auditing

La Direzione Auditing è responsabile dell'attività di verifica svolta presso la rete e le strutture di sede centrale del Credito Valtellinese e del Credito Siciliano, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, e dei questionari di autocertificazione. Le verifiche presso le filiali

per il reato di corruzione si indirizzano in particolare ad accertare l'osservanza del Protocollo operativo per l'area "Dipendenze Banche", in applicazione della seguente check list:

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

I questionari di autocertificazione vengono sottoposti a tutti i Responsabili delle Filiali oggetto di verifica come da piano di audit e ai Responsabili delle aree a rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto 231; presso le strutture di sede centrale l'atti-

vità di controllo assume a riferimento le aree a rischio identificate nel Modello, con il contemporaneo coinvolgimento di tutti i comparti che partecipano alla gestione degli ambiti oggetto della verifica.



KPI di performance GRI

G4-S03

Numero totale e percentuale di processi/società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione

Numero totale di audit relativi alla corruzione svolti

PER PROCESSO

	2016	2017
Numero totale di processi analizzati per rischi legati alla corruzione	7	9
Numero totale di processi	58	41
Percentuale dei processi analizzati per rischi legati alla corruzione	12%	22%

PER SOCIETÀ DEL GRUPPO

	2016	2017
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	5	5
Numero totale delle società del Gruppo	6	6
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	83%	83%

G4-S05

Eventuali episodi di corruzione segnalati e attività migliorative implementate

Numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati

EPISODI DI CORRUZIONE

	2016	2017
Numero totale degli episodi di corruzione accertati	0	0

AMBIENTE

Modello di gestione e organizzazione

Il Gruppo - in linea con la propria mission e cultura d'impresa imperniata sulla creazione di valore sostenibile e con la Carta dei Valori vigente che insiste sulla categoria dell' "innovazione per la sostenibilità" - declina l'impegno, gli ambiti di intervento e la gestione del rischio nel settore ambientale in un'apposita Policy⁶³ che intende anche definire soluzioni efficaci e realistiche in termini di comportamenti organizzativi e individuali che impattino positivamente sull'impronta ecologica, intesa come indicatore del consumo umano di risorse naturali rispetto alla capacità della terra di rigenerarle.

Le tematiche relative sono presidiate dal Servizio Impianti, Energia e Ambiente di

Creval Sistemi e Servizi (CSS) e sono gestite e monitorate in ossequio alla Policy richiamata - redatta insieme al Servizio Sostenibilità del Credito Valtellinese a seguito di un processo di coinvolgimento dei dipendenti e valida per tutte le banche e società del Gruppo. L'impegno in tale ottica è confermato anche dall'adesione al Carbon Disclosure Project⁶⁴ (CDP) e dalla certificazione secondo lo standard ISO 14001:2015 in capo a Creval Sistemi e Servizi per "progettazione, coordinamento della realizzazione e gestione di immobili"⁶⁵.

La rendicontazione ambientale viene realizzata annualmente mediante questa Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

Politiche praticate

Gli strumenti per il governo dei temi ambientali

Policy ambientale

Il Documento illustra le linee-guida dell'attività quotidiana in termini di impatto sulle risorse naturali e di salvaguardia ambientale, gestione del rischio relativo (suddiviso nelle cinque categorie "fisico", "tecnologico", "legale", "reputazionale" e "sociale") e ambiti di intervento; contribuisce a promuovere un'attenzione concreta ai principi dello sviluppo sostenibile.

La Policy, in vigore dal gennaio 2017, mira a

fornire un quadro di riferimento e a definire azioni puntuali di sensibilizzazione verso la comunità aziendale - declinati nel Documento "Utilizzo responsabile delle risorse ambientali del Gruppo"⁶⁶ - per raggiungere obiettivi concreti e misurabili di cui dare conto periodicamente mediante indicatori specifici (valutazione di impatto). Al riguardo rileva l'allineamento degli obiettivi individuali ed il coinvolgimento attivo di tutti i col-



63. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/Policy%20Ambientale%20Gruppo%20Credito%20Valtellinese.pdf>



