

INSIEME  
FACCIAMO  
COSE  
STR  
ORDINARIE

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO 2019

INSIEME  
FACCIAMO  
COSE  
**STRA**  
ORDINARIE

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON **2019**  
FINANZIARIO

# Lettera agli Stakeholder

Siamo giunti alla fine del primo triennio di vita di Banco BPM: un percorso intenso e sfidante che ha unito diverse banche con una storia centenaria creando il terzo istituto di credito italiano; una banca delle comunità che grazie a solidità, redditività e innovazione, vuole essere un punto di riferimento sui nostri territori. Questo percorso, che ha visto protagonisti tutti i diversi stakeholder di Banco BPM, ci ha reso ancor più consapevoli che, insieme alle dimensioni, sono cresciute responsabilità e consapevolezza del nostro ruolo nella società.

In questi anni, caratterizzati da uno scenario avverso, siamo riusciti a portare a termine l'unica fusione bancaria sotto l'egida del nuovo regolatore europeo. Abbiamo lavorato tutti per costruire tanti progetti **INSIEME** a persone, famiglie, imprese, partner e Istituzioni: ci siamo riusciti perché abbiamo obiettivi e valori comuni e grazie all'impegno e allo spirito di sacrificio delle nostre persone e al rapporto speciale con i nostri clienti e le nostre comunità.

Abbiamo voluto rinnovare questo impegno nel nuovo piano 2020-2023 che sottolinea ulteriormente come la banca abbia tutte le caratteristiche per affrontare le grandi sfide della nostra epoca, in particolare, la transizione verso un'economia sostenibile che non implica solo l'attenzione necessaria a limitare i rischi che i cambiamenti climatici pongono, ma riguarda anche lo sviluppo dell'intera collettività attraverso interventi economici e sociali, come ben espresso dai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU.

Di fronte a noi ci sono nuovi scenari che coinvolgono tutto il nostro operato, a partire dal sistema di regole che ci siamo dati per garantire una condotta aziendale corretta e trasparente, una cultura inclusiva e rispettosa, attenta alle esigenze di tutti gli stakeholder, che sappia ricercare e offrire soluzioni per rispondere a tutti i bisogni della società.

Per questo stiamo portando avanti un percorso evolutivo coerente, puntando internamente sulla *people strategy*, attraverso investimenti sulla formazione di qualità, valorizzando talenti, rinnovando strumenti e ambienti di lavoro, intensificando iniziative per una più alta qualità di vita per il benessere delle nostre persone e delle loro famiglie.

Sui territori ci attiviamo per realizzare iniziative che abbiano un impatto positivo: **FACCIAMO** convergere l'offerta commerciale su proposte che accelerino la transizione energetica, attiviamo collaborazioni che promuovano la ricerca scientifica e l'inclusione dei giovani, ricerchiamo progetti che possano migliorare l'ambiente urbano, sociale e culturale mettendoci al servizio della collettività anche attraverso la condivisione di spazi, beni e risorse, come nel caso del nostro volontariato aziendale.

Sono **COSE** che appartengono alla nostra storia e rappresentano il nostro impegno di banca radicata nel cuore economico del Paese, al fianco di tutte le sue espressioni e a supporto di tutti i momenti di difficoltà, come quello che sta caratterizzando questi primi mesi del 2020; un legame mantenuto attraverso una presenza capillare e attuata con il sostegno di tutti coloro che da sempre ci accompagnano offrendoci fiducia e incoraggiamento ma anche condividendo progetti ed energie **STRAORDINARIE**.

**Insieme facciamo cose straordinarie: è ciò che cerchiamo di mettere in atto per ogni nostra attività, è il metodo che vogliamo perseguire nel continuare il nostro lavoro per gli anni a venire.**

In quest'ottica la tremenda emergenza legata all'attuale epidemia da COVID-19 costituisce una ineludibile sfida e una urgente messa alla prova. Come banca nei territori colpiti e tra la nostra gente, abbiamo la grande responsabilità di offrire sicurezza ai risparmi e speranza di pronta ripresa a imprese e famiglie; in breve di riportare nei cuori e nelle menti determinazione nell'affrontare le difficoltà presenti e fiducia nell'avvenire.

**Carlo Fratta Pasini**  
Presidente

**Giuseppe Castagna**  
Amministratore Delegato

# INDICE

.07 GUIDA ALLA LETTURA

## 01

### GRUPPO BANCO BPM: IDENTITÀ E IMPEGNO

- . 10 Mission e profilo del Gruppo
- . 12 Contesto di riferimento
- . 14 Modello di business e operativo
- . 16 Modello di governance e organizzativo
- . 20 Gestione dei rischi
- . 21 Analisi di materialità

## 02

### INSIEME PER CREARE VALORE

- . 24 Valore economico generato e distribuito
- . 25 Solidità patrimoniale e redditività
- . 27 Piano Strategico 2020-2023

## 03

### INSIEME ALLA NOSTRA CLIENTELA

- . 32 Tutela del risparmio e gestione sostenibile del credito
- . 39 Customer experience e relazioni di valore
- . 44 Innovazione e information management
- . 48 Sviluppo e internazionalizzazione delle aziende
- . 52 Prossimi impegni

## 04 INSIEME ALLE NOSTRE PERSONE

- . 56 Gestione e sviluppo del capitale umano
- . 61 People care e coinvolgimento
- . 63 Prossimi impegni

## 05 INSIEME ALLA NOSTRA COMUNITÀ

- . 66 Corporate identity e citizenship
- . 73 Relazione con i fornitori
- . 76 Business conduct
- . 81 Prossimi impegni

## 06 INSIEME PER L'AMBIENTE

- . 84 Riduzione dell'impatto ambientale
- . 91 Prossimi impegni

## 07 RICONOSCIMENTI

- .94 Riconoscimenti 2019

## 08 METODO E FRAMEWORK

- . 98 Nota metodologica
- . 100 Tabella di riconduzione
- . 102 GRI Content Index
- . 107 Relazione della società di revisione



[gruppo.bancobpm.it](https://gruppo.bancobpm.it)

---

Per qualsiasi informazione e approfondimento è possibile scrivere all'indirizzo [sostenibilita@bancobpm.it](mailto:sostenibilita@bancobpm.it)

# GUIDA ALLA LETTURA



La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM contiene **informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione**, utili ad assicurare la comprensione delle attività del Gruppo e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Gruppo prosegue così il proprio percorso in ambito di sostenibilità ritenendo che l'obbligo di redigere tale documento costituisca un' **opportunità di condivisione di politiche e strategie nei diversi ambiti non finanziari con tutti gli stakeholder**. Il documento contiene inoltre dati e informazioni relativi alle richieste dei principali analisti in ambito sustainable investing appositamente segnalati.

## HIGHLIGHTS

In apertura ad ogni capitolo



## ORIENTARSI

Nome del capitolo di riferimento, in alto ad ogni pagina di sinistra



## TITOLI

Presenti nell'indice del documento

## BOX

Argomento di approfondimento



## SEGNALAZIONI

Richieste degli analisti

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è organizzata in **8 capitoli**. Nel primo **"Gruppo Banco BPM: identità e impegno"** vengono descritti il Gruppo e la sua mission, le modalità con le quali opera, il contesto di riferimento e i temi rilevanti alla luce **dell'analisi di materialità**.

Il documento, infatti, nei successivi 5 capitoli si focalizza su tali temi e il claim dei loro titoli **"Insieme per .."** richiama **l'importanza della condivisione di obiettivi fra il Gruppo e i suoi stakeholder**. Al termine di ogni capitolo vengono inoltre riportate le azioni che ci impegniamo a realizzare nei prossimi anni.

Il secondo capitolo **"Insieme per creare valore"** riguarda la distribuzione del valore economico, la solidità del Gruppo e il Piano Industriale 2020-2023, informazioni fondamentali per la sicurezza e la fiducia degli stakeholder e che rappresentano un prerequisito per la realizzazione di tutte le attività che vengono illustrate nei capitoli successivi.

I capitoli 3, 4, 5 e 6, **"Insieme alla nostra clientela"**, **"Insieme alle nostre persone"**, **"Insieme alla nostra comunità"**, **"Insieme per l'ambiente"** descrivono le politiche praticate, le modalità di gestione e organizzazione e i principali rischi per ogni area socio-ambientale sulla quale l'attività del Gruppo ha un impatto.

Nel capitolo **"Insieme alla nostra comunità"** vengono descritti anche gli ambiti **"Fornitori"** e **"Business Conduct"** in quanto riteniamo che sia le regole che guidano l'organizzazione sia il valore creato e distribuito attraverso la relazione con i propri fornitori generino un contributo fondamentale per la comunità in cui operiamo.

Il capitolo 7 descrive i **"Riconoscimenti"** che il Gruppo Banco BPM ha ottenuto nel 2019 e il capitolo 8 **"Metodo e framework"** riporta gli aspetti di natura metodologica, la tabella di riconduzione rispetto a quanto richiesto dallo standard adottato (Global Reporting Initiative) oltre alla relazione della società di revisione.

Tutte le strutture del Gruppo hanno contribuito alla realizzazione del documento e i relativi lavori sono stati guidati, coordinati e seguiti in tutte le fasi dalla Funzione Comunicazione di Banco BPM.

01





# GRUPPO BANCO BPM: IDENTITÀ E IMPEGNO

# MISSION E PROFILO DEL GRUPPO

La mission di Banco BPM è creare valore per gli stakeholder e per il territorio in continuità con la tradizione che ha caratterizzato le banche che hanno dato vita al Gruppo.

L'appartenenza a un territorio significa non solo lavorare con i suoi attori principali, ma anche condividere valore con la comunità.

## MISSION

Lavorare e innovare per fornire a **clienti**, persone e imprese, il miglior servizio possibile, operare in modo corretto e trasparente e contribuire in tal modo allo sviluppo del Paese e alla creazione di valore sostenibile nel tempo.

Crescere con impegno e responsabilità mantenendo un'adeguata solidità patrimoniale e redditività, nel rispetto dell'impegno verso gli **azionisti**.

Valorizzare il **personale** che, con il proprio lavoro, si impegna quotidianamente per realizzare gli obiettivi del Gruppo.

Proseguire, nel solco della tradizione, a sostenere le iniziative utili allo **sviluppo sociale e ambientale dei territori di riferimento**.



<sup>1</sup> Per maggiori dettagli vedere il capitolo "Corporate identity e Citizenship".

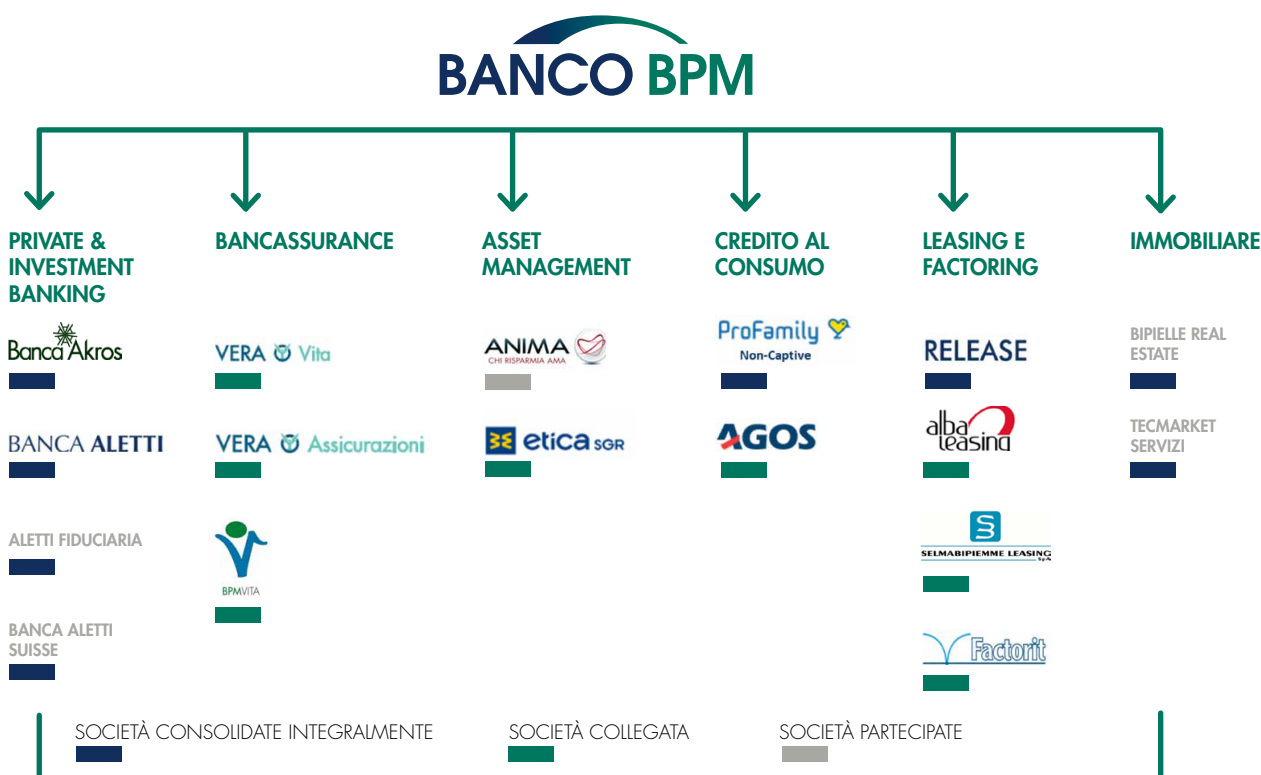
I due lati dell'identità della Banca, da una parte offrire servizi finanziari a famiglie e imprese, dall'altra l'impegno sociale verso la comunità di riferimento e i territori, sono confermati anche dalla campagna di comunicazione "Siamo una banca che fa cose normali. Ma insieme facciamo cose straordinarie"<sup>1</sup>.



Banco BPM opera attraverso una struttura societaria che le consente di essere attiva nel **commercial banking** e, tramite società specializzate, in tutti i principali segmenti di mercato: **private e investment banking, bancassurance, asset management, leasing e factoring, credito al consumo.**

All'interno del Gruppo si collocano anche le società immobiliari a supporto del business.

Lo schema riporta le principali società consolidate integralmente, collegate e partecipate, suddivise per aree di business.



La presente Dichiarazione, in coerenza con il Bilancio Consolidato, si riferisce a tutte le società consolidate integralmente, al netto delle esclusioni specificate all'interno del paragrafo "Nota metodologica".

**Nel corso del 2019 si sono concluse alcune operazioni societarie, avviate nel 2018, che hanno portato alla semplificazione e al miglioramento dell'organizzazione del Gruppo.**

È stata completata la riorganizzazione del comparto del credito al consumo, attraverso la cessione ad Agos-Ducato dell'intero capitale di ProFamily S.p.A., da cui sono state preventivamente scorporate le attività non captive a favore di una nuova società che ha mantenuto la denominazione di ProFamily S.p.A. e che è controllata al 100% da Banco BPM.

All'interno del comparto private banking è stato perfezionato il trasferimento delle attività private in Banca Aletti, mediante operazioni di apporto a patrimonio.

Sono state incorporate in Banco BPM la società controllata Società Gestione Servizi BP Soc. Consortile p.az., che opera nell'ambito del supporto all'attività operativa, la società BP Property Management, attiva nella gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare strumentale, e, all'interno del comparto finanziario, la società Holding di Partecipazioni Finanziarie Banco Popolare S.p.A.

Con riferimento al comparto immobiliare, si è concluso il processo di integrazione in Bipielle Real Estate di alcune controllate operanti nel settore immobiliare Sviluppo Comparto 6, Sviluppo Comparto 8 e Manzoni 65.

# CONTESTO DI RIFERIMENTO

## SOSTENIBILITÀ: UNA SVOLTA EPOCALE

2017 → 2018 → 2019 - - - -

### TRASPARENZA NELLA COMUNICAZIONE D'IMPRESA

Il **D.lgs. 254/2016** obbliga gli enti di interesse pubblico di grande dimensione a rendicontare i temi non finanziari "rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa".

<sup>2</sup> Global Sustainable Investment Alliance – dati 2018

<sup>3</sup> Banca d'Italia – intervento Signorini al convegno Sviluppo sostenibile, finanza e rischio climatico – luglio 2019

<sup>4</sup> Commissione Europea e Documento programmatico di Bilancio 2020 – dicembre 2019

### SUSTAINABLE ASSET UNDER MANAGEMENT<sup>2</sup>

- **nel Mondo:** > 30.000 mld \$ (pari al 49% del totale AuM) +34% dal 2016
- **in Europa:** > 14.000 mld \$ (pari al 49% del totale AuM) +17% dal 2016

#### Firmatari dei Principle for Responsible Investment:

2.000 operatori del mercato finanziario  
**+33% dal 2016**

### ACTION PLAN DELLA COMMISSIONE EUROPEA SULLA FINANZA SOSTENIBILE

A seguito dell'Accordo sul clima di Parigi del 2015 e dell'Agenda 2030 dell'ONU per lo sviluppo sostenibile, la Commissione Europea pubblica un **Action Plan** con l'obiettivo di:

- riorientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili;
- gestire i rischi finanziari derivanti da questioni ambientali e sociali;
- promuovere trasparenza e visione a lungo termine delle attività aziendali.