64. <https://www.cdp.net/en/companies>



65. http://www.creval.it/cartellaPDF/footer/14001_2004_CSS.pdf



66. <http://www.gruppocreval.com/cartellaPDF/parsedPDF/utilizzoRisorseAmbientaliGruppo.pdf>

laboratori in comportamenti responsabili in termini di utilizzo delle risorse finite del pianeta (da risparmiare e ottimizzare) e di contrasto ai cambiamenti climatici, favorendo atteggiamenti virtuosi dal punto di vista della sostenibilità ambientale, che si fa anche sostenibilità economica nella misura in cui le condotte individuali contribuiscono alla riduzione nell'utilizzo delle materie prime, alla minimizzazione degli scarti e al miglioramento della produttività complessiva.

Ai sensi dell'ordinamento organizzativo vigente il Servizio Impianti, Energia e Ambiente di Creval Sistemi e Servizi presidia - in accordo con le strutture di Gruppo competenti per le singole attività - gli aspetti ambientali relativi al patrimonio immobiliare in gestione e attua le politiche ambientali ed energetiche garantendo l'adozione di soluzioni che mirino al costante miglioramento degli obiettivi previsti nella Policy richiamata.

Gli ambiti d'intervento - oltre a quelli già citati - sono i seguenti:

- impiego delle risorse - adozione di sistemi di utilizzo efficiente dell'energia e delle risorse naturali;

- mobilità - incoraggiamento all'utilizzo di modalità di trasporto condivise; supporto tecnico per l'individuazione di investimenti per la flotta aziendale e per la mobilità sostenibile (ad esempio veicoli elettrici); progetti di smart-working;
- emissioni - anidride carbonica (gestione e controllo);
- politiche d'acquisto - volte all'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili e prodotti a minor impatto ambientale;
- incremento prestazionale del patrimonio immobiliare - realizzazione degli interventi con modalità atte a mitigare l'impatto ambientale;
- informazione e formazione - sensibilizzazione nei confronti dei dipendenti allo sviluppo di una maggiore consapevolezza ambientale;
- clienti - rilievo della "sensibilità ambientale" per i nuovi clienti corporate attraverso il censimento a fini statistici del possesso di certificazioni in ambito ambientale;
- fornitori - introduzione di aspetti di natura ambientale nella loro qualifica.

Piano d'azione 2017-2019

Si concentra sui quattro ambiti di intervento seguenti:

1. Gruppo;

2. clienti;

3. fornitori;

4. monitoraggio e rendicontazione.

Gruppo

È previsto l'intervento su più fronti per diminuire ed ottimizzare l'uso delle risorse naturali "interne":

- consumi energetici: 5% di risparmi sul triennio - per il biennio 2017-2018 è previsto un calo del 2% mediante interventi gestionali;
- rifiuti, carta e toner: estensione della raccolta differenziata a tutto il Gruppo. Nel corso del 2017 è stato avviato il progetto per redigere una mappatura dell'attuale gestione dei rifiuti presso i comuni dove

si insediano le utenze delle filiali e sedi centrali. È previsto che entro la fine del 2018 sia svolta la relativa analisi dei dati raccolti per definire una Policy aziendale in materia e raggiungere l'obiettivo a fine Piano;

- risorse idriche: stima del rapporto costi/benefici associato a una campagna di installazione di contatori idrici nei siti strategici. Nel 2017 è stata creata una mappatura delle utenze idriche ed è previsto che nel corso del 2018 venga presi-

diata l'evoluzione del quadro normativo specifico di settore con l'obiettivo di redigere un business plan per l'installazione di misuratori presso le utenze più significative tra quest'anno e il 2019.