SUSTAINABLE  
ASSET UNDER  
MANAGEMENT  
**>\$30.000**  
MLD  
A LIVELLO GLOBALE

### INTEGRAZIONE DI ELEMENTI ESG NEL SISTEMA DEI RISCHI<sup>3</sup>

- Avvio in Europa dei lavori relativi alla realizzazione di un **framework** per la definizione e valutazione dei **rischi derivanti dai fattori ESG** e la loro integrazione nell'ambito dello **SREP** (revisione prudenziale degli intermediari) e del **Pillar 2** (documento relativo alla valutazione dell'adeguatezza patrimoniale di una banca, in relazione al profilo di rischio);
- pubblicazione delle linee guida EBA (European Banking Authority) su concessione e monitoraggio del credito che considerano, tra gli altri, **fattori ESG, green lending, anti-riciclaggio, finanziamento del terrorismo e innovazione.**

### GREEN DEAL<sup>4</sup>

La Commissione Europea definisce la nuova strategia per **la crescita attraverso una transizione economica inclusiva che tenga conto dell'impatto su clima e ambiente.**

L'Italia prevede l'istituzione di due fondi di investimento destinati a progetti di rigenerazione urbana, di riconversione energetica e per incentivare l'utilizzo di fonti rinnovabili per **oltre € 55 miliardi nei prossimi 15 anni.**

## IL SISTEMA ECONOMICO-SOCIALE<sup>5</sup>

TEMI ECONOMICI

TEMI SOCIALI

TEMI AMBIENTALI

### NEGLI ULTIMI 10 ANNI IN ITALIA:



#### in AUMENTO

- Il **reddito medio** disponibile pro capite e la disuguaglianza del reddito disponibile.
- La **povertà assoluta** (circa 5 milioni la stima degli individui in tale condizione).
- La **% di laureati** e gli occupati della conoscenza (Innovazione e R&D) e nelle imprese creative.
- La **partecipazione femminile nella politica** (in Parlamento e a livello locale), negli organi decisionali e nel CdA delle aziende quotate in Borsa.
- La **% di spesa in R&D in rapporto al PIL** e gli investimenti in proprietà intellettuale, con un forte contributo delle PMI italiane all'innovazione in house di prodotti e servizi.
- La **spesa pubblica** per tutela e valorizzazione culturale e paesaggistica.
- L'**energia da fonti rinnovabili** (oltre 1/3 della domanda coperta da fonti rinnovabili).



#### in DIMINUZIONE

- Il **PIL**, anche se in ripresa nell'ultimo triennio grazie anche al valore aggiunto industriale.
- Il **tasso di risparmio** e la ricchezza netta media disponibile (comunque molto alta).
- Il **tasso di disoccupazione** e il tasso di infortuni mortali e inabilità permanente.
- L'**uscita precoce dei ragazzi** dal sistema di istruzione (anche se ancora elevata) e la partecipazione dei giovani alla vita politica, sociale e culturale.
- Le **emissioni di CO<sub>2</sub>** e di altri gas alteranti, la qualità dell'aria e la dispersione idrica.



#### nei PROSSIMI ANNI NEL MONDO:

- **Rallentamento delle economie** (europee ed extra-europee).
- **Crescita dei salari** sempre più correlata al livello di qualificazione.
- **Sviluppo della classe media** nei Paesi extra-OCSE con una crescente domanda di cibo, energia ed acqua.
- **Europa e USA sorpassati dall'Asia** in termini di PIL e investimenti tecnologici.
- **Aumento dei fenomeni ambientali ostili** (alluvioni, siccità, incendi, desertificazione), con conseguenti migrazioni, scarsità e bassa qualità del cibo.

<sup>5</sup> Fonte: Istat - Il Benessere equo e sostenibile in Italia 2019; IPCC Special Report on Climate Change and Land 2019; European Innovation Scoreboard 2019; Istituto Italiano di Studi Strategici "Niccolò Machiavelli" - Global Trends 2030

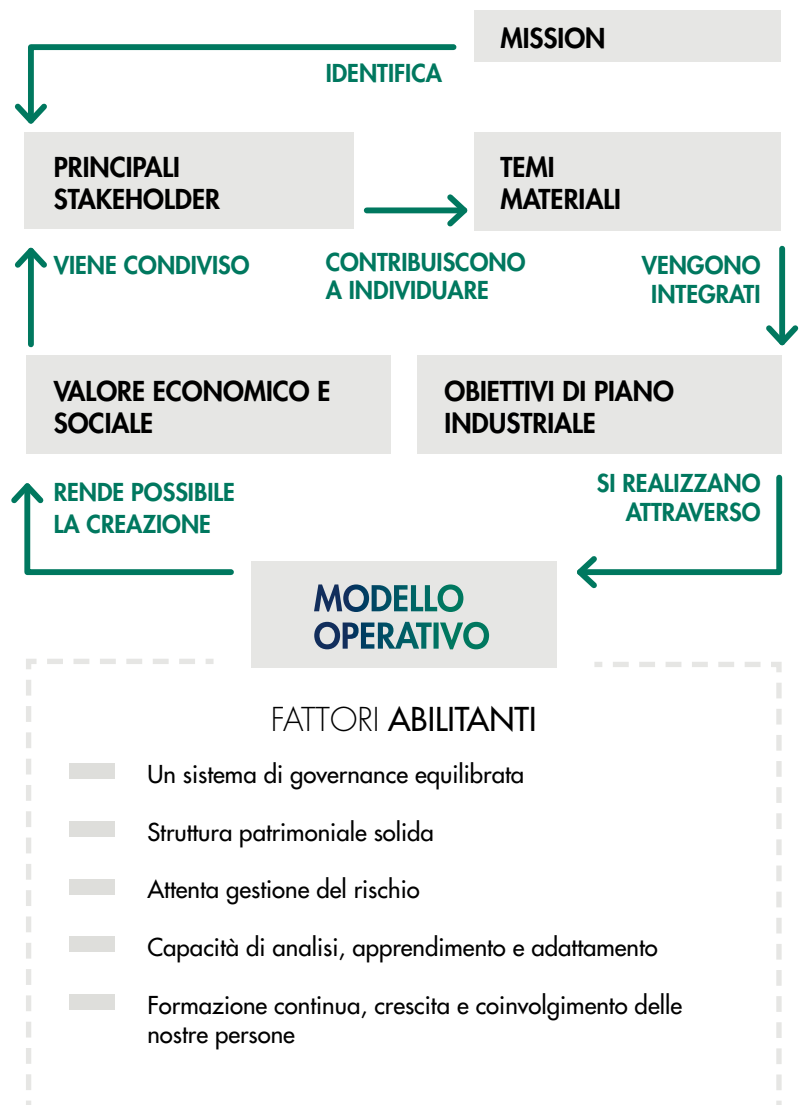
### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

1 NO POVERTY	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	6 CLEAN WATER AND SANITATION
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	10 REDUCED INEQUALITIES	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
13 CLIMATE ACTION	14 LIFE BELOW WATER	15 LIFE ON LAND	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	

Nel 2015 l'ONU ha individuato **17 Sustainable Development Goals (SDG)** il cui raggiungimento ha lo scopo di riportare, entro il 2030, sulla via della sostenibilità l'attuale modello di sviluppo. Tali obiettivi rappresentano un **framework di riferimento per cittadini, governi, istituzioni e imprese.**

# MODELLO DI BUSINESS E OPERATIVO

Il nostro modello di business descrive la logica con la quale intendiamo creare valore sostenibile nel tempo all'interno di un contesto economico e sociale da cui emergono rischi e opportunità.



## MODELLO OPERATIVO

Il nostro modello operativo ci permette di trasformare risorse e relazioni in risultati attraverso elementi di valore.

### RACCOLTA DI RISORSE FINANZIARIE

DEPOSITI E CONTI  
CORRENTI

BCE E MERCATO  
INTERBANCARIO

Raccogliamo **risorse finanziarie** dalla clientela, dalla Banca centrale e dal mercato interbancario.

### CLIENTI

PERSONE E  
PROFESSIONISTI

IMPRESE ED ENTI  
PUBBLICI

NO-PROFIT E  
ISTITUZIONALI

Ci rivolgiamo a una **clientela molto ampia**, con esigenze più o meno complesse e talvolta molto diverse tra loro.

### OFFERTA

SOLUZIONI  
AD ESIGENZE  
TRADIZIONALI

SOLUZIONI  
AD ESIGENZE  
COMPLESSE

Abbiamo le risorse e le competenze per offrire sia **prodotti e servizi tradizionali** quali mutui, prestiti, prodotti di investimento e di risparmio, assicurazioni e servizi di trading, sia **soluzioni ad esigenze complesse** per l'accesso al mercato dei capitali, lo sviluppo imprenditoriale in Italia e all'estero, la copertura dei rischi, la trasformazione del business.

### CANALI

SPORTELLI

BANKERS

CENTRI  
SPECIALISTICI

ONLINE

Abbiamo un **modello commerciale** che comprende una **presenza fisica** su gran parte del territorio nazionale con sportelli, centri specialistici dedicati alle imprese di medio-grande dimensione nonché unit e sportelli distaccati per la clientela private che può contare anche sui nostri banker. Tutti i clienti possono inoltre utilizzare il **canale online**.

€ **7,1** MLD  
CAPITALE SOCIALE

**375.000** CIRCA  
numero di azionisti<sup>6</sup>

#### PRINCIPALI AZIONISTI<sup>7</sup>

Capital Research and Management Company  
4,99%

Invesco LTD  
4,71%

OLTRE 100 AZIONISTI ISTITUZIONALI PUBBLICAMENTE NOTI rappresentanti circa 1/3 del capitale sociale<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Circa 250.000 depositanti presso il Gruppo Banco BPM al 31/12/2019 e circa 125.000 depositanti presso altri Intermediari. Questo ultimo dato rappresenta la situazione alla data del 2 gennaio 2017, ossia al concambio azionario legato all'operazione di fusione tra Banco Popolare – Società Cooperativa e Banca Popolare di Milano S.c.ar.l., non essendosi registrate in seguito operazioni contabili aventi ad oggetto l'intero capitale sociale.

<sup>7</sup> Fonte: Consob.

<sup>8</sup> Dati basati sulle informazioni pubblicamente disponibili a fine 2019 su Bloomberg, per la maggior parte fornite e aggiornate su base discrezionale dai vari investitori.

## MODELLO DI GOVERNANCE E ORGANIZZATIVO

Adottiamo un modello di governance di tipo tradizionale<sup>9</sup> composto da:

#### ASSEMBLEA DEI SOCI

elegge il Consiglio di Amministrazione (CdA) e il Collegio Sindacale determinandone i compensi, viene convocata almeno una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili.

#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

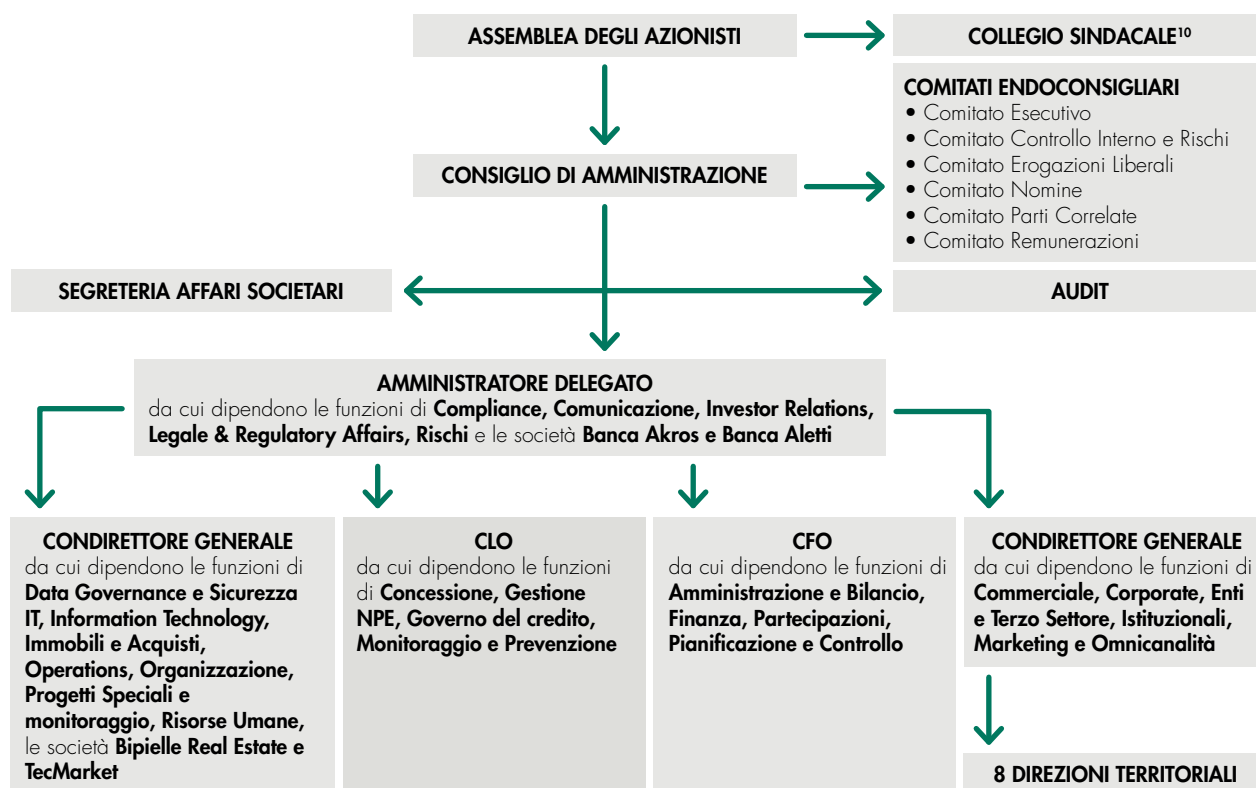
esercita le funzioni di supervisione strategica e di gestione della società.

#### COLLEGIO SINDACALE

esercita la funzione di controllo, vigilando, tra l'altro, sull'osservanza della normativa e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile della società.

<sup>9</sup> Si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari ([gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/relazioni-sul-governo-societario/](http://gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/relazioni-sul-governo-societario/)), per informazioni sul processo di elezione dei membri del CdA, e sulla loro partecipazione alle riunioni, sulle funzioni del CEO e del Presidente e la relazione tra le due cariche, sulle modalità di valutazione delle performance dei membri del CdA, sul diritto di voto degli azionisti in merito alla politica di remunerazione e dimissioni dei membri del CdA, sui criteri di selezione dei potenziali candidati alla carica di consigliere. Si rimanda alla Relazione sulla remunerazione ([gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/politiche-di-remunerazione/](http://gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/politiche-di-remunerazione/)) per informazioni sulla remunerazione dei componenti del CdA e sulle eventuali clausole di claw back e sul possesso azionario diretto e indiretto dei membri del CdA.





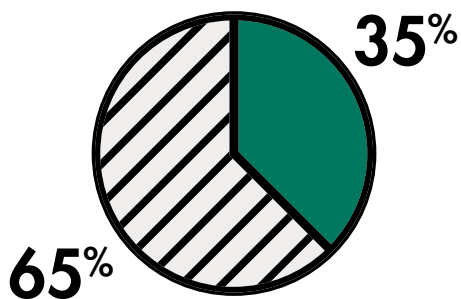
Il CdA ha affidato la supervisione della **sostenibilità** al Comitato Controllo Interno e Rischi, coadiuvato dalla struttura organizzativa di secondo livello “CSR e Relazioni Istituzionali con il Territorio” che, tra le sue attività, si occupa anche di definire la strategia, gli strumenti e le azioni che consentano di integrare la sostenibilità e la responsabilità sociale nelle attività aziendali anche attraverso un **tavolo operativo di coordinamento** che, a tale scopo, coinvolge le principali società e strutture del Gruppo.

<sup>10</sup> Il Collegio Sindacale è composto da 5 Sindaci effettivi, tutti con un’età superiore a 50 anni, di cui 2 donne e 3 uomini.

Il CdA di Banco BPM è composto da 17 persone, di cui 5 facenti parte del Comitato Esecutivo, con competenze diversificate allo scopo di assicurare un'equilibrata combinazione di competenze, esperienze e idoneità allo svolgimento dell'incarico<sup>11</sup>.

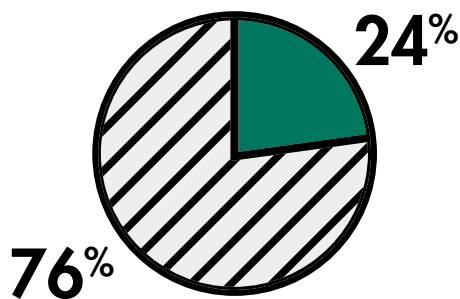
<sup>11</sup> Secondo quanto previsto dalla normativa pro tempore vigente e dallo Statuto. In particolare, i membri del CDA devono possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e rispettare i criteri di competenza, correttezza e dedizione di tempo e gli specifici limiti al cumulo degli incarichi.

#### CONSIGLIERI PER GENERE



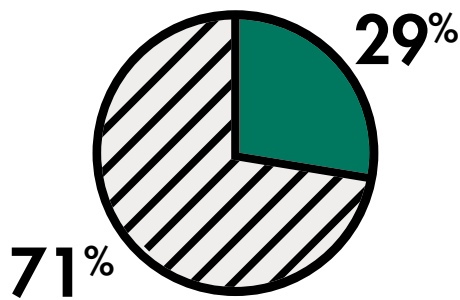
● DONNE    ▨ UOMINI

#### CONSIGLIERI PER ETÀ



● 30/50 ANNI    ▨ > 50 ANNI

#### CONSIGLIERI PER INDIPENDENZA



● NON INDIPENDENTI  
 ▨ INDIPENDENTI AI SENSI DELL'ART.20.1.6 DELLO STATUTO

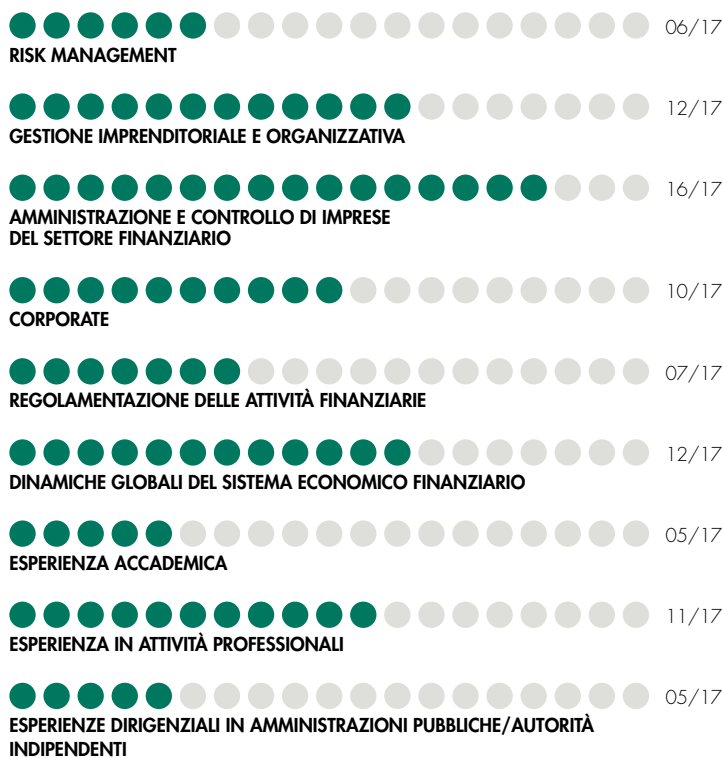
COMPOSIZIONE DEL CDA E DEI COMITATI CONSIGLIARI	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE BANCO BPM	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO CONTROLLO INTERNO E RISCHI	COMITATO REMUNERAZIONI	COMITATO NOMINE	COMITATO PARTI CORRELATE	COMITATO EROGAZIONI LIBERALI
N° CONSIGLIERI	17	5	4	4	4	3	8
DI CUI ESECUTIVI <sup>12</sup>	5	5	0	0	0	0	2
DI CUI NON ESECUTIVI	12	0	4	4	4	3	6
DI CUI INDIPENDENTI AI SENSI DELL'ART. 20.1.6 DELLO STATUTO <sup>13</sup>	10	0	4	3	4	3	5
DI CUI DONNE	6	0	2	3	1	2	2
DI CUI UOMINI	11	5	2	1	3	1	6
DI CUI < 30 ANNI	0	0	0	0	0	0	0
DI CUI 30-50 ANNI	4	0	0	2	2	0	1
DI CUI > 50 ANNI	13	5	4	2	2	3	7

<sup>12</sup> La connotazione di "esecutività" per i componenti del CDA, nel caso in cui essi siano componenti del Comitato Esecutivo, è connessa, quanto al Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, alla prevista frequenza delle riunioni del Comitato stesso e all'oggetto delle relative delibere. Si segnala inoltre che le Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia definiscono "componente esecutivo", tra l'altro, tutti i consiglieri facenti parte del Comitato Esecutivo.

<sup>13</sup> L'art. 20.1.6. dello Statuto sociale del Banco BPM contiene una definizione di indipendenza che, da un lato, tiene in considerazione le previsioni dell'art. 148, comma 3, del TUF e le raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e, dall'altro, soddisfa l'esigenza di consentire una agevole sindacabilità delle situazioni rilevanti (affendenti al grado di parentela, ai rapporti patrimoniali o professionali, ecc.). La citata previsione statutaria contiene altresì un rinvio ad una determinazione consiliare per l'individuazione dei criteri quantitativi e/o qualitativi idonei a determinare la significatività di taluni rapporti in presenza dei quali si ritiene non sussistente il requisito di indipendenza. La delibera è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 1° gennaio 2017.

<sup>14</sup> Per maggiori dettagli sui nominativi e le specifiche competenze dei membri del CDA si rimanda alla pagina [web.gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/organ-sociali/](http://web.gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/organ-sociali/)

#### CONSIGLIERI SUDDIVISI PER COMPETENZE<sup>14</sup>



# GESTIONE DEI RISCHI

La sostenibilità del business dipende anche dal livello di rischio<sup>15</sup> che il Gruppo sceglie di assumere nello svolgimento della propria attività, in linea con le strategie e gli obiettivi.



Gli obiettivi e i limiti di rischio rientrano nell'ambito del **Risk Appetite Framework** approvato dal CDA attraverso cui, ogni anno, viene definita la propensione al rischio del Gruppo. Tale processo tiene conto della **risk identification**, un percorso strutturato e dinamico che coinvolge CDA e top management del Gruppo al fine di **individuare, controllare e gestire i rischi attuali ed emergenti**, anche in uno scenario avverso e prospettico (3 anni).

Nel 2019, in particolare, abbiamo individuato **i fattori di rischio sociali e ambientali** tra quelli che stanno assumendo una sempre maggiore rilevanza per il business e abbiamo posto particolare attenzione alla gestione e allo sviluppo del capitale umano.

La considerazione di tali fattori si aggiunge al **monitoraggio di specifiche aree<sup>16</sup> della reputazione aziendale** attraverso parametri quali/quantitativi, integrati della componente

di "sentiment" raccolta dal web grazie all'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale e machine learning.

Il **continuo monitoraggio e controllo dei rischi** viene accompagnato da un tempestivo e periodico flusso informativo verso il CdA e le unità organizzative coinvolte nella gestione dei rischi stessi e da un continuo miglioramento delle metodologie e dei modelli relativi alla loro misurazione.

Viene inoltre realizzata attività formativa per il CdA e i dipendenti del Gruppo al fine di **diffondere e promuovere una solida e robusta cultura del rischio**, favorendo una migliore consapevolezza su temi importanti quali i rischi operativi, la compliance, la sicurezza, la responsabilità amministrativa delle banche, la normativa Mifid, l'antiriciclaggio, la salute e sicurezza sul lavoro e lo stress lavoro-correlato.

<sup>15</sup> Per una visione dettagliata del sistema dei rischi si rimanda all'apposita sezione del Bilancio consolidato – Parte E della Nota Integrativa

<sup>16</sup> Le aree di monitoraggio sono relative al Regulatory Affairs, alla percezione dei mercati finanziari, al rispetto della mission e dei principi etici, all'ambito contenzioso/sanzionatorio e all'ambito IT/servizi.

# ANALISI DI MATERIALITÀ 2019

## COME ABBIAMO INDIVIDUATO I TEMI MATERIALI?<sup>17</sup>

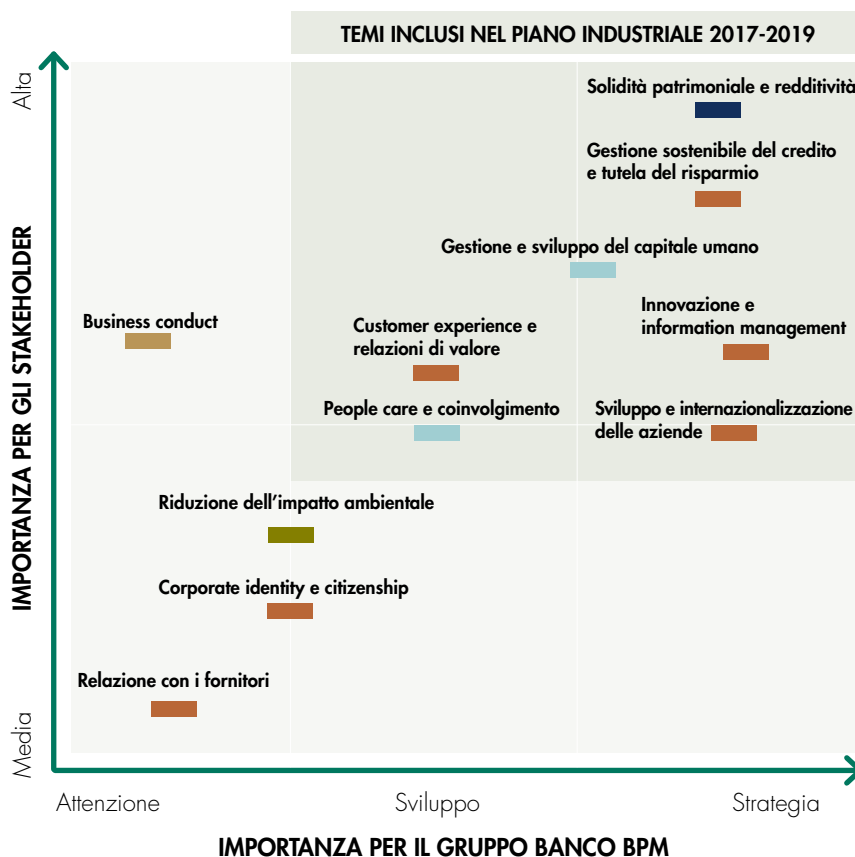


TemI 2018 individuati attraverso le interviste al top management, l'analisi del contesto e le principali richieste di analisti e investitori in ambito sustainable investing



Aggiornamento, nel 2019, delle principali richieste in ambito sustainable investing e obiettivi ONU (SDG)

- TEMI ECONOMICI
- TEMI SOCIALI
- TEMI AMBIENTALI
- TEMI SUL PERSONALE
- TEMI SULLA LOTTA ALLA CORRUZIONE



## COSA CAMBIA RISPETTO AL 2018?

- Abbiamo inserito il **tema della solidità patrimoniale e della redditività** che nel 2019 **assume grande rilevanza** dopo 2 anni di intenso lavoro su integrazione e riorganizzazione.
- **Sui temi legati alla clientela**, abbiamo scelto di:
  - **separare** la parte business (tutela del risparmio e gestione sostenibile del credito) dalla parte relazionale (customer experience e relazioni di valore);
  - **arricchire** la parte di innovazione con contenuti su modalità di lavoro, gestione dei dati, sicurezza IT e privacy (innovazione e information management);
  - **confermare** il focus sulle aziende.
- Relativamente ai **dipendenti**, al termine della riorganizzazione aziendale maggiore attenzione è stata dedicata al benessere delle nostre persone (People care e coinvolgimento) e alla loro crescita (Gestione e sviluppo del capitale umano, che tiene conto anche delle relazioni con le organizzazioni sindacali).
- Il **sostegno alla comunità** è stato valorizzato come elemento distintivo della nostra identità.
- **Si conferma l'attenzione sui temi legati ai fornitori, alla condotta aziendale e un impegno crescente sul tema ambientale.**

<sup>17</sup> L'individuazione dei temi materiali tiene conto di un'analisi interna ed esterna ed è coerente con il D.lgs. 254/2016 e con le tematiche previste dal framework internazionale del Sustainability Accounting Standard Board (SASB).

02

INSIEME  
PER CREARE  
VALORE



€ **4** OLTRE  
**MLD**

IL VALORE ECONOMICO  
GENERATO

di cui il 70% distribuito alle nostre  
persone, ai nostri fornitori, alla  
pubblica amministrazione, ai nostri  
azionisti, alla nostra comunità e  
all'ambiente

**14,56%**

il CET 1 ratio  
phased-in

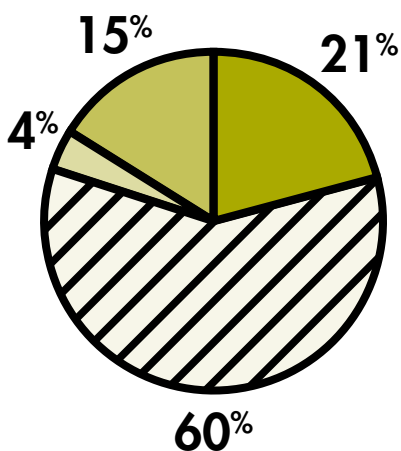
rispetto al requisito  
patrimoniale  
minimo del 9,315%  
richiesto dalla BCE

## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Generiamo valore economico che viene distribuito tra i nostri principali stakeholder, ossia tra i soggetti che influiscono sull'attività del Gruppo.

**Nel 2019 il valore economico generato è aumentato del 27% rispetto al 2018** principalmente a motivo delle minori rettifiche sui crediti.

**Oltre il 70% di tale valore viene distribuito agli stakeholder,** principalmente ai nostri dipendenti, collaboratori e fornitori come evidenziato nel grafico<sup>1</sup>.



	2019	2018
Interessi attivi e proventi assimilati	2.514	2.862
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	(516)	(569)
Commissioni attive	1.871	1.950
Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne) (-)	(148)	(106)
Dividendi e proventi simili	70	52
Risultato netto dell'attività di negoziazione	(178)	(96)
Risultato netto dell'attività di copertura	7	(3)
Utili (Perdite) da cessione o riacquisto	338	(112)
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	110	(18)
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito	(722)	(1.679)
Utile/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(2)	(2)
Altri oneri/proventi di gestione	338	701
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	(1)	171
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	334	3
Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	1
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>4.015</b>	<b>3.155</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>2.819</b>	<b>2.920</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>1.196</b>	<b>235</b>

Rispetto al 2018 **assumono rilevanza il valore distribuito agli azionisti (€ 121 mln)** a motivo della proposta di distribuzione del dividendo di € 0,08 per azione<sup>2</sup> e **alla pubblica amministrazione pari a € 434 mln** (principalmente per i contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia dei depositi).

**Circa il 30% del valore generato è stato trattenuto** con un ulteriore rafforzamento patrimoniale del Gruppo.

- FORNITORI
- ▨ DIPENDENTI E COLLABORATORI
- AZIONISTI
- PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

<sup>1</sup> Il grafico non considera la quota di € 16 mln relativa ai risultati conseguiti dalle società controllate non possedute al 100% e **il valore distribuito alla comunità e all'ambiente di € 6 mln** che, rispetto al contributo evidenziato nel capitolo "Corporate Identity e Citizenship", tiene conto del principio di competenza e dell'**utile assegnato al Fondo di Beneficenza (€ 4 mln)** e non considera le sponsorizzazioni a scopo sociale rientranti in altra voce del conto economico.

<sup>2</sup> La distribuzione dell'utile verrà sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei Soci prevista in data 4 aprile 2020.



# SOLIDITÀ PATRIMONIALE E REDDITIVITÀ

Solidità e redditività sono fondamentali per qualsiasi impresa, in particolar modo per una banca che deve essere in grado di tutelare i risparmi della clientela anche nei periodi caratterizzati da condizioni sfavorevoli<sup>3</sup>. Per tale motivo prestiamo attenzione sia a generare una redditività che possa soddisfare nel tempo le aspettative dei nostri principali stakeholder sia a garantire un equilibrio finanziario duraturo<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Per maggiori informazioni si rimanda al sito della Banca Centrale Europea [www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/hold\\_capital.it.html](http://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/hold_capital.it.html)

<sup>4</sup> Maggiori dettagli sulla gestione economica, patrimoniale e finanziaria del Gruppo nonché sull'identificazione e gestione dei relativi rischi sono disponibili all'interno della Relazione Finanziaria annuale del Gruppo Banco BPM.

Nel corso dell'anno si è concluso il Piano Industriale 2016-2019 con il raggiungimento di **importanti traguardi sia di solidità patrimoniale sia di contenimento strutturale dei costi**<sup>5</sup>.

AZIONI	PUNTO DI PARTENZA	TARGET 2019	RISULTATI RAGGIUNTI
DERISKING E MIGLIORAMENTO SOLIDITÀ PATRIMONIALE	NPE Ratio netto: 15,7% Texas Ratio: 162% CET 1 Ratio FL: 12,3%	NPE Ratio netto: 11,1% Texas Ratio: 114% CET 1 Ratio FL: 12,9%	NPE Ratio netto: 5,2% Texas Ratio: 52% CET 1 Ratio FL: 12,8%
RAZIONALIZZAZIONE ED EFFICIENTAMENTO	Filiali: 2.417 Forza lavoro: 25.073 Oneri operativi: €3.086 mln	Filiali: 2.082 Forza lavoro: 22.560 Oneri operativi: €2.858 mln	Filiali: 1.727 Forza lavoro: 21.941 Oneri operativi: €2.604 mln

## MODELLO DI GESTIONE

### GESTIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

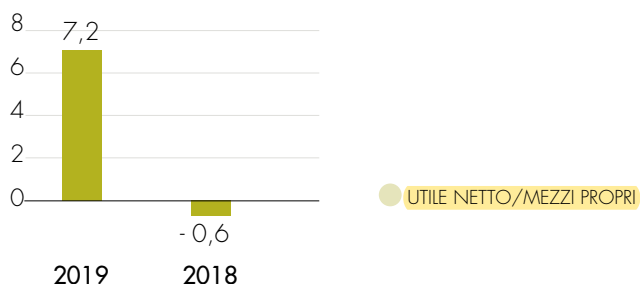
Pianificazione degli obiettivi reddituali e patrimoniali e misurazione e controllo sulla gestione e i risultati

### EQUILIBRIO FINANZIARIO

Garanzia di solvibilità e stabilità ed efficiente gestione delle attività finanziarie

## GESTIONE ECONOMICA

### ROTE (IN %)



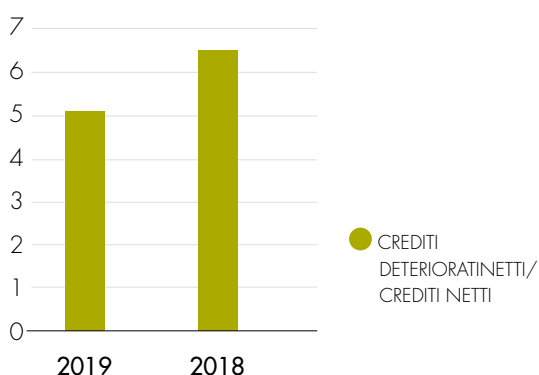
Nel 2019 abbiamo chiuso l'esercizio con un **utile netto di € 797 mln** (€1.019,7 mln al lordo delle imposte sul reddito e degli oneri di sistema), rispetto a una perdita di € 59 mln nel 2018, anche grazie a un'**attenta gestione dei costi**, in particolare delle spese amministrative. I proventi della gestione operativa, in diminuzione rispetto al 2018, hanno risentito del basso livello dei tassi di interesse.