Il Gruppo, già soggetto al «Decreto Ronchi» sulla mobilità (D.M. Ambiente 27/03/1998 e 20/12/2000) e all'identificazione del ruolo di mobility manager, mira a diminuire la propria carbon footprint attraverso sette iniziative:

1. adozione delle "migliori pratiche" per la mobilità sostenibile;
2. mappatura della mobilità relativa alle trasferte di lavoro;
3. implementazione del software di gestione delle trasferte;
4. incentivazione dell'uso dei mezzi pubblici;
5. campagna di sensibilizzazione per l'uso

"intelligente" della flotta aziendale;

6. revamping ed efficientamento della flotta aziendale, mediante l'inserimento di veicoli EURO 6 e l'eventuale adozione di auto elettriche, con la contemporanea installazione di colonnine di ricarica presso alcune sedi centrali⁶⁷;
7. smart working: nel corso del 2017 è stato avviato un progetto pilota attraverso il coinvolgimento di oltre 80 risorse operanti nelle sedi di Sondrio e Milano. Mediante l'adozione di buone prassi, nuove tecnologie, layout adeguati ed un opportuno stile comportamentale si sono declinati i principi-cardine del progetto al fine di raccogliere elementi utili ad un più ampio e strutturato coinvolgimento delle risorse di Gruppo, ipotizzato per l'anno in corso.

Clienti

Con riguardo ai "clienti interni" di Creval Sistemi e Servizi è stato inserito un quesito relativo alla sensibilità alla certificazione ISO 14001 (e in generale alle certificazioni di qualità) nel questionario che le banche e le società del Gruppo (Credito Valtellinese, Credito Siciliano, Global Broker e Global Assicurazioni, Stelline Real Estate e Creval PiùFactor) compilano per esprimere il gra-

do di soddisfazione dei servizi ricevuti da CSS.

Sul fronte dell'informazione si prevede la pubblicazione sui siti istituzionali delle migliori pratiche relative alla gestione delle attrezzature e degli impianti allo scopo di ottimizzare l'efficienza e diminuire i consumi energetici.

Fornitori

I fornitori rappresentano partner commerciali - e dunque anche stakeholder - con un ruolo primario nel migliorare la competitività complessiva delle banche e società iscritte nel perimetro unitario e con cui si ritiene fondamentale mantenere un senso di identità condivisa; i rapporti contrattuali sottoscritti sono fondati sui principi della Carta dei Valori vigente. La dislocazione geografica degli oltre 960 partner che hanno fornito beni e servizi di valore unitario superiore ai 10.000 € evi-

denza la prevalenza della zona settentrionale del Paese. In linea con la mission di operatore bancario a natura locale, il Gruppo si propone quale co-attore dell'economia dei territori prediligendo nella scelta dei partner società che operano nelle proprie zone di insediamento. Il 96% dei rapporti significativi con fornitori italiani si realizza nelle province in cui la presenza è più estesa e radicata, a testimonianza della specifica attenzione per la creazione-restituzione di valore al servizio delle comunità di ope-



67. Vd. pg 85.

rattività. Nel corso del 2017 si sono registrati rapporti di collaborazione per un ammontare di 184,9 milioni di euro, con un decremento del 6,9% rispetto al 2016.

È proseguita l'attenzione alle politiche di acquisto «green» di energia elettrica certificata “Go” proveniente da fonti rinnovabili, già in essere a fine 2017 al 98%, e di carta certificata “FSC” prodotta con legname derivante da foreste gestite responsabilmente, utilizzata nell'ordine del 90% del consumo complessivo alla stessa data. Nel corso del secondo semestre è comincia-

to l'acquisto di carta certificata “Cradle to Cradle” (interamente riciclata, proveniente esclusivamente da macero) - è previsto che tale politica venga rafforzata nel 2018 e il Gruppo utilizzi questa tipologia per una quota-parte dell'80% dell'uso totale annuo. In fase di pre-qualifica dei fornitori vengono richieste eventuali certificazioni legate alla salvaguardia dell'ambiente; ai fini della loro valutazione l'esistenza di tali attestazioni viene valutata positivamente e conferisce un “punteggio” migliore rispetto all'assenza delle stesse.

Monitoraggio e rendicontazione

Le attività di monitoraggio e rendicontazione dei consumi energetici e quelle di reportistica secondo i protocolli del Carbon Disclosure Project si sono intensificate, di pari passo con l'aumento dei livelli di controllo e di monitoraggio delle emis-

sioni dirette - mediante la mappatura delle emissioni di CO₂ secondo le linee-guida GRI - e tramite il controllo e la rendicontazione annua degli eventuali sversamenti in ambiente di gas fluorurati a seguito di guasti nelle apparecchiature impiantistiche.

Certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001:2015)⁶⁸

CSS è certificata secondo la norma ISO con riferimento a “progettazione, coordinamento della realizzazione e gestione di immobili”. Nei mesi di ottobre e novembre sono state eseguite le verifiche finalizzate al mantenimento dell'attestato detenuto e con l'occasione è stato confermato il mantenimento con aggiornamento alla versione 2015 della certificazione per il Sistema di

Gestione Ambientale (ISO 14001:2015). Limitatamente a CSS, le procedure operative indicano una metodologia codificata di gestione dei rischi correlati ai suoi aspetti ambientali, agli obblighi di conformità applicabili, ai fattori interni ed esterni che caratterizzano il suo contesto e alle esigenze/aspettative delle parti interessate.

Utilizzo responsabile delle risorse ambientali del Gruppo

La gestione ottimale di energia, acqua, carta e rifiuti - sulla base dell'utilizzo di processi efficienti, del monitoraggio dei consumi e di una sensibilizzazione alla responsabilità individuale e condivisa - concorre alla politica della sostenibilità del Gruppo e si traduce in una maggiore efficienza operativa sotto forma di minori costi; tutti i collaboratori sono invitati a prendersi cura

delle risorse in maniera oculata e responsabile attraverso l'adozione di buone prassi riguardanti in particolare climatizzazione (riscaldamento e raffrescamento), illuminazione e corrente, macchine da ufficio e carta per contribuire ad una razionalizzazione efficace dei consumi in grado di incidere nel processo complessivo di riduzione dei costi.



68. http://www.creval.it/cartellaPDF/footer/14001_2015_CSS.pdf

Progetto auto elettriche

Creval Sistemi e Servizi ha realizzato nel 2017 un progetto pilota sulla tratta di maggior percorrenza (Sondrio - Milano) che ha previsto il monitoraggio tramite data-logger di due autoveicoli diesel attivi per circa 4 mesi di tempo. L'analisi dei dati raccolti ha dimostrato la fattibilità tecnico-economica dell'utilizzo di veicoli elettrici e ha consentito la definizione delle specifiche tecniche

delle autovetture da opzionare, in termini di autonomia e modalità di ricarica. Al contempo sono state installate colonnine di ricarica presso le due sedi operative principali in Sondrio e Milano. È previsto che nel corso del primo semestre di quest'anno venga adottato un veicolo elettrico e sia valutata la possibile estensione della flotta elettrica nel 2019.

Progetto printing

CSS ha avviato nell'ultimo trimestre del 2017 presso alcune sedi e filiali del Gruppo il progetto pilota printing, che prevede:

- un sistema di governo e monitoraggio delle stampe;
- il rinnovo e la razionalizzazione del parco stampanti con macchine più efficienti;
- la distribuzione delle stampanti secondo Policy definite;
- l'applicazione di Policy relative alle impostazioni di stampa - definite anche sulla

base dei tipi di documenti e della profilazione degli utenti.

Tra i benefici attesi vi sono - oltre alla maggiore efficienza complessiva del sistema di stampa - la riduzione dei consumi di energia elettrica, di carta e di toner e un conseguente miglioramento della salubrità degli ambienti lavorativi. Il progetto è in corso di estensione nel 2018 a tutte le sedi centrali e alle filiali del Gruppo.

Rischi rilevanti

Alla luce della natura dei servizi e dei prodotti offerti dal Gruppo, la rilevanza dei rischi ambientali appare limitata - in particolare per gli impatti diretti (ad esempio i consumi energetici, le emissioni e la gestione dei rifiuti), il cui eventuale rilievo viene mitigato attraverso l'attuazione di un sistema di gestione ambientale strutturato⁶⁹. Per quanto concerne gli impatti indiretti

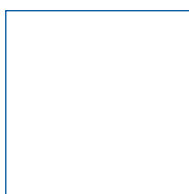
si potrebbero presentare potenziali rischi nella valutazione e controllo dei rischi ambientali nei finanziamenti alle imprese - al riguardo rileva l'aggiornamento del Manuale del Credito di Gruppo, che invita a "valutare non solo elementi di natura economico-finanziaria, ma anche gli impatti ambientale e sociale dell'eventuale concessione del finanziamento"⁷⁰.