<sup>5</sup> Maggiori informazioni su obiettivi e risultati relativi alla solidità patrimoniale e alla redditività del Gruppo sono disponibili su [gruppo.bancobpm.it/media/dlm\\_uploads/Risultati-Gruppo-Banco-BPM-FY-2019\\_DEF-1.pdf](http://gruppo.bancobpm.it/media/dlm_uploads/Risultati-Gruppo-Banco-BPM-FY-2019_DEF-1.pdf)

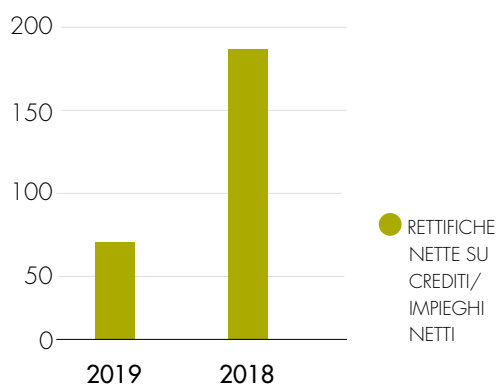
## SOLIDITÀ PATRIMONIALE E STABILITÀ FINANZIARIA

Nel corso dell'anno è proseguita la **riduzione dei crediti deteriorati** con conseguente **diminuzione del costo del credito** e **rafforzamento patrimoniale**. Tali risultati ci hanno consentito di avere un indice di rischio del credito contenuto e di superare ampiamente i requisiti patrimoniali minimi richiesti dalla BCE.

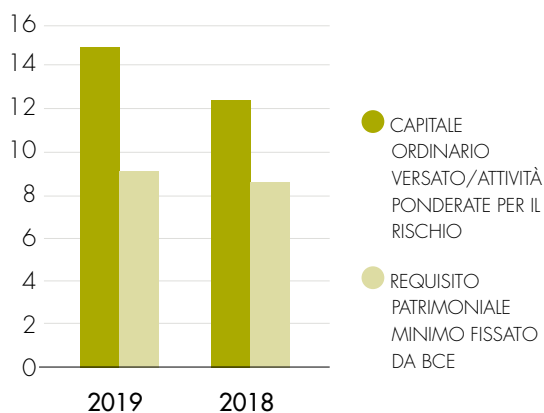
### NPE RATIO NETTO (IN %)



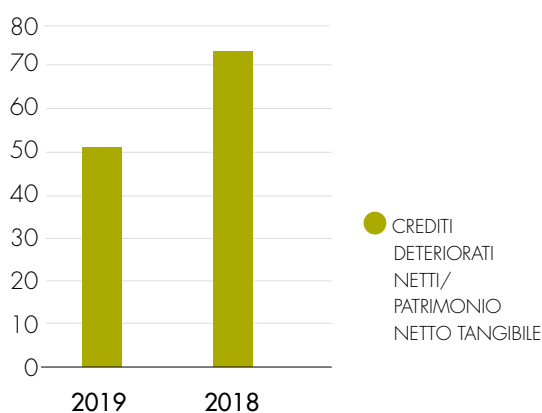
### COSTO DEL CREDITO (IN P.B.)



### CET 1 RATIO PHASED-IN (IN %)



### TEXAS RATIO (IN %)



### ANALISTI CHE COPRONO IL TITOLO

Banca IMI, Bank of America Merrill Lynch, Berenberg, Citigroup, Deutsche Bank, Equita, Exane BPN Paribas, Fidentiis, Goldman Sachs, HSBC, Intermonte, JP Morgan, KBW, Kepler Cheuvreux, Mediobanca, Morgan Stanley, UBS.

### RATING BANCO BPM AL 31 DICEMBRE 2019

	LT sui depositi	BT sui depositi	Outlook	Trend	Ultimi aggiornamenti
Moody's Investors Service	Baa 3	P-3	Stabile		28 maggio 2019
DBRS	BBB	R-2 (High)		Stabile	21 novembre 2019

# IL PIANO STRATEGICO 2020-2023

**Negli ultimi 3 anni abbiamo completato una complessa riorganizzazione**, coniugando integrazione operativa e semplificazione societaria con azioni di de-risking e di business focus, **realizzato una solida generazione di capitale e distribuito oltre € 8 mld di valore economico ai nostri principali stakeholder.**

Tali risultati rappresentano oggi le basi per valorizzare a pieno il nostro potenziale, consentire il rilancio efficace del business e giocare un ruolo da protagonista nel sistema economico e sociale italiano. In tal senso **il Piano Strategico 2020-2023<sup>6</sup> rappresenta il nostro impegno per una creazione di valore solida e sostenibile:**

<sup>6</sup> Maggiori dettagli sul Piano Strategico 2020-2023 sono disponibili su [gruppo.bancobpm.it/investor-relations/presentazione-piano-strategico-2020-2023/](http://gruppo.bancobpm.it/investor-relations/presentazione-piano-strategico-2020-2023/)

## SVILUPPO SOSTENIBILE DEL BUSINESS

---

### INIZIATIVE

**Valorizzazione del risparmio** anche con prodotti ESG e **rafforzamento della relazione**

**Soluzioni per lo sviluppo sostenibile** delle aziende e per acquisto/ristrutturazione di immobili in efficienza energetica

### PICTURE OF SUCCESS

**€ 30 mld** AUM con criteri ESG e **€ 1 mld** investment certificates ESG

#### Progetto Language

R-Evolution per una comunicazione semplificata ed efficace

#### Politiche creditizie ESG driven

**40** nuovi specialisti dedicati alle imprese

**€ 8 mld** di finanziamenti per gli investimenti sostenibili delle imprese, lo sviluppo delle start-up, le aziende del settore no-profit e le soluzioni immobiliari green

**€ 10 mld** di collocamenti ESG bonds di Banca Akros

## PEOPLE STRATEGY E MODELLO OPERATIVO EFFICIENTE

---

### INIZIATIVE

**Investimenti in formazione**, nel well-being e per una leadership inclusiva

**Soluzioni digitali**, investimenti tecnologici e struttura commerciale efficiente

### PICTURE OF SUCCESS

**700.000** giornate di formazione e + di 100 workshop per condividere la vision

**3.000** colleghi coinvolti in progetti di inclusion e diversity

**200.000** giornate in smart working

**€ 600 mln** di investimenti IT di cui € 250 mln per il digital

**+30%** di filiali a elevata automazione, e operazioni paperless

Riduzione di 200 filiali

## GOVERNANCE, REDDITIVITÀ E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

### INIZIATIVE

**Governance** efficace della sostenibilità

Generazione di **valore economico**, miglioramento dell'**asset quality** e mantenimento di una elevata **solidità patrimoniale**

### PICTURE OF SUCCESS

**Presidio della sostenibilità** a livello consiliare e manageriale

**Integrazione** di linee guida, valori e metriche ESG

**Remunerazione** executive legata a obiettivi ESG

€ **4,4 mld** di proventi

€ **783 mln** di utile netto

Cost/income al **59%**

RoTE al **7,2%**

NPE ratio netto al **3%**

Costo del rischio a **51 p.b.**

CET 1 ratio FL al **12,5%**

## COMMUNITY E AMBIENTE

### INIZIATIVE

**Citizenship**, consapevolezza finanziaria e sostegno ai giovani, alle scuole e alla ricerca scientifica

**Rating, certificazione e riduzione dell'impatto ambientale**

### PICTURE OF SUCCESS

**+ di € 20 mln** per iniziative sociali e ambientali e per 200 scuole del territorio

**12.000 ore** di volontariato

**300 incontri** di consapevolezza finanziaria

Opportunità di formazione e lavoro per **200 NEET**

**5.000 ricercatori** sostenuti (60% donne, + del 50% under 40)

**Rating A CDP** e certificazione ISO su H&S, energia e ambiente

**100%** energia da fonti rinnovabili e riduzione emissioni CO2 del 27%

# 03

# INSIEME ALLA NOSTRA CLIENTELA



**3,8 MLN**  
di clienti

**1.800**  
sportelli

.....  
sul territorio nazionale

**€60** oltre  
**MLD**

.....  
DI IMPIEGHI VERSO LE  
NOSTRE IMPRESE

**€2,6**  
**MLD**

.....  
di asset della clientela  
gestiti secondo criteri  
di sostenibilità

# TUTELA DEL RISPARMIO E GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO

Raccolta del risparmio e concessione del credito sono attività fondamentali di un Gruppo come il nostro e rappresentano le due diverse anime di una banca.

Senza la fiducia dei risparmiatori conquistata nel tempo non potremmo sostenere con il credito i progetti di persone e imprese, così come senza un'attenta e prudente valutazione del credito non potremmo garantire la solidità necessaria.

La raccolta da clientela rappresenta la nostra principale fonte di finanziamento e viene impiegata principalmente per sostenere le persone e l'economia reale.



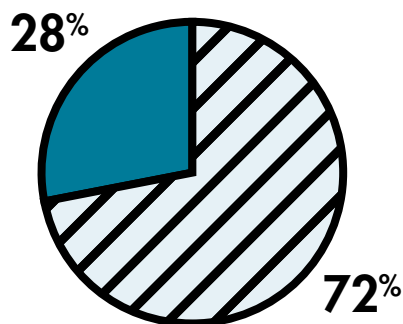
## TUTELA DEL RISPARMIO

Fornire il miglior servizio per soddisfare gli obiettivi dei clienti in termini di valorizzazione del proprio patrimonio nel rispetto della propensione al rischio.

## GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO

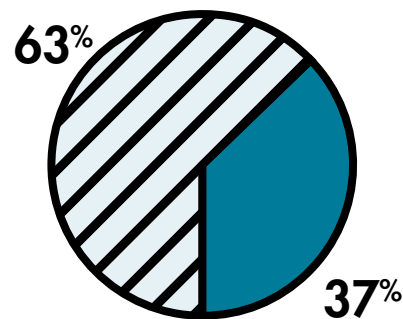
Mettere in atto strategie e politiche creditizie volte alla concessione del credito a soggetti meritevoli con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto fra rischio e rendimento.

### PASSIVITÀ DEL GRUPPO A FINE 2019



RISPARMIO DELLA CLIENTELA  
 PASSIVITÀ FINANZIARIE E ALTRE PASSIVITÀ

### ATTIVITÀ DEL GRUPPO A FINE 2019



CREDITO ALLA CLIENTELA  
 ATTIVITÀ FINANZIARIE E ALTRE ATTIVITÀ



## TUTELA DEL RISPARMIO

Mettiamo a disposizione della nostra clientela strutture specialistiche, una offerta di prodotti diversificata, una consulenza personalizzata e opportunità di approfondimento su varie tematiche.

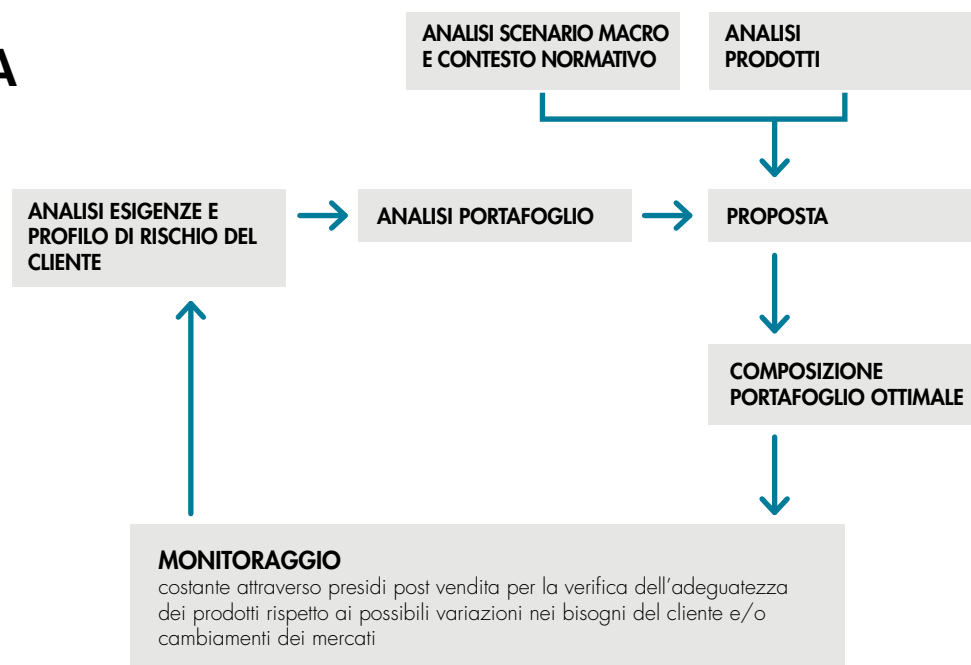
Il nostro Codice Etico prevede un preciso impegno in tal senso: *"I prodotti e i servizi proposti al cliente devono essere rispondenti alle sue reali esigenze e non è consentito il ricorso a pratiche elusive, defatigatorie o comunque tendenti a forzare il suo giudizio o il suo comportamento. **I clienti sono informati in modo chiaro e completo** sui prodotti e servizi offerti e relative condizioni applicate, al fine di facilitarne la comprensione e l'assunzione di **scelte consapevoli**".*

Il modello di consulenza adottato parte da una analisi delle esigenze del cliente e si configura come un processo in continua evoluzione.

In un contesto caratterizzato da continui mutamenti l'obiettivo della nostra consulenza è la costruzione di portafogli ottimali che, su basi solide e quantitative, permettano di diversificare e, al contempo, di preservare il patrimonio, mantenendo il rischio controllato, e ottenendo rendimenti in linea con i valori che l'economia esprime.

Il 2019 ha visto il **rafforzamento del nostro modello di consulenza** che ha portato la percentuale dei portafogli clienti con contratto di consulenza attiva adeguati al profilo di rischio ad un livello di poco inferiore al 90% e che riflette l'alta qualità del modello stesso. Il restante 10% può considerarsi "fisiologico" in quanto dipende da diversi fattori tra cui decisioni autonome da parte dei clienti o il mantenimento di titoli acquistati in passato e non più in linea con la composizione ottimale.

## MODELLO DI CONSULENZA

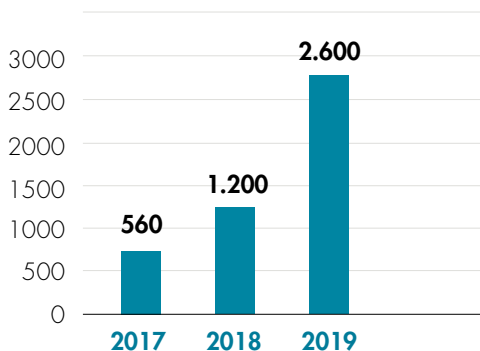


Attivare un circolo virtuoso fra risparmio e attività sostenibili è un tema cruciale per la consulenza finanziaria in una logica di contribuire a un modello di sviluppo sostenibile.

Banco BPM è da anni impegnato sui temi del risparmio "sostenibile" ed è stato nel 2000 fra i soci fondatori di Etica Sgr, la prima società in Italia di gestione del risparmio specializzata in investimenti responsabili. Negli anni è proseguita una collaborazione che ha portato il Gruppo ad ampliare l'offerta di prodotti con criteri ESG e SRI anche con proposte di altri principali asset manager italiani ed esteri.

Questa attenzione si è riflessa nel trend di crescita delle masse detenute dai nostri clienti investite in prodotti ESG e SRI che, a fine 2019, è pari a circa 2,6 mld.

#### ASSET CLIENTELA GESTITI CON CRITERI ESG/SRI (IN € MLN)



Rientrano nell'offerta i fondi SRI di Etica Sgr e Eurizon Sgr ai quali nel corso dell'anno abbiamo affiancato ulteriori OICR (Organismi di investimento collettivi del risparmio) gestiti da asset manager di comprovata esperienza.

#### CRITERI ESG E SRI

##### CRITERI SRI (SUSTAINABLE AND RESPONSIBLE INVESTMENT)

Approccio di investimento che utilizza filtri negativi o positivi, best in class, investimenti tematici o impact investing, integrazione ESG.

##### CRITERI ESG (ENVIROMENTAL, SOCIAL, GOVENANCE)

Approccio che, oltre all'aspetto finanziario, considera il livello di innovazione, l'efficienza energetica, il rapporto con le parti sociali, la qualità del management e il livello di trasparenza all'interno di una società

L'ampliamento dell'offerta ha riguardato due nuovi prodotti: **GIS Cedola Risk Control Longevity**, con azioni di società in grado di cogliere opportunità derivanti dall'aumento delle aspettative di vita dei Paesi sviluppati e di **Anima Investimento ENG 2025**, le cui azioni sono relative a società che operano nei settori legati al benessere delle nuove generazioni.

L'offerta comprende anche le polizze Unit-Linked di Vera Financial che hanno come sottostante Fondi di Etica Sgr. Nell'ambito della consulenza personalizzata, il confronto diretto con la clientela ha portato a inserire in alcuni mandati di gestione individuali di clienti istituzionali vincoli di selezione di prodotti gestiti con criteri ESG/SRI. Il controllo del rispetto di tali vincoli rappresenta il punto centrale del monitoraggio del portafoglio.

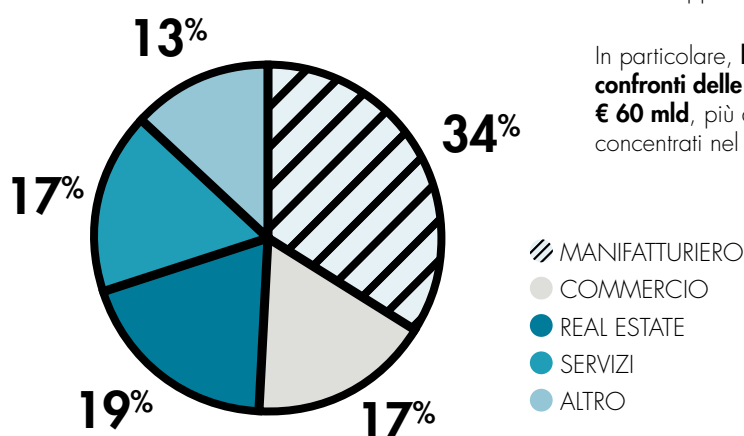
In un contesto in continua e rapida evoluzione è sempre più importante essere informati quando si effettuano scelte economiche e finanziarie complesse. Per tale motivo contribuiamo a mettere la clientela nelle condizioni di effettuare scelte di investimento consapevoli.

**Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di divulgazione su argomenti economici e finanziari** e in alcuni incontri è stato affrontando anche il tema specifico degli investimenti responsabili. **Sono stati organizzati diverse iniziative, quali 23 workshop in filiale in 14 città**, aperti non solo ai clienti, **con la partecipazione di oltre 1.400 persone.**

A questi eventi si sommano anche i convegni a cui i colleghi del Gruppo hanno partecipato in qualità di relatori e a cui hanno assistito operatori di mercato, clienti, giornalisti e studenti.

## GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO

### IMPIEGHI VS AZIENDE PER MACRO-SETTORE



Abbiamo creato specifici presidi organizzativi volti a realizzare e perseguire strategie e politiche creditizie, a valutare la concessione di nuovo credito tenendo conto della rischiosità della controparte e a monitorare e gestire il credito già concesso.

A fine 2019 gli impieghi verso clientela sono stati oltre € 104 mld<sup>1</sup> e rappresentano oltre il 60% delle attività del Gruppo.

In particolare, **lo stock di crediti nei confronti delle imprese è di oltre € 60 mld**, più di 1/3 dei quali concentrati nel settore manifatturiero.

L'analisi delle proposte e le politiche poste in essere per la concessione del credito mirano a ottimizzare il rapporto fra rischio, anche prospettico, e rendimento. Per tale motivo abbiamo orientato il credito verso aziende meritevoli che operano in settori con interessanti potenzialità quali il Made in Italy, imprese con una vocazione all'export e con un'elevata propensione a investimenti e innovazione.

In particolare, le valutazioni tengono conto oltreché della performance economica attuale e prospettica e del settore di appartenenza, anche di informazioni pre-finanziarie, quali le caratteristiche del management, la trasparenza, la qualità dell'offerta,

la reputazione, le relazioni con i fornitori e, per le operazioni di maggior rilievo, di qualsiasi fattore che potrebbe incidere negativamente sulla reputazione del Gruppo.

Le politiche del credito, già in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile relativamente agli aspetti di innovazione industriale e crescita sul territorio, con l'**approvazione delle nuove linee guida per il 2020**, hanno introdotto criteri ESG nella valutazione delle imprese anticipando quanto indicato nel consultation paper dell'EBA.

Sono state declinate politiche specifiche per il **green lending** e in particolare per il settore del real estate, con l'obiettivo di cogliere tutte le opportunità legate alla costruzione e alla riqualificazione di immobili secondo logiche di sostenibilità ambientale.

<sup>1</sup> I dati sui crediti fanno riferimento a posizioni in bonis.

OLTRE  
**€27MLD**  
 credito **alle persone**

circa 90%  
 per mutui  
 residenziali

Le operazioni di finanziamento del **settore armamenti**, che comunque costituiscono una parte residuale della normale attività di credito, vengono valutate con accuratezza perché non siano in contrasto con i nostri valori e deliberate direttamente dal CdA anche per importi che normalmente non richiederebbero tale livello di delibera.

Relativamente al **credito alle persone**, nel 2019 lo stock di impieghi è stato di oltre € 27 mld (+2,9% rispetto al 2018), quasi il 90% dei quali relativi a mutui residenziali. Per quanto riguarda le altre tipologie di credito, Banco BPM offre una consulenza completa nella selezione di **finanziamenti personalizzati** che rendono la clientela consapevole della propria capacità di rimborso attuale e prospettico.

Oltre al credito ordinario, il Gruppo è attivo nell'ambito dei **finanziamenti agevolati** (attraverso garanzie pubbliche o utilizzo di fondi a condizioni agevolate) finalizzati a ridurre il rischio di credito e a facilitare l'accesso al credito.

Tipologia di intervento	Numero operazioni in essere a fine 2019	Numero operazioni in essere a fine 2018	Stock impieghi a fine 2019	Stock impieghi a fine 2018
Finanziamenti assistiti da <b>GARANZIE PUBBLICHE</b>	18.648	15.071	€ 4,1 mld	€ 2,9 mld
Finanziamenti assistiti da garanzie dei <b>CONFIDI</b>	12.224	15.853	€ 0,7 mld	€ 0,8 mld
Finanziamenti erogati con utilizzo di <b>PROVVISTE SPECIALI</b>	11.119	11.919	€2,2 mld	€ 2,1 mld
Finanziamenti assistiti da <b>CONTRIBUTI IN C/INTERESSI</b>	4.541	4.947	€0,5 mld	€ 0,5 mld
<b>TOTALE</b>	<b>46.532</b>	<b>47.790</b>	<b>€7,5 mld</b>	<b>€6,3 mld</b>

### ASSOCIAZIONI ANTIUSURA

- ✦ Fondazione Adventum Onlus
- ✦ Fondazione Beato G. Tovini
- ✦ Associazione Baccarato Antiusura Onlus
- ✦ Ambulatorio Antiusura Onlus
- ✦ Adiconsum
- ✦ Fondazione Salus Populi Romani
- ✦ Fondazione San Giuseppe Moscati
- ✦ Fondazione Wanda Vecchi Onlus

Nei confronti di persone e imprese, beneficiari di credito, che attraversano periodi di difficoltà, ma presentano comunque prospettive economiche positive, **valutiamo l'attuazione di misure di forbearance che consentano di beneficiare di un alleggerimento/differimento degli impegni assunti** (es. sospensione dei pagamenti per un determinato periodo, allungamento del periodo di ammortamento e rifinanziamento per la ripresa e lo sviluppo delle attività).

**A fine 2019 il valore di tali misure è di quasi € 7 mld, l'86% dei quali nei confronti delle imprese.**

Relativamente ai crediti c.d. non performing, ci impegnamo a cercare soluzioni win-win con i nostri clienti in difficoltà evitando in tal modo l'attivazione di azioni legali per l'escussione delle garanzie a protezione del credito.

A livello di Gruppo **lo stock dei crediti non performing è passato dai circa € 12 mld a fine 2018 a circa € 10 mld a fine 2019**, grazie sia alla cessione dei crediti "pro soluto" (circa € 1 mld) sia alla gestione e al recupero realizzati anche grazie all'attività di mediazione.



Anche nel 2019, è proseguita la collaborazione con **le Fondazioni Antiusura** che garantiscono fino al 100% dell'importo del finanziamento erogato (generalmente non superiore ai 30.000 euro) destinato tipicamente al sostegno della necessità più importanti (es: pagamento bollette, affitti arretrati, cartelle esattoriali, ecc). A fine 2019 si rilevano 8 convenzioni con Fondazione Antiusura, nel corso dell'anno sono state realizzate 188 operazioni per un totale di 580 operazioni garantite e un importo di circa € 8 mln.

Abbiamo inoltre attivato specifiche misure per persone e imprese colpite da eventi calamitosi come i mutui a **tassi agevolati** alle imprese danneggiate dal crollo del "Ponte Morandi" a Genova (agosto 2018) e proseguito nei finanziamenti a condizioni vantaggiose a favore delle popolazioni colpite dal terremoto del 2016 in Italia centrale.

# €7 MLD

## MISURE DI FORBEARANCE

l'86% nei confronti  
delle imprese

 <b>PRINCIPALI RISCHI</b>	 <b>MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE</b>
<p>CONOSCENZA FINANZIARIA POCO DIFFUSA IN UN CONTESTO COMPLESSO E IN CONTINUA EVOLUZIONE</p>	<p>Iniziative di educazione finanziaria sulla clientela e nella comunità anche con il coinvolgimento dei dipendenti</p>
<p>MISSELLING DI PRODOTTI FINANZIARI</p>	<p>Valutazione delle effettive esigenze, degli obiettivi e della propensione al rischio della clientela prima della proposta e della vendita di prodotti finanziari</p>
<p>CREDITO E SOVRA INDEBITAMENTO</p>	<p>Valutazione del merito creditizio e dei rischi nel processo di concessione del credito e netta distinzione dei ruoli tra proponente e deliberante</p> <p>Modello e metriche di misurazione del rischio di credito all'avanguardia</p> <p>Verifica della capacità del cliente di far fronte ai debiti assunti</p> <p>Presidio della qualità del credito e iniziative di mediazione per consentire ai clienti in temporanea difficoltà finanziaria di far fronte ai propri impegni</p>
<p>ERRATA CONDOTTA DA PARTE DEL PERSONALE COMMERCIALE E RISCHI OPERATIVI</p>	<p>Principi di condotta previsti dal Codice Etico e norme interne relative al comportamento del personale verso gli interlocutori interni ed esterni e nell'operatività commerciale</p> <p>Definizione, all'interno del nuovo modello di rete, di nuovi ruoli specifici di direzione territoriale e di filiale come parte integrante del processo dei controlli al fine di presidiare al meglio i rischi operativi</p>

# CUSTOMER EXPERIENCE E RELAZIONI DI VALORE

Lavoriamo per i nostri clienti con un modello che unisce l'efficienza e il presidio territoriale, attraverso un'offerta di prodotti, servizi e iniziative in grado di soddisfare esigenze non solo finanziarie di persone, professionisti, aziende e altre organizzazioni.

Allo scopo di instaurare un rapporto di reciproca e duratura soddisfazione con la nostra clientela, seguiamo, come indicato dal Codice Etico, **"criteri di proattività, cortesia, trasparenza, collaborazione e ascolto, fornendo informazioni adeguate, complete e tempestive"** e gestendo eventuali reclami con sensibilità in quanto costituiscono un'opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.

## MODELLO DI GESTIONE

### MODELLO RELAZIONALE EFFICACE

Modello di servizio omnicanale che garantisce presidio continuo ed efficienza

### SOLUZIONI ED ESPERIENZE DI VALORE

Offerta commerciale accompagnata da iniziative e servizi non solo finanziari

### VERIFICA E GESTIONE DELLA RELAZIONE

Monitoraggio della customer satisfaction al fine di supportare azioni di miglioramento

## CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?



### 3,3 MLN PERSONE FISICHE<sup>2</sup>

di cui:

- il 11% con C/C solo online
- il 66% con un'età tra i 46 e i 65 anni
- il 51% clienti da oltre 10 anni



### 372.000 IMPRESE<sup>3</sup>

di cui:

- il 90% con fatturato fino a € 2,5 mln
- il 61% utilizza abitualmente il canale online
- il 40% clienti da oltre 10 anni



### 32.000 NON PROFIT<sup>4</sup>

di cui:

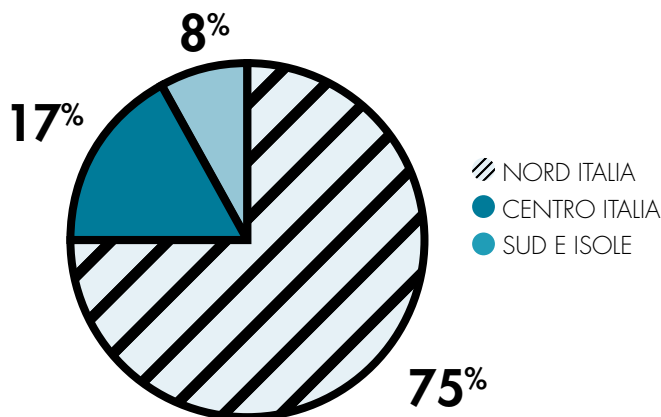
- il 48% associazioni
- il 32% enti
- il 34% clienti da oltre 10 anni

<sup>2</sup> Non comprendono oltre 19.000 clienti "private" di Banca Aletti

<sup>3</sup> Non comprendono oltre 77.000 clienti persone giuridiche non rientranti tra le imprese e la clientela di Banca Akros

<sup>4</sup> Non comprendono circa 2.700 clienti che fanno riferimento al public sector (comuni, scuole, enti pubblici locali, ecc.)

## CLIENTI PER AREA GEOGRAFICA



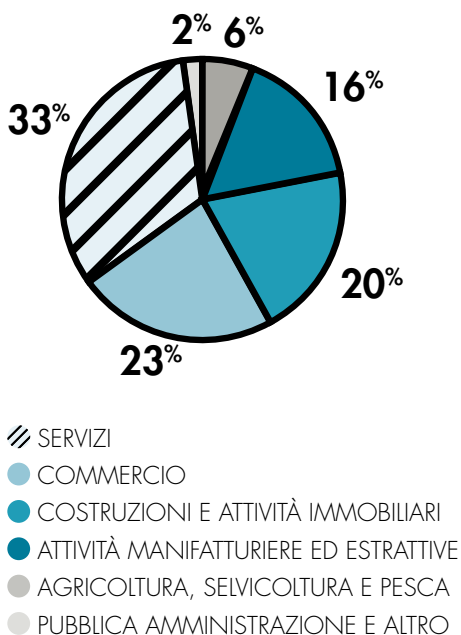
Oltre 2/3 della nostra clientela risiede in Lombardia, Veneto, Piemonte ed Emilia Romagna. Tale distribuzione, in linea con il 2018, riflette la nostra presenza nelle regioni che contribuiscono maggiormente alla produzione di ricchezza per il Paese.

Considerando le **nostre persone clienti**, che rappresentano l'87,6% della clientela e a cui viene destinato il 24,7% degli impieghi del Gruppo, **il 49,9% è donna, il 7,5% cittadino straniero e il 5,8% under 25.**

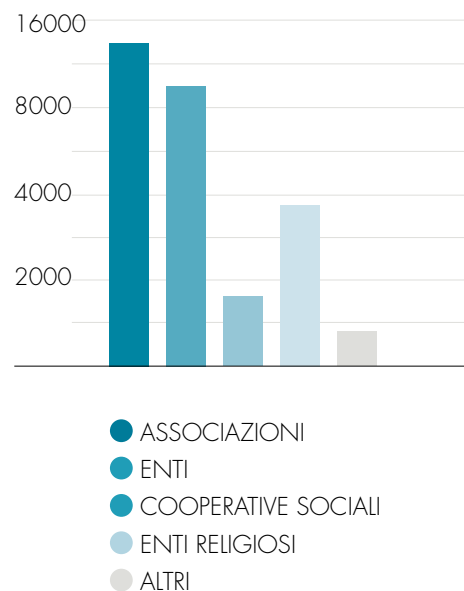
Relativamente alle **nostre imprese**, destinatarie del 59,4% degli impieghi totali, **1/3 opera nell'ambito dei servizi**, in particolare nell'alloggio, nella ristorazione e nelle attività professionali, scientifiche e tecniche.

Per quanto riguarda i clienti **non profit**, circa la **metà sono associazioni** e particolare attenzione viene dedicata agli enti religiosi, che rappresentano il 13% di tale segmento e a cui viene destinato il 37% dei finanziamenti verso il non profit.

## IMPRESE PER SETTORE



## CLIENTELA NON PROFIT PER TIPOLOGIA





## MODELLO RELAZIONALE EFFICACE

### CANALE DIGITALE

Accesso tramite  
**internet banking e  
APP** su tutto il territorio



### STRUTTURE E CENTRI SPECIALISTICI:

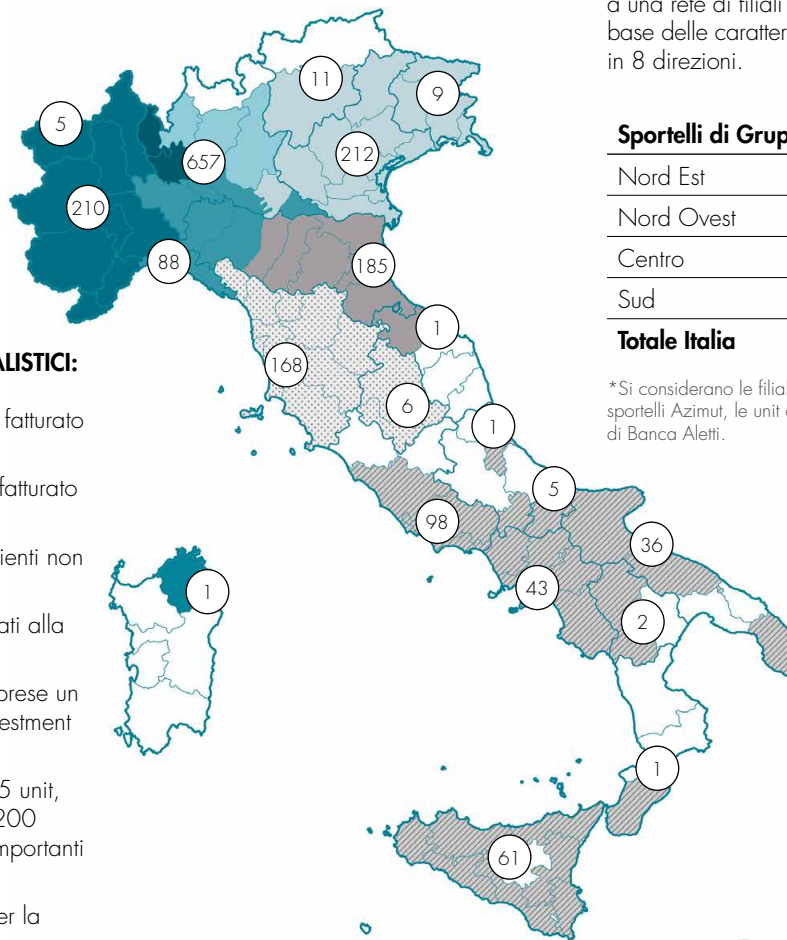
- **18 centri** per imprese con fatturato tra i €75 mln e € 1 mld
- **1 centro** per imprese con fatturato > €1 mld €
- **1 struttura centrale** per clienti non profit e public sector
- **3 centri** con gestori dedicati alla clientela istituzionale
- **Banca Akros** offre alle imprese un servizio di corporate e investment banking
- **Banca Aletti** dispone di 55 unit, sportelli distaccati e oltre 200 banker per clientela con importanti patrimoni
- **4 filiali virtuali Webank** per la clientela "pure digital"

- NOVARA, ALESSANDRIA E NORD OVEST
- MILANO E LOMBARDIA
- BERGAMO E BRESCIA
- VERONA E NORD EST
- LODI, PAVIA E LIGURIA
- EMILIA ADRIATICA
- TIRRENICA
- CENTRO SUD

In una stessa provincia possono esserci filiali diverse che fanno riferimento a Direzioni Territoriali diverse.