69. Vd. pg 84.



70. Vd. pg 44.



Impatti diretti: KPI di performance GRI

G4-EN1
G4-EN2

Materie prime utilizzate per peso e per volume
Percentuale dei materiali che deriva da materiale riciclato

1. Materiale totale utilizzato per l'attività svolta

PESO TOTALE DEI MATERIALI UTILIZZATI	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Acquisto di carta/cartone	Kg	417.254	367.615
Acquisto di toner e cartucce	Kg	5.310	5.245
Acquisto di toner e cartucce	Numero	15.136	8.577
Smaltimento di carta/cartone (CER200101)	Kg	165.301	186.369
Smaltimento di imballaggi di carta/cartone (CER150101)	Kg	101.358	101.141
Smaltimento di Olio esausto (CER130208)	Kg	-	813
Smaltimento di imballaggi in legno (CER150103)	Kg	10.920	12.040
Smaltimento di imballaggi in materiali misti (CER150106)	Kg	13.910	5.340
Smaltimento di contenitori vuoti sporchi (CER150110)	Kg	-	127
Smaltimento di TV/Monitor (CER160213)	Kg	98	3.060
Smaltimento di informatica varia e stampanti (CER160214)	Kg	1.594	24.350
Smaltimento di componenti RAEE (CER160216)	Kg	-	860
Smaltimento di rifiuti vari contenenti ferro (CER170405)	Kg	670	-
Smaltimento di toner per stampa esauriti (CER080318)	Kg	15.537	12.854
Smaltimento di rifiuti ingombranti (CER200307)	Kg	13.180	8.520

2. Materiale riciclato utilizzato per l'attività svolta

Peso totale dei materiali riciclati utilizzati

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Acquisto di carta/cartone ("Cradle to cradle")	Kg	417.254	367.615
Acquisto di toner e cartucce di tipo rigenerato	Kg	4.620	2.955
Acquisto di toner e cartucce di tipo rigenerato	Numero	13.168	6.986

Percentuale di materiale riciclato utilizzato per l'attività svolta

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Acquisto di carta/cartone ("Cradle to cradle")		100%	100%
Acquisto di toner e cartucce di tipo rigenerato	%	87%	56,3%
Acquisto di toner e cartucce di tipo rigenerato		87%	81,5%

3. Materiale FSC/FSC Mix utilizzato per l'attività svolta

Peso totale dei materiali riciclati utilizzati

	UNITÀ DI MISURA	2016*	2017
Consumo di carta	Kg	96.143	80.185

Percentuale di materiale FSC/FSC Mix utilizzato per l'attività svolta

	UNITÀ DI MISURA	2016*	2017
Consumo di carta	%	23%	21,8%

* Il dato differisce dalla rendicontazione dello scorso anno in quanto è stata affinata la metodologia di reporting.

G4-EN3

Consumi di energia all'interno dell'organizzazione (diretti e indiretti)

Consumo totale di energia

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Gas naturale	Gigajoule	44.123	45.014
Gasolio		5.398	5.758
Energia elettrica acquistata da terzi		719	544
Teleriscaldamento		891	831
Totale consumo di energia da fonte non rinnovabile		51.132	52.146
Energia elettrica acquistata da terzi		89.953	84.989
Teleriscaldamento		1.216	1.133
Energia elettrica autoconsumata da impianti FV		1.084	935
Totale consumo di energia da fonte rinnovabile		92.253	87.057

G4-EN6

Riduzione dei consumi energetici

Riduzione dei consumi energetici

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Gas Naturale	Standard metro cubo	4.100	15.220
Energia elettrica	KWh	56.600	n.d.
Energia primaria	KWh	n.d.	27.867

G4-EN8**Prelievi idrici degli uffici e delle strutture****1. Volume totale di acqua prelevata**

CONSUMI IDRICI	UNITÀ DI MISURA	2016*	2017
Consumo complessivo	mc	95.724	75.769

* Il dato differisce dalla rendicontazione dello scorso anno in quanto è stata affinata la metodologia di reporting.