### RETE RETAIL

**1.727 filiali Banco BPM** suddivise in  
**45 aree** a loro volta suddivise in  
**8 Direzioni Territoriali**



Il nostro modello di servizio combina un forte presidio territoriale con un'efficacia commerciale grazie a centri specialistici dedicati a determinate tipologie di clientela e a una rete di filiali organizzate sulla base delle caratteristiche territoriali in 8 direzioni.

Sportelli di Gruppo*	n.
Nord Est	417
Nord Ovest	960
Centro	273
Sud	150
<b>Totale Italia</b>	<b>1.800</b>

\*Si considerano le filiali retail Banco BPM, gli sportelli Azimut, le unit e gli sportelli distaccati di Banca Aletti.

## BANCO BPM

Banca Popolare di Crema  
Banca Popolare di Cremona  
Banca Popolare di Lodi  
Banca Popolare di Milano  
Banca Popolare di Novara  
Banca Popolare del Trentino  
Banca Popolare di Verona  
Banco Popolare Siciliano  
Banco S. Geminiano e S. Prospero  
Banco S. Marco  
Cassa di Risparmio di Imola  
Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno  
Credito Bergamasco

Con la conclusione della riorganizzazione commerciale abbiamo avviato il progetto di re-branding con l'obiettivo nei prossimi anni di valorizzare il brand Banco BPM su tutto il territorio nazionale. Il progetto prevede l'applicazione di vetrofanie con logo Banco BPM sulle vetrine delle filiali partendo dalle aree di Milano, Bergamo, Novara, Verona, Lodi, Modena, Lucca, Firenze, Genova e la sostituzione delle insegne dei marchi locali con il brand Banco BPM nell'area Centro Sud.

## SOLUZIONI ED ESPERIENZE DI VALORE

Ci impegniamo per ricercare soluzioni che possano soddisfare le esigenze della nostra clientela. In particolare, nel 2019 le principali proposte hanno riguardato:

### PERSONE

- **Mutui per l'acquisto di prima casa dedicati ai giovani under 35** con la facilitazione della garanzia Fondo Prima Casa gestito da Consap
- **Anticipo del TFS per tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione** in quiescenza
- Misure per **favorire la concessione di prestiti** rimborsabili tramite cessione del quinto dello stipendio o della pensione a persone altrimenti non finanziabili
- Campagne di **consapevolezza e prevenzione dei potenziali rischi** sulla salute (gravi malattie/non autosufficienza), sui comportamenti (nuove tecnologie e stili di guida sani) e sulla protezione degli immobili (in caso di calamità naturale).

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "Riduzione dell'impatto ambientale".

### NON SOLO SOLUZIONI FINANZIARIE

Anche nel 2019 abbiamo contribuito a:

- **valorizzare il lavoro dei nostri clienti** attraverso la realizzazione e condivisione di manifesti pubblicitari con protagonisti i nostri commercianti locali (circa 750 nel 2019);
- **condividere cultura in tema di consapevolezza finanziaria** (23 eventi nelle nostre filiali che hanno coinvolto oltre 1400 partecipanti), **economia e società** (14 dialoghi col territorio che hanno coinvolto 530 imprenditori e 58 incontri con l'autore che hanno coinvolto circa 11.000 persone), anche con la partecipazione attiva dei nostri Brand Ambassador in quasi 400 eventi sul territorio.

### IMPRESE

- Finanziamenti per **l'efficientamento energetico dei condomini** e iniziative per promuovere la sostenibilità ambientale<sup>5</sup>
- Campagne di **consapevolezza e prevenzione dei potenziali rischi** sulla protezione del patrimonio, dei beni aziendali, dei dipendenti e collaboratori
- Finanziamenti a sostegno di **programmi di investimento, di R&S e di innovazione delle PMI** con un focus sui giovani agricoltori e sulle azioni a favore del clima.

### TERZO SETTORE

- **Rinnovo delle collaborazioni** con gli Enti Ecclesiastici Cattolici, le ACLI, la Federazione Italiana Scuole Materne e la rete di cooperative sociali facenti parte del Consorzio CGM, di CGM Finance e di COESI Servizi
- **Linea "Incontro" dedicata al Terzo Settore** (es: anticipo 5 per mille, mutui chirografari e ipotecari, anticipazione dei crediti e dei contributi dalla PA).

## VERIFICA E GESTIONE DELLA RELAZIONE

Monitoriamo **la qualità della relazione** con la clientela attraverso indagini di customer satisfaction e un attento studio dei reclami, attività che ci aiutano a pianificare ed attuare azioni di miglioramento grazie al coinvolgimento di diverse funzioni aziendali.

Nel 2019 **le indagini di customer satisfaction hanno coinvolto oltre 218.000 clienti** persone fisiche, aziende e professionisti (+61,5% rispetto al 2018). I risultati hanno evidenziato un **aumento complessivo della soddisfazione** in tutti i territori in cui siamo presenti: l'indicatore TRI\*M<sup>6</sup> di Banco BPM, del valore di 67, è infatti aumentato di 2 punti rispetto al 2018.

Abbiamo testato la **customer experience** di 33.000 persone e 2.700 piccole e medie aziende, con particolare riferimento alla soddisfazione e alla facilità d'uso di diversi processi commerciali (dal mutuo alla compravendita titoli, dalle operazioni di cassa al pagamento del bonifico, ecc.) con la finalità di migliorare processi e prodotti esistenti. Sono state inoltre effettuate **circa 3.600 visite di mystery shopping in filiale** che hanno confermato un buon livello di servizio, con particolare riferimento all'aspetto relazionale.

# +61%

clientela coinvolta

nelle indagini di customer satisfaction

Relativamente ai **reclami ricevuti**<sup>7</sup>, l'89% delle contestazioni fa riferimento all'ambito bancario, in particolare ai prodotti di finanziamento e ai conti correnti. Su tali contestazioni si rileva comunque una diminuzione rispetto all'anno precedente, come per il numero complessivo dei reclami.

<sup>6</sup> Il TRI\*M è un indice numerico da 0 a 100 che tiene conto dalle valutazioni dei clienti relativamente a soddisfazione complessiva, raccomandabilità, propensione al riacquisto e convenienza. Vengono inoltre indagati la soddisfazione riguardante i prodotti, la reputazione, il servizio di filiale, i canali web e le eventuali criticità riscontrate.

<sup>7</sup> I dati sui reclami non considerano le contestazioni relative all'attività di segnalazione alla società Intermarket Diamond Business S.p.A. della clientela interessata all'acquisto di diamanti. Si tratta di 22.566 contestazioni nel 2019 (di cui 545 in istruttoria e 22.021 evase). Per tali casi, in continuità con il 2018 la Banca prosegue nell'analisi caso per caso delle situazioni dei clienti che hanno sollevato delle criticità e nel dialogo con gli stessi e con le Associazioni dei Consumatori. Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale.

RECLAMI VS IL GRUPPO	2019	2018	Variazione
<b>Reclami ricevuti</b>	<b>7.251</b>	<b>7.861</b>	<b>-7,8%</b>
- di cui bancari	6.450	7.017	-8,1%
- di cui investimento	628	732	-14,2%
- di cui assicurativi	173	112	+54,5%
<b>Reclami evasi</b>	<b>7.480</b>	<b>7.882</b>	<b>-5,1%</b>
- accolti	2.454	2.418	+1,5%
- parzialmente accolti	1.709	1.870	-8,6%
- respinti	3.317	3.534	-6,1%
<b>Lavorazione pratica (giornate medie)</b>			
- per servizi bancari	20	19	+5,3%
- per prodotti di investimento	33	29	+13,8%
- per prodotti assicurativi	28	25	+12,0%



### PRINCIPALI RISCHI

POSSIBILE DETERIORAMENTO DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA



### MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Offerta di soluzioni non solo finanziarie, monitoraggio continuo della qualità della relazione e coinvolgimento della clientela nella fase di sviluppo di prodotti e servizi e nelle azioni di miglioramento.

# INNOVAZIONE E INFORMATION MANAGEMENT

Affrontiamo la sfida della digital transformation attraverso ingenti investimenti, presidi organizzativi, normativi e procedurali, ma soprattutto con la formazione e il coinvolgimento di dipendenti e clienti che sono protagonisti di importanti novità.

Il **Progetto.DOT** (Digital Omnichannel Transformation) di Banco BPM indirizza l'evoluzione dei servizi alla clientela in ottica omnicanale, delle piattaforme digitali e del modello operativo. Ad esso si affianca l'attenzione per la **gestione di dati e informazioni**<sup>8</sup>, attraverso opportune misure di sicurezza, con livelli variabili a seconda della tipologia di dato/informazione, e di tutela della privacy in linea con il Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR).

La diffusione pervasiva di una cultura digitale e una nuova metodologia di lavoro agile sono elementi centrali di tale progetto. Trasformazione digitale e innovazione richiedono infatti una **organizzazione smart dei lavori e delle attività** che tenga conto dell'evoluzione continua, della formazione, della interazione interna ed esterna e di una costante verifica dell'efficacia delle soluzioni offerte.

## MODELLO DI GESTIONE

### ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI CLIENTI E DIPENDENTI

Ascolto della clientela e interpretazione dei suoi bisogni attraverso il confronto interfunzionale

### BUSINESS INNOVATION

Sviluppo di soluzioni grazie a testing di servizi, feedback da parte degli utenti e continuo confronto interno ed esterno

### FORMAZIONE E CULTURA

Creazione di una cultura digital, di lavoro agile e di tutela dei dati

### DATA GOVERNANCE, GDPR E IT SECURITY

Gestione dei dati e delle informazioni tutelando privacy, sicurezza e continuità operativa

<sup>8</sup> Ci siamo dotati di specifica normativa interna in materia di privacy, sicurezza informatica, continuità operativa, protezione degli accessi logici e delle risorse informatiche, gestione degli incidenti e delle frodi informatiche, interventi correttivi di sicurezza e gestione dei dispositivi di archiviazione ed estrazione dei dati.

## SMART ORGANIZATION: ASCOLTO, INNOVAZIONE E FORMAZIONE

### FATTORI ABILITANTI

**ASCOLTO**  
INTELLIGENTE  
DI CLIENTELA E  
DIPENDENTI

**FORMAZIONE,  
SVILUPPO E  
CONDIVISIONE**  
DI UNA CULTURA  
DIGITALE

**DISPONIBILITÀ,  
INTEGRITÀ E  
PROTEZIONE** DI DATI  
E INFORMAZIONI

### AZIONI

**NUOVE  
METODOLOGIE**  
DI ASCOLTO E  
INTERPRETAZIONE  
DELLA "VOCE DEL  
CLIENTE" E DI  
INTERAZIONE

RIVISITAZIONE  
DEI **CANALI  
WEB E MOBILE** E  
INTRODUZIONE  
DI NUOVE  
FUNZIONALITÀ

IN AMBITO DATA  
GOVERNANCE,  
GDPR & IT  
SECURITY: **PRESIDI  
ORGANIZZATIVI  
E TECNOLOGICI**,  
POLICY E  
PROCEDURE  
AD HOC,  
FORMAZIONE

### RISULTATI

COMMUNITY  
DI **2.500 CLIENTI**  
E **300 BRAND  
AMBASSADOR**  
ORIENTATI AL  
DIGITALE PER LA  
CO-CREAZIONE DI  
NUOVE SOLUZIONI  
E **10 PROGETTI DI  
RICERCA SULLA  
CLIENTELA**

**5.000 PERSONE**  
COINVOLTE IN  
WORKSHOP E  
FORMAZIONE

**61% LA CLIENTELA**  
CHE EFFETTUA  
DISPOSIZIONI SU  
CANALI DIGITALI

**75% LE  
OPERAZIONI**  
EFFETTUATE SUI  
CANALI REMOTI

**0 EPISODI** DI  
RILEVANTI PERDITE  
DI DATI E ACCESSI  
NON AUTORIZZATI

**21.000 DIPENDENTI**  
FORMATI IN  
AMBITO GDPR E  
PRIVACY

**7.500 DIPENDENTI**  
FORMATI SULLA  
CYBER SECURITY  
(AMBITO IVASS)

Fa parte dell'organizzazione smart una metodologia di **lavoro agile**, che ha la finalità di favorire il raggiungimento di obiettivi e soluzioni, interazioni interfunzionali efficaci, autonomia e flessibilità. Tale metodologia è stata utilizzata dal 2017 da parte dei dipendenti direttamente coinvolti nel progetto .Dot e nel 2019 è stata oggetto di oltre 27.000 ore di formazione a tutti i dipendenti delle funzioni centrali (circa 2.200 professional).

Anche nel 2019 abbiamo investito sul **canale digitale**<sup>9</sup> il cui utilizzo da parte della nostra clientela è sempre più frequente:

✦ Le nostre **persone clienti** attive sul canale online sono circa il 65% di quelle abilitate e sui canali remoti transita il 77% delle operazioni con una componente significativa nel mobile (dove transita il 41% delle operazioni online). Tra le novità digitali del 2019 si evidenziano la vetrina online dei prodotti creditizi e assicurativi con possibilità di effettuare simulazioni; la revisione della grafica e dei modelli di navigazione dei siti di Gruppo con l'obiettivo di rendere la navigazione sempre più fruibile e in linea coi bisogni; l'autenticazione biometrica (con impronta digitale o riconoscimento facciale); il completamento dei servizi di pagamento su mobile (Samsung Pay, Google Pay ed Apple Pay)

✦ Anche per le nostre **imprese clienti** si rileva un orientamento digitale crescente: le imprese attive online sono il 72% di quelle abilitate e le operazioni effettuate sui canali remoti hanno raggiunto il 69% del totale. Dal 2019 le imprese possono beneficiare di un portale web rinnovato nel layout e nelle principali funzioni e soprattutto dello smart lending, ossia la possibilità di conoscere online importo e condizioni di finanziamento, effettuare simulazioni e procedere alla richiesta.

<sup>9</sup> I dati sull'utilizzo del canale digitale fanno riferimento ai soli correntisti Banco BPM e considerano il numero delle operazioni effettuate nell'ultimo trimestre del 2019. Si considerano attivi i clienti con almeno un accesso sui canali digitali in rapporto ai clienti abilitati all'utilizzo dell'online (che rappresentano circa i 2/3 dei clienti totali).

<sup>10</sup> Il Data Protection Officer (DPO) è il Responsabile della funzione Compliance nel cui ambito esiste un supporto specialistico ad hoc.

<sup>11</sup> In seguito all'introduzione del GDPR sono state riviste sia le norme interne che attribuiscono ruoli e responsabilità, sia i processi disegnati a tutela dei diritti degli interessati. Per maggiori informazioni: [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it) alla sezione Privacy

<sup>12</sup> Banco BPM partecipa al CERT Finanziario Italiano, iniziativa pubblico-privata finalizzata a innalzare la cyber resilience e la capacità di gestione dei rischi cyber degli operatori bancari e finanziari e lavora con la Polizia di Stato per lo scambio in tempo reale di informazioni nell'ambito della prevenzione e contenimento delle frodi bancarie.

<sup>13</sup> Il piano di risposta prevede un meccanismo di coinvolgimento di strutture tecniche e di escalation verso le funzioni apicali in funzione del livello di gravità assegnato all'incidente. Tutte le segnalazioni di cyber security vengono prese in carico da un Security Operation Center attivo tutto l'anno, 24/24 h. Nell'ambito della business continuity, in caso di indisponibilità dei sistemi informativi si attiva il Piano di Disaster Recovery, testato annualmente, finalizzato a consentire il funzionamento delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi.

Fattore abilitante di una smart organization è la **disponibilità e la tutela dei dati e delle informazioni**, per le quali ci siamo dotati di presidi, competenze, procedure e regolamenti.

Relativamente alla **protezione dei dati personali**, al fine di garantire agli interessati l'esercizio dei propri diritti, abbiamo dedicato la casella mail [protezionedati@bancobpm.it](mailto:protezionedati@bancobpm.it) per la raccolta delle istanze, ci siamo dotati di uno specifico presidio organizzativo<sup>10</sup>, di apposita normativa interna<sup>11</sup> e abbiamo avviato l'implementazione di adeguate soluzioni informatiche.

La **gestione degli incidenti di sicurezza e dei data breach**<sup>12</sup> viene affrontata tramite uno specifico piano di risposta<sup>13</sup> ed eventuali danni causati dalla violazione della sicurezza o della confidenzialità dei dati personali sono coperti da apposita polizza assicurativa. Nel mese di giugno abbiamo partecipato ad un'esercitazione per la verifica delle modalità di gestione della crisi e delle relative prassi di comunicazione in caso di attacco cyber con impatto internazionale.

## DATA GOVERNANCE, GDPR E IT SECURITY

Nel corso del 2019 **non si sono verificati episodi di perdite di dati o accessi non autorizzati di rilevanza tale da comportare comunicazioni al Garante della privacy o agli interessati** e non sono state comminate sanzioni in tale ambito.

### BACKGROUND DEI RESPONSABILI IN AMBITO IT E INFORMATION SECURITY

**Responsabile IT:** laurea in informatica, esperienza pluriennale, prima in consulenza con focus IT e dopo nel settore bancario in ambito IT e digital transformation

**Responsabile Data Governance e Sicurezza IT:** laurea in ingegneria gestionale, esperienza pluriennale, prima in ambito consulenza con focus IT, procurement, logistica, process reengineering, poi nel settore bancario in ambito ICT

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Approva il piano di continuità operativa (PCO), comprensivo del piano di disaster recovery
- È informato almeno annualmente sugli esiti dei controlli sull'adeguatezza del PCO
- Approva il piano annuale delle verifiche delle misure di continuità operativa ed esamina i risultati delle prove
- Revoca lo stato di crisi.



### AUDIT

- Elabora la Relazione Annuale sulla Sicurezza Informatica
- Effettua controlli periodici sul sistema informativo del Gruppo (ivi compresi gli aspetti di sicurezza logica) mediante verifiche in loco effettuate da ICT auditor senior.

### AMMINISTRATORE DELEGATO

Approva le procedure di gestione dei cambiamenti del sistema informativo e degli incidenti di sicurezza informatica; assume decisioni tempestive su gravi incidenti di sicurezza informatica e fornisce informazioni al CdA in caso di gravi problemi derivanti da incidenti.

### INFORMATION TECHNOLOGY

Garantisce il corretto funzionamento, la disponibilità e la continua evoluzione del sistema informativo di Gruppo.

### DATA GOVERNANCE E SICUREZZA IT

Definisce e attua le politiche e gli standard di sicurezza informatica e di continuità operativa nonché le priorità degli indirizzi di architettura e data governance.

### COMPLIANCE (DATA PROTECTION OFFICER)

È responsabile della protezione dei dati personali; riceve le segnalazioni di data breach e di altre azioni che impattano sulla protezione dei dati personali.



### PRINCIPALI RISCHI

MANCATO UTILIZZO DELLE OPPORTUNITÀ OFFERTE DALLA DIGITALIZZAZIONE

CYBERCRIME, SICUREZZA INFORMATICA E PRIVACY



### MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Azioni, presidi organizzativi, investimenti e formazione volti a indirizzare in maniera efficace la relazione con il cliente, le modalità e gli strumenti di lavoro.

Investimenti, presidi, normative e misure tecniche e organizzative per garantire la continuità operativa, tutelare i dati personali, prevenire frodi e incidenti informatici, mitigare gli effetti degli attacchi cyber.

# SVILUPPO E INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE AZIENDE

Ci proponiamo come partner di riferimento per le aziende accompagnandole in ogni fase del loro ciclo di vita, con un approccio di banca del territorio che al tempo stesso può vantare soluzioni, competenze e centri di eccellenza per qualsiasi esigenza imprenditoriale.

A fine 2019 il totale dei finanziamenti alle aziende è di oltre € 60 miliardi e rappresenta circa il 60% degli impieghi totali rendendo tale segmento fondamentale per tutta l'attività del Gruppo.

Grazie alla stretta collaborazione tra Banca Akros e le strutture commerciali di Banco BPM siamo in grado di assistere le aziende attraverso un'offerta completa e integrata.



SVILUPPO PRINCIPALMENTE ATTRAVERSO IL  
**FINANZIAMENTO BANCARIO**

IDENTIFICAZIONE  
DELLE OPPORTUNITÀ  
DI SVILUPPO

**Offerta diversificata** sia di prodotti e servizi tradizionali di commercial banking e parabancario sia di soluzioni sui mercati esteri.

SOLUZIONI  
FINANZIARIE PER LO  
SVILUPPO E ATTIVITÀ  
STRAORDINARIE

**Analisi dei trend**, delle dinamiche settoriali e della struttura finanziaria d'impresa.

**Offerta di finanziamenti** e di soluzioni di finanza strutturata con operatori qualificati e istituzionali (fondi di private equity, immobiliari, ecc.).

ATTIVITÀ CON  
L'ESTERO

**Offerta di prodotti e servizi** in ambito estero, attività di trade finance innovativa, partnership con banche estere.

CULTURA PER LA  
CRESCITA

Community per cogliere **opportunità di business** in Italia e all'estero.  
Strumenti e percorsi di **educazione al management e alla finanza** al fine di stimolare l'innovazione e la crescita aziendale.



SVILUPPO PRINCIPALMENTE ATTRAVERSO IL  
**MERCATO DEI CAPITALI**

**Network di relazioni** per offerta di prodotti di investment banking a imprese di media e grande dimensione.

**Operazioni di finanza straordinaria**, soprattutto per PMI, quali quotazioni in Borsa, aumenti di capitale, OPA, SPAC, emissioni di bond, buy back, private placement, sindacazione, M&A, spin-off e cartolarizzazioni.

**Strutturazione** e distribuzione di strumenti di copertura e di gestione dei rischi finanziari.

**Attività di intermediazione**, ricerca azionaria e coporate broker.

**Strutturazione** e distribuzione di strumenti di copertura e di gestione dei rischi valutari.



Nel corso del 2019 abbiamo rafforzato il modello di servizio in termini organizzativi, di supporto commerciale, finanziario e relazionale.

**Relativamente all'aspetto organizzativo**, particolare attenzione è stata posta alle sinergie tra la rete commerciale e le società specializzate del Gruppo attraverso la **valorizzazione di specialisti per "Industry", per i comparti di finanza strutturata quali project financing, corporate lending, real estate, acquisition e leveraged finance, financial sponsor e per l'attività con l'estero.**

Relativamente a quest'ultimo ambito, il modello di servizio prevede la presenza sul territorio di una rete specialistica affiancata da vari centri di eccellenza operativa e da una rete di **relazioni con banche corrispondenti e leader nei rispettivi Paesi**, in grado di facilitare sia l'accesso ai mercati esteri, sia il costante presidio dei rischi.

Di supporto sono state anche le **attività svolte dagli uffici di rappresentanza**: l'ufficio di Hong Kong ha presidiato, oltre alla Repubblica Popolare Cinese, anche Corea del Sud, Tailandia, Vietnam, Singapore, Malesia; quello di Mumbai ha intensificato la relazione con numerose banche locali ed è stato protagonista dell'**evento "Doing business in India"** promosso dalla Banca a Verona, cui hanno partecipato numerose imprese con storie di successo in Asia Centrale.

# € 1 MLD

## PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

Tra le principali **iniziative commerciali** del 2019, significativa è stata la promozione di **finanziamenti a medio/lungo termine** con il coinvolgimento di partner istituzionali quali Cassa Depositi e Prestiti, Banca Europea per gli Investimenti e Fondo Europeo per gli Investimenti. Per tali tipologie di finanziamento, la Banca si è impegnata ad applicare condizioni agevolate rispetto a quelle di mercato, favorendo in tal modo l'accesso al credito, il sostegno a investimenti strutturali e all'occupazione e la promozione delle politiche dell'Unione Europea sul territorio nazionale.

Tra i nuovi prodotti rivolti alle grandi imprese, abbiamo sviluppato il finanziamento chirografario flessibile **"revolving credit facility"**, per le esigenze finanziarie di breve periodo.

Nel corso del 2019 abbiamo **erogato circa € 1 mld per l'internazionalizzazione** delle nostre imprese (+3,1% rispetto al 2018) per operazioni sia di breve termine (acquisto di materie prime/semilavorati, copertura di costi per la produzione di beni oggetto di esportazione), sia di medio/lungo termine (acquisto di beni strumentali, acquisizione di società estere, studi di fattibilità per l'apertura di sedi all'estero, ampliamento di strutture produttive). Lo sviluppo dell'export italiano sostenuto dal Gruppo ha avuto particolare vivacità nei Paesi del Sud Est Asiatico, Egitto, Emirati Arabi e Brasile.

A supporto della **crescita mediante quotazione sul mercato dei capitali**, Banca Akros ha contribuito al collocamento e alla quotazione di NEXI, per dimensioni una delle maggiori IPO a livello mondiale del 2019, di Shedir Phara sul mercato AIM Italia e ha assistito gli azionisti di Industrial Stars of Italy 3 nel perfezionamento della business combination con Salcef Group.

# €500 MLN

PER ENERGIE RINNOVABILI  
E INFRASTRUTTURE

Oltre al credito e alla consulenza offriamo la possibilità di sviluppare relazioni e contatti attraverso le **piattaforme YOULOUNGE, YOUWORLD E YOUTRADE FINANCE**.

Abbiamo inoltre coinvolto **47 imprese clienti** con interessanti potenzialità di crescita in un **progetto formativo biennale (2018-2019) denominato ELITE**, realizzato in partnership con Borsa Italiana allo scopo di favorire l'accesso ad un network internazionale, la creazione di contatti tra aziende e investitori e lo sviluppo di competenze sull'utilizzo di fonti di finanziamento diversificate.

Focalizzandoci sulle operazioni con impatti **"sociali e ambientali"** nel corso del 2019 si sono concluse diverse operazioni di project financing che hanno riguardato **energie rinnovabili (20 operazioni per un importo complessivo di circa € 285 mln) e infrastrutture (9 operazioni per un totale di € 258 mln)** e il collocamento, tramite Banca Akros, di **3 emissioni di green bond e 2 emissioni di social bond**, per un totale di oltre € 3 mld.

Tra le altre **iniziative dedicate alla clientela** abbiamo:

- Organizzato **missioni imprenditoriali** volte ad acquisire informazioni commerciali su opportunità nei paesi visitati, a promuovere accordi commerciali e favorire la ricerca di partner locali. Specifiche iniziative sono state sviluppate negli Emirati Arabi, in India, Egitto, Marocco, Hong Kong, Taiwan, Filippine e Cina dove, in cooperazione con Banca Akros, una decina di aziende italiane hanno incontrato one-to-one controparti cinesi selezionate.

---

- Partecipato a **diversi eventi promossi da associazioni/camere di commercio, a eventi fieristici in Italia** quali "Retail Business in Russia, Ucraina e Kazakistan" (Confimprese Milano), "La sfida dell'export digitale" (Camera di Commercio di Lucca), e "Le nuove frontiere dell'export" (la Fiera della Meccatronica di Bari).

---



- Proseguito nella **collaborazione con Confimprese**, l'associazione delle imprese del commercio "a rete", al fine di offrire opportunità di sviluppo di reti di vendita in franchising in Italia e all'estero e una conoscenza delle relative dinamiche commerciali.

---

- Organizzato, tramite Banca Akros, **incontri fra PMI quotate ed investitori**, sia nell'ambito di conference tenutesi anche in piazze finanziarie straniere (Londra, Parigi e Francoforte), sia attraverso oltre 100 corporate roadshow, di cui circa la metà al di fuori dell'Italia. Tali eventi assumono importanza soprattutto per le PMI quotate le quali, a differenza delle Blue Chips, hanno in genere minori occasioni per presentarsi agli investitori (domestici e stranieri) e interloquire con loro.

## LE NOSTRE PIATTAFORME PER LO SVILUPPO DEL BUSINESS

DESCRIZIONE	OBIETTIVI	KPI	BENEFICI PER L'IMPRESA
<b>YOULOUNGE</b> La business community internazionale di Banco BPM per i clienti imprese.	Promuovere prodotti e servizi delle aziende clienti; svilupparne le opportunità di business in ambito import ed export; stringere relazioni commerciali con primarie banche nel mondo.	1.278 aziende clienti	Partecipando alla "Trade Club Alliance", network composto da 14 banche internazionali, l'impresa entra in connessione con le esigenze di acquisto e vendita delle community delle banche aderenti.
<b>YOUWORLD</b> Il portale informativo di Banco BPM per il commercio estero	Fornire alle aziende clienti un set di informazioni relative al commercio estero, organizzate per paese, tipologia di merce o servizi trattati.	1.167 aziende clienti	Disporre di informazioni sempre aggiornate sui paesi esteri relativamente a situazione politica, norme doganali, fiscali e contrattuali e linee guida per il commercio nel paese prescelto e contatti locali.
<b>YOUTRADE FINANCE</b> Piattaforma di Banco BPM per l'operatività merci in via telematica	Semplificare e ottimizzare il rapporto tra la Banca e le imprese clienti operanti sui mercati esteri	Sottoscritti 467 contratti dalle imprese clienti.	Gestire lo scambio di documenti digitali tra Banca e cliente, attraverso procedure in grado di garantire la massima sicurezza (es: utilizzo della firma digitale), tempi brevi e tracciabilità.

 PRINCIPALI RISCHI	 MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE
IL MANCATO SVILUPPO DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE INCIDE NEGATIVAMENTE SUL SISTEMA PAESE E QUINDI ANCHE SUL SETTORE BANCARIO	Attività di origination su clienti attuali o prospect, analisi fondamentale su aziende non quotate allo scopo di identificare eventuali opportunità di business  Offerta integrata di soluzioni specifiche per ogni esigenza di business anche grazie a importanti partnership a livello italiano e internazionale.
POSSIBILE INSUCCESSO DELLE OPERAZIONI SUPPORTATE, CON CONSEGUENTE DANNO PER IL GRUPPO E I CLIENTI	Dialogo costante e trasparente con le aziende clienti, offerta di servizi e strumenti finanziari coerenti con le esigenze dei clienti e analisi accurata dei rischi.
RISCHI DI SETTORE LEGATI ALLA TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE	Rafforzamento dell'offerta su investimenti sostenibili e attività di engagement della clientela su opportunità e rischi della transizione.
RISCHI LEGATI ALL'OPERATIVITÀ IN PAESI ESTERI	Appoggio delle operazioni sulle banche estere leader nei rispettivi paesi in grado di presidiare i rischi e le opportunità a livello locale

### Sviluppo della multicanalità

per offrire un servizio tailored made a un numero sempre maggiore di clienti, anche non coperti da un mandato di consulenza

Rafforzamento, attraverso formazione specifica, del ruolo del **banker**, perché diventi **un vero e proprio "consulente comportamentale" per il cliente** che sarà sempre più esposto a episodi di volatilità dei mercati e quindi ad errori comportamentali ed emotivi



# I PROSSIMI IMPEGNI



**Implementazione** delle politiche del credito per settori ad alta sostenibilità (es. agricoltura biologica) e per settori a rischio nel processo di transizione verso un'economia green

---

**Finanziamenti** per investimenti sostenibili delle imprese, lo sviluppo delle start-up, le aziende del settore no-profit e le soluzioni immobiliari green

---

**Opportunità** di incontro sui temi environmental, social e governance (ESG)

### **Progetto R-Evolution**

finalizzato alla revisione della documentazione alla clientela in un'ottica di trasparenza e semplificazione del linguaggio bancario

---

Previsto l'avvio di un programma di iniziative di **miglioramento in ambito Cyber Security**, individuate anche a seguito dei risultati di una valutazione esterna del posizionamento della sicurezza (assessment svolto con utilizzo di uno standard di riferimento NIST Cybersecurity Framework)

---

### **Ulteriori sessioni formative**

dedicate ad approfondimenti in ambito privacy e sicurezza

04



# INSIEME ALLE NOSTRE PERSONE

---



# GESTIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

La gestione del personale è indirizzata al *"rispetto della personalità e della dignità di ciascun dipendente"* e alla promozione di *"un clima lavorativo positivo, che valorizzi le individualità e i rapporti interpersonali, favorendo il rafforzamento del senso d'appartenenza e dello spirito di squadra"*<sup>1</sup>.

Con questa politica abbiamo affrontato un **percorso di integrazione e riorganizzazione che ha coinvolto quasi 25.000** persone in un processo finalizzato a semplificare e rendere efficiente la struttura societaria e creare un modello operativo in grado di accompagnare in maniera sostenibile la crescita del business.

## CAMBIAMENTI

**Principali cambiamenti organizzativi che hanno avuto impatto sulle nostre persone**

### 2017

- Cessione incrociata di sportelli fra Banco BPM e BPM Spa e razionalizzazione del numero di filiali
- Cessione di Aletti Gestielle SGR
- Avvio del nuovo modello commerciale
- Oltre 1.500 uscite, 161 assunzioni

### 2018

- Incorporazione di BPM Spa e cessione del ramo d'azienda Banca Depositaria
- Chiusura di 500 sportelli e riarticolazione territoriale degli sportelli ex BPM Spa
- Concentrazione in Banca Aletti del private banking e in Banca Akros dell'investment banking
- Oltre 1.000 uscite, 50 assunzioni

### 2019

- Incorporazione in Banco BPM di SGS BP e BP Property Management e cessione di Arena Broker e del ramo di azienda relativo alla gestione degli NPL
- Riorganizzazione del credito al consumo
- Oltre 500 uscite, 341 assunzioni

CONTINUO INVESTIMENTO IN FORMAZIONE TECNICA, MANAGERIALE E SOFT SKILL

Tale processo, accompagnato dal confronto con le organizzazioni sindacali, si è orientato a un **modello di gestione del personale improntato al continuo sviluppo professionale** che si realizza attraverso la costante acquisizione di nuove competenze e un ricambio generazionale, nella piena salvaguardia delle condizioni lavorative.

<sup>1</sup> Per ulteriori dettagli si rimanda al Codice Etico di Banco BPM.

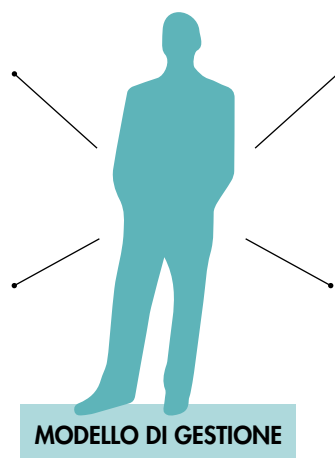


### ACQUISIZIONE DI COMPETENZE ATTRAVERSO LA FORMAZIONE

Continui investimenti in formazione per affrontare le sfide del futuro e valorizzare le persone.