G4-EN15**Emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1)****Emissioni dirette***

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emissioni da riscaldamento			
Gas naturale		2.513	2.564
Gasolio		370	424
Emissioni da veicoli aziendali			
Diesel	Tonnellate equivalenti di CO ₂	43	26
Benzina		53	70
Ibridi (elettrico/benzina)		1	-
Emissioni da veicoli a noleggio			
Diesel		545	531
Benzina		67	33
Ibridi (elettrico/benzina)		38	40
Emissioni dirette totali		3.630	3.688

* Le emissioni relative ai veicoli sono state calcolate sulla base dei km percorsi e pertanto nell'indicatore EN3 non sono rappresentati i relativi consumi di carburante.

G4-EN16**Emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2)****Emissioni indirette**

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Energia elettrica e teleriscaldamento da fonte non rinnovabile	Tonnellate equivalenti di CO ₂	230	196
Emissioni indirette totali		230	196

G4-EN17**Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 3)****Altre emissioni indirette***

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emissioni da veicoli di proprietà dei dipendenti per viaggi di lavoro			
Diesel	Tonnellate equivalenti di CO ₂	426	491
Benzina		249	175
Ibridi (elettrico/benzina)		-	-
Altre emissioni indirette totali		675	666

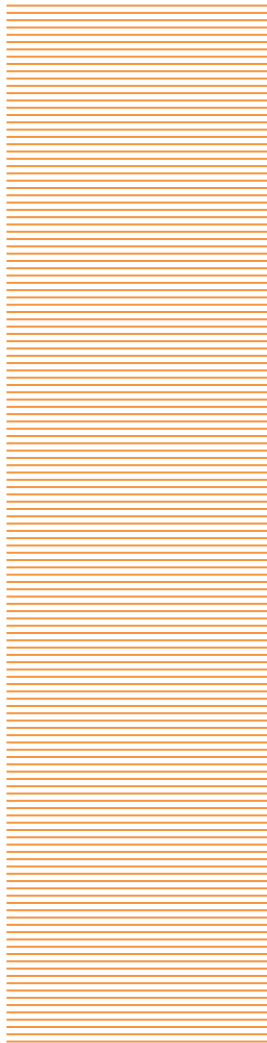
* Le emissioni relative ai veicoli sono state calcolate sulla base dei km percorsi e pertanto nell'indicatore EN3 non sono rappresentati i relativi consumi di carburante.

G4-EN19**Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra****Riduzione delle emissioni**

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emissioni evitate per energia elettrica autoconsumata da impianti FV		154	133
Emissioni evitate per sottoscrizione di certificati GO (garanzia di origine) relativi all'energia elettrica	Tonnellate equivalenti di CO ₂	12.691	11.993
Emissioni evitate da altre iniziative di risparmio energetico		37	44
Emissioni evitate totali		12.882	12.170



SISTEMA DI RILEVAZIONE. INDICATORI GRI





Nota metodologica

La Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DCNF”) è stata redatta in conformità all’art. 4 del D. Lgs. 254/2016 e alle “Sustainability Reporting Guidelines versione G4” (di seguito anche linee-guida GRI-G4) definite dal GRI-Global Reporting Initiative, secondo l’opzione Core.

I dati e le informazioni pubblicati in questa DCNF coprono l’anno solare 2017 e, come previsto dal Decreto e dalle linee-guida GRI-G4, sono stati proposti anche con riferimento all’anno 2016. Il Documento riporta informazioni relative ai temi ambientali, sociali, al personale, ai diritti umani, alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività del Gruppo e dell’impatto prodotto.

Per la raccolta dei dati, ottenuti e validati dalle diverse strutture, e l’elaborazione del documento è stato utilizzato un processo strutturato basato su una Policy formale (approvata dal Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese) che ha comportato il coinvolgimento, ciascuno per il proprio ruolo e competenze, di oltre 20 referenti; tali dati e informazioni sono stati forniti in forma coerente con le fonti e i sistemi ufficiali del Gruppo e opportunamente analizzati e rielaborati a cura del Servizio Sostenibilità del Credito Valtellinese; i suoi contenuti sono stati definiti a seguito di apposita analisi di materialità realizzata in conformità a quanto previsto dalle linee-guida GRI-G4 stesse e richiamata nel paragrafo dedicato in sede di Introduzione.

Inoltre, per la redazione della presen-

te DCNF - che sarà redatta con cadenza annuale - sono stati tenuti in considerazione i principi previsti dalle linee-guida GRI-G4 di materialità, inclusività degli stakeholder, completezza, accuratezza, comparabilità, contesto di sostenibilità, tempestività, chiarezza, affidabilità ed equilibrio.

Il perimetro della DCNF coincide con quello delle società consolidate integralmente all’interno del bilancio consolidato e possibili limitazioni al riguardo, eventualmente riferibili ai singoli indicatori, sono segnalate all’interno della stessa.

I cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale sono rivenienti dalla Relazione al bilancio consolidato della banca Capogruppo Credito Valtellinese (www.gruppocreval.com/investorRelationCreval) e dalla Relazione sul Governo Societario (www.gruppocreval.com/governanceCreval).

Per assicurare la massima attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l’inclusione di grandezze misurabili direttamente evitando il più possibile il ricorso a stime che, ove necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili ed opportunamente segnalate.

Ai termini di legge la DCNF è stata sottoposta all’esame limitato da parte di una società di revisione indipendente (KPMG S.p.A.) con cui il Gruppo bancario Credito Valtellinese non detiene cointeressenze né altri legami.

Il Documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese nella seduta del 26 marzo.



Prospetto degli Indicatori GRI - G4

General standard disclosure

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE INDICATORE	NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)	OMISSIONI
STRATEGIA E ANALISI			
G4-1	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	10-11	
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	24-27; 36; 54; 57; 78-79; 85	
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
G4-3	Nome dell'organizzazione	Copertina	
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	15-17; 43-44	
G4-5	Sede principale	16	
G4-6	Paesi di operatività	17	
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	18	
G4-8	Mercati serviti	15-17	
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	7	
G4-10	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	70	
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	62	
G4-12	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	83-84	
G4-13	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	91	
G4-14	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	24-27; 36; 54; 57; 78-79; 85	
G4-15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	20; 81	

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE INDICATORE	NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)	OMISSIONI
G4-16	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Il Gruppo Creval partecipa alle seguenti associazioni: Associazione Bancaria Italiana (Miro Fiordi - Consigliere, Membro del Comitato Esecutivo, Membro del Comitato di Presidenza); Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (Miro Fiordi - Vice Presidente); Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (Miro Fiordi - Vice Presidente); Associazione Nazionale fra le Banche Popolari (Giovanni De Censi - Consigliere); Assiomforex (Pietro Virardi - Consigliere).	
TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO DEL REPORT			
G4-17	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	91	
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti	8-9	
G4-19	Aspetti materiali identificati	8-9	
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro interno all'organizzazione	9	
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro al di fuori dell'organizzazione	9	
G4-22	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	52; 87-88	
G4-23	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	91	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
G4-24	Elenco degli stakeholder coinvolti	9	
G4-25	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	8	
G4-26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	8	
G4-27	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	8-9	
PARAMETRI DEL REPORT			
G4-28	Periodo di rendicontazione	91	
G4-29	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Il Gruppo ha pubblicato il Rapporto Integrato 2016 a Marzo 2017	
G4-30	Periodicità di rendicontazione	91	
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Terza di copertina	
G4-32	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	91-92	
G4-33	Attestazione esterna	96-97-98-99	
GOVERNANCE			
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	18-19	
ETICA E INTEGRITÀ			
G4-56	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	14	

Specific standard disclosure

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE INDICATORE	NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)	OMISSIONI
PERFORMANCE ECONOMICA Aspetto: Performance economica			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	10-11	
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito	29-31	
G4-EC3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	63-64	
PERFORMANCE AMBIENTALE Aspetto: Materiali			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	81; 83	
G4-EN1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	86	
G4-EN2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	86	
Aspetto: Energia			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	81-82	
G4-EN3	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	87	
G4-EN6	Riduzione dei consumi di energia ottenuti grazie a specifiche attività e iniziative	87	
Aspetto: Acqua			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	81-83	
G4-EN8	Prelievi idrici degli uffici e delle strutture	88	
Aspetto: Emissioni			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	81-83	
G4-EN15	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	88	
G4-EN16	Emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	89	
G4-EN17	Altre emissioni di gas serra indirette (Scope 3)	89	
G4-EN19	Riduzione delle emissioni di gas serra	89	
PERFORMANCE SOCIALE Pratiche di lavoro e di condizioni di lavoro adeguate Aspetto: Occupazione			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	63-64	
G4-LA2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	63-64	
Aspetto: Sicurezza e salute sul lavoro			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	64	
G4-LA6	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	67-68	
Aspetto: Formazione e istruzione			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	59-61	
G4-LA9	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	69	
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	71	
Aspetto: Diversità e pari opportunità			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	55-57	
G4-LA12	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	72; Il Consiglio di Amministrazione è composta da 15 membri (6 donne e 9 uomini; 14 con oltre 50 anni di età e 1 con età compresa tra 30 e 50 anni)	

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE INDICATORE	NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)	OMISSIONI
Aspetto: Equa remunerazione per donne e uomini			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	61	
G4-LA13	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	73	
DIRITTI UMANI			
Aspetto: Libertà di associazione e di contrattazione collettiva			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	62	
G4-HR4	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi ed azioni intraprese in difesa di tali diritti	62	L'indicatore in parte non risulta applicabile in quanto per il settore finanziario le informazioni sui fornitori non sono considerate significative.
SOCIETÀ			
Aspetto: Anti-corruzione			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	74-77	
G4-SO3	Attività sottoposte a valutazione sul rischio corruzione	75; 80	
G4-SO5	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	75; 80	
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO			
Aspetto: Etichettatura su prodotti e servizi			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	42	
G4-PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	42	
Aspetto: Privacy dei consumatori			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	41	
G4-PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Si sono registrati nel corso del 2017 11 reclami da terze parti	

Indicatori del "G4 Sector disclosure" relativo ai "Financial services"

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE INDICATORE	NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)	OMISSIONI
Aspetto: Portafoglio prodotti			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	43-44	
G4-FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	43-44	
G4-FS6	Portafoglio clienti	45-47	
G4-FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	43-44	
Aspetto: Etichettatura dei prodotti e servizi			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	50-51	
G4-FS16	Iniziative per promuovere l'educazione finanziaria per tipologia di beneficiario	50-51	

Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI
Telefono +39 02 6763.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2018 (di seguito anche la "DNF").

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

Gli Amministratori di Credito Valtellinese S.p.A. (nel seguito anche la "Banca") sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" versione G4, definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("Linee Guida GRI G4").

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

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

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.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Cagliari Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.150.850,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709900159
R.E.A. Milano N. 512967
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Credito Valtellinese

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

31 dicembre 2017

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche della Banca rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;



Gruppo Credito Valtellinese

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

31 dicembre 2017

- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

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

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

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati
- per le società, Credito Valtellinese S.p.A. e Creval Sistemi e Servizi S.c.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 dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e alle Linee Guida GRI G4.

Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, Credito Valtellinese S.p.A. ha predisposto l'informativa di sostenibilità presente nel Rapporto Integrato di Gruppo, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Tale informativa di sostenibilità presente nel Rapporto



Gruppo Credito Valtellinese

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

31 dicembre 2017

Integrato è stata sottoposta su base volontaria a un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 *Revised* da parte nostra sul quale abbiamo espresso delle conclusioni senza rilievi in data 24 marzo 2017.

Milano, 4 aprile 2018

KPMG S.p.A.

Roberto Fabbri
Socio



Per ogni informazione è possibile contattare:

Servizio Sostenibilità - Credito Valtellinese

via Feltre, 75 - 20134 Milano

e-mail: rs@creval.it

Il Documento è disponibile anche sul sito Internet

(<http://www.gruppocreval.com/Pagine/sostenibilita/responsabilita-sociale.aspx>)

Progetto grafico e impaginazione

Viewy
www.viewy.it

Stampa

Ramponi Arti Grafiche
www.ramponiartigrafiche.it

Tiratura

150 copie