### VALUTAZIONE E CRESCITA DELLE PERSONE

Misurazione delle competenze, valutazione dei risultati conseguiti e diversificazione delle esperienze professionali.



### INSERIMENTO DI NUOVE RISORSE

Assunzione di risorse e processi mirati all'efficace inserimento delle persone in azienda.

### GESTIONE SOSTENIBILE DELLE USCITE

Attenzione alla valorizzazione delle esperienze, al passaggio di know how e alle uscite delle persone in maniera responsabile.

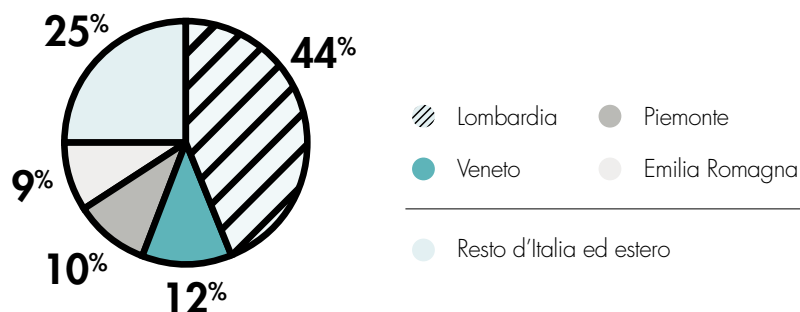
## LE NOSTRE PERSONE

Oggi siamo un Gruppo di circa 22.000 persone assunte a tempo indeterminato<sup>2</sup>, con un'**anzianità media di servizio di oltre 21 anni**.

Il 96% dei dipendenti lavora in Banco BPM, 2/3 dei quali nella rete commerciale. Circa 700 persone lavorano nelle banche specialistiche Aletti e Akros.

DIPENDENTI DEL GRUPPO	2019	2018
<b>Dipendenti totali<sup>3</sup></b>	<b>21.938</b>	<b>22.247</b>
<b>A tempo indeterminato</b>	<b>21.708</b>	<b>22.126</b>
Donne	44,8%	44,7%
Uomini	55,2%	55,3%
<b>In apprendistato</b>	<b>230</b>	<b>119</b>
Donne	49,1%	50,4%
Uomini	50,9%	49,6%
<b>Part-time</b>	<b>3.470</b>	<b>3.424</b>
Donne	94,5%	94,7%
Uomini	5,5%	5,3%
<b>Full time</b>	<b>18.468</b>	<b>18.823</b>
Donne	35,5%	35,6%
Uomini	64,5%	64,4%

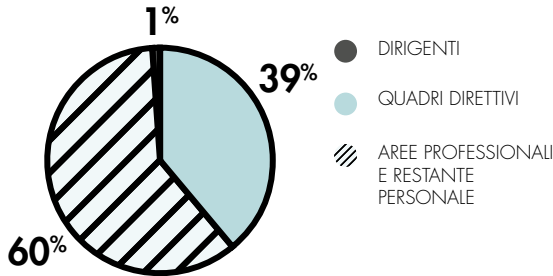
### DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA



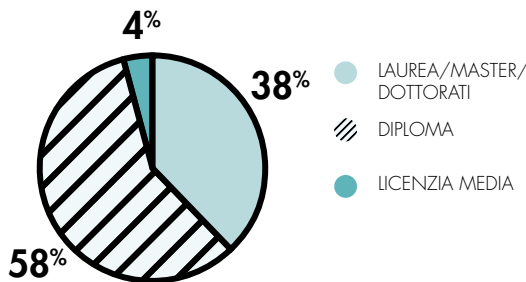
<sup>2</sup> Non si rilevano contratti di lavoro a tempo determinato.

<sup>3</sup> I dati sui dipendenti differiscono dalla forza lavoro a motivo di due persone somministrate e una persona in distacco.

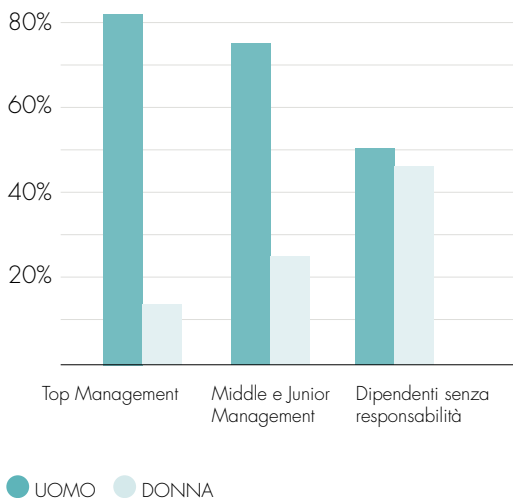
## DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE



## DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO



## DIPENDENTI PER GENERE E RESPONSABILITÀ



Rispetto al 2018, sono in leggero aumento i dipendenti che hanno **scelto un orario di lavoro ridotto**, in particolare fra gli uomini. La maggior parte delle nostre persone è concentrata nelle regioni del Nord Italia

	Aree professionali e restante personale dipendente	Quadri Direttivi	Dirigenti
meno di 30 anni	4,3%	/	/
30-50 anni	58,0%	36,0%	18,9%
più di 50 anni	37,7%	64,0%	81,1%
donne	54,7%	30,9%	9,9%
uomini	45,3%	69,1%	90,1%
appartenenti a categorie protette/invalidi	8,8%	4,1%	0,3%
part time	23,0%	5,3%	/

La fotografia dei dipendenti, sostanzialmente invariata rispetto al 2018, mostra in sintesi un capitale umano formato da persone con età e livello di studio medio-elevati e una minore presenza femminile all'aumentare del livello di responsabilità e, di conseguenza, dell'inquadramento contrattuale.

### “DONNE IN BANCA”: VALORIZZARE LA DIVERSITÀ DI GENERE




A giugno 2019 abbiamo aderito all'iniziativa dell'ABI finalizzata a:

- **favorire un ambiente di lavoro inclusivo** e aperto ai valori della diversità, anche di genere;
- **rafforzare le modalità di selezione e sviluppo** idonee a promuovere le pari opportunità di genere;
- **diffondere la piena ed effettiva partecipazione femminile** ad ogni livello aziendale;
- **promuovere la parità di genere anche al di fuori della banca**, a beneficio delle comunità di riferimento;
- **realizzare iniziative per indirizzare e valorizzare le proprie politiche aziendali** in materia di parità di genere.

A fronte di 523 uscite, prevalentemente a motivo di pensionamenti, uscite volontarie e riorganizzazioni, **abbiamo assunto 341 persone**, di cui il 71% laureate.

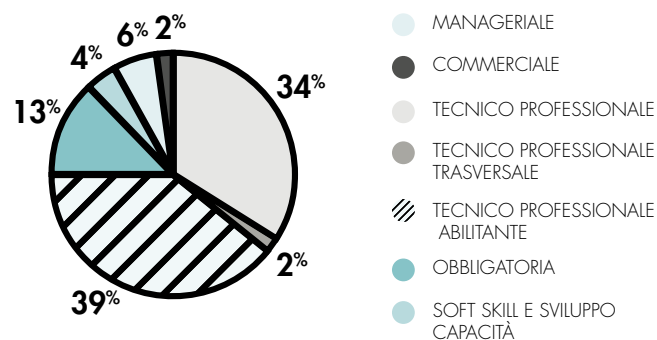
Il tasso di assunzione è quindi aumentato all'1,6% (1,6% per gli uomini e 1,4% per le donne) rispetto allo 0,2% del 2018 mentre il tasso di cessazione è diminuito al 2,4% (2,7% per gli uomini e 2% per le donne) rispetto al 4,8% del 2018.

	ASSUNZIONI 2019	CESSAZIONI 2019	ASSUNZIONI 2018	CESSAZIONI 2018
				
<b>Totale</b>	<b>341</b>	<b>523</b>	<b>50</b>	<b>1.066</b>
<b>donne</b>	<b>41,6%</b>	<b>37,7%</b>	<b>22,0%</b>	<b>37,3%</b>
<b>uomini</b>	<b>58,4%</b>	<b>62,3%</b>	<b>78,0%</b>	<b>62,7%</b>
meno di 30 anni	45,2%	4,0%	32,0%	1,9%
30-50 anni	39,6%	38,2%	50,0%	9,5%
oltre 50 anni	15,2%	57,8%	18,0%	88,6%
Nord Italia	90,0%	79,5%	90,0%	82,5%
Centro Italia	5,3%	11,7%	6,0%	13,2%
Sud Italia e isole	4,1%	8,6%	2,0%	3,9%
Estero	0,6%	0,2%	2,0%	0,4%

## FORMAZIONE E CRESCITA

Crediamo che la formazione sia un driver fondamentale per accompagnare la crescita delle persone e dell'organizzazione, specialmente in contesti complessi. Per tale motivo, nel 2019 **abbiamo investito in formazione € 8,4 mln** e dedicato a tale attività un **team di oltre 50 persone** a cui si sono aggiunte docenze specialistiche da parte di personale interno e docenze esterne.

### FORMAZIONE PER TIPOLOGIA



### ESIGENZE NEL BREVE PERIODO

#### SVILUPPO DEL BUSINESS, ADEGUAMENTO NORMATIVO E DI MERCATO

- Orientamento al cliente e lavoro di squadra;
- prevenzione e gestione rischi;
- modello omnicanale, innovazione e cultura digitale;
- competenze di ruolo, commerciali e bancassurance, certificazioni professionali;
- Mifid II e nuova regolamentazione;
- gestione e analisi del credito;
- competenze in ambito controllo.

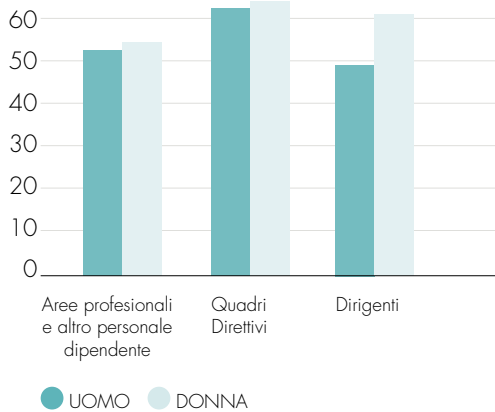
### ESIGENZE NEL MEDIO-LUNGO PERIODO

#### CULTURA D'IMPRESA, APPROCCIO AL LAVORO E SVILUPPO DI CAPACITÀ DISTINTIVE PER IL FUTURO

- Comportamenti e modalità di lavoro "agili";
- leadership inclusiva, valorizzazione delle persone (focus su gender diversity);
- percorsi per le lunghe assenze (focus sulla genitorialità);
- sviluppo di soft skill attraverso formazione, coaching e job rotation;
- cultura del ben-essere: educazione alimentare, salute fisica e mentale.

Nel 2019 abbiamo dedicato alle nostre persone **circa 1,3 milioni di ore di formazione** (+28,8% rispetto al 2018), l'86,7% delle quali dedicate alla formazione non obbligatoria in ambito tecnico-professionale e manageriale nonché allo sviluppo di skill trasversali e commerciali. Oltre 2/3 della formazione è stata erogata dal nostro personale. Ogni dipendente ha usufruito mediamente di **59 ore formative** (rispetto a 45 ore nel 2018). In particolare, negli inquadramenti più alti, le donne hanno usufruito mediamente di 63 ore di formazione (rispetto a 50 ore degli uomini) anche a motivo di un percorso formativo finalizzato a valorizzare le differenze di genere.

### ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E INQUADRAMENTO



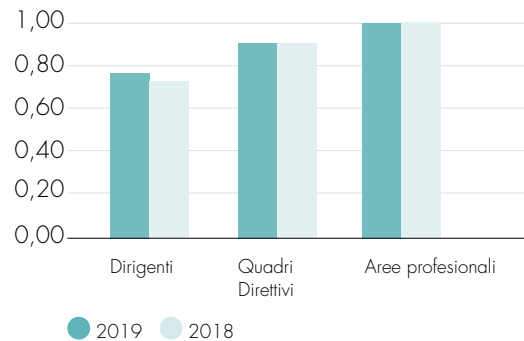
<sup>4</sup> In particolare sono stati valutati il 95,1% delle donne e il 97,3% degli uomini, il 95,7% dei Dirigenti, il 98,4% dei Quadri Direttivi e il 95% delle Aree Professionali e del restante personale dipendente.

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli sulla politica di remunerazione del Gruppo si rimanda all'apposita relazione dove, tra le altre informazioni, si trovano la politica di remunerazione del CEO, il legame tra la parte variabile e i risultati finanziari e non finanziari di sostenibilità, la % di remunerazione fornita in azioni, il time vesting, le clausole di claw back e le principali caratteristiche del sistema di incentivazione.

**Il riconoscimento di buone performance** è un presupposto per l'accesso al sistema incentivante. Nel 2019 la componente variabile ha innalzato la retribuzione media del 5,6%, con un'incidenza maggiore all'aumentare della categoria professionale (per i Dirigenti la parte variabile rappresenta in media il 14,9% della remunerazione).

Una **regolare attività di valutazione della prestazione lavorativa** promuove la responsabilizzazione dei capi e dei collaboratori, favorisce il confronto continuo e l'orientamento verso comportamenti di qualità. Ciascun collaboratore effettua un'autovalutazione sui comportamenti e può esprimere un feedback sulla valutazione ricevuta dal proprio responsabile. Nel 2019 **sono state valutate 21.134 persone** (oltre il 96% dei dipendenti<sup>4</sup>).

### RAPPORTO REMUNERAZIONE DONNA/UOMO PER INQUADRAMENTO (ESCLUSI PART-TIME)



Relativamente alla remunerazione di genere, anche nel 2019 non emergono significative differenze nelle Aree Professionali e nei Quadri Direttivi, a differenza delle fasce dirigenziali e delle posizioni di responsabilità: la remunerazione media delle donne è minore rispettivamente di circa il 30% nel top management, circa il 18% nel middle e junior management e circa il 12% fra i responsabili della rete commerciale<sup>5</sup>.



#### PRINCIPALI RISCHI

PROFILI NON ADEGUATI E PERDITA DI RISORSE CHIAVE

CONFLITTUALITÀ E RESISTENZE AL CAMBIAMENTO



#### MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Selezione di persone con elevati livelli di istruzione/competenze; sistema di remunerazione competitivo e condizioni migliori rispetto al CCNL, forte investimento in formazione

Coinvolgimento delle organizzazioni sindacali, percorsi di accompagnamento e ingaggio dei dipendenti coinvolti nel cambiamento

# PEOPLE CARE E COINVOLGIMENTO

La valorizzazione professionale viene accompagnata da un'attenzione al **benessere** e al **coinvolgimento**, componenti integranti della nuova People Strategy del Gruppo che considera le persone al centro della crescita aziendale.

Il Codice Etico evidenzia che "viene ricercata la maggiore coerenza tra gli obiettivi del Gruppo e le necessità dei dipendenti" e che alle persone "vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità personale, in ambienti di lavoro adeguati".

A tal proposito, ci impegniamo a costruire relazioni di qualità con le nostre persone, mettendo a disposizione risorse e strumenti utili a contribuire alle diverse dimensioni del benessere.

Inoltre il **Piano Welfare 2019** ha permesso a oltre 21.000 persone non Dirigenti, che hanno ricevuto una valutazione delle performance positiva, di usufruire di un contributo economico per l'acquisto di beni e servizi dedicati alla famiglia, alla mobilità, al tempo libero, all'assistenza o alla propria previdenza complementare.

## MODELLO DI GESTIONE

### COINVOLGIMENTO E CULTURA AZIENDALE

Forte attenzione alle diverse dimensioni del benessere anche attraverso specifici presidi organizzativi.

### BENESSERE DELLE PERSONE

Coinvolgimento delle persone, costruzione e condivisione di una forte cultura di impresa.

## WELFARE

### Principali elementi del nostro sistema di welfare integrato

#### SALUTE E SERENITÀ



- ✦ **Copertura spese mediche** a circa 75.000 persone fra dipendenti, in esodo e in quiescenza, e famigliari a carico.
- ✦ **Previdenza complementare** con contributo aziendale (circa 26.000 posizioni gestite).
- ✦ **Polizze assicurative** contro infortuni lavorativi ed extra lavorativi e in caso di invalidità conseguenti a malattia.
- ✦ **Progetto W@W**: educazione alla salute fisica e mentale con sezione intranet dedicata, rivisitazione dell'offerta di ristoro nelle mense aziendali di Milano e in alcune aree break, formazione (coinvolte 700 persone).
- ✦ **Supporto psicologico** a persone con disabilità (72 interventi), con difficoltà personali e lavorative (230 interventi) o coinvolte in rapine (44 interventi).
- ✦ **Promozione dello sport** attraverso il Centro Fitness di Milano (frequentato da oltre 350 dipendenti) e le convenzioni con centri specializzati in tutto il territorio tramite il Piano Welfare.

#### FAMIGLIA E TEMPO LIBERO



- ✦ **Work Life balance**: smart working (oltre 700 persone che possono lavorare 2 giorni a settimana da casa o filiale), part time (3.470 persone), flessibilità oraria, sospensione volontaria retribuita al 40% e accompagnamento alla genitorialità.
- ✦ **Genitorialità**: nido aziendale a Milano (con 72 bambini ospitati, offre anche l'insegnamento della lingua inglese e il supporto pedagogico ai genitori) e a Lodi, momenti ricreativi dedicati (tra i quali Jingle Bank che ha coinvolto 4.500 bambini dei dipendenti), soggiorni estivi per i figli dei dipendenti con età compresa tra i 6 e i 16 anni (circa 1.250 ragazzi coinvolti).
- ✦ **Incentivo allo studio** per i dipendenti e i loro figli attraverso contributi crescenti all'aumentare del risultato formativo.
- ✦ **Convenzioni e condizioni agevolate** per l'acquisto di beni e servizi anche attraverso CRAL aziendali e Piano Welfare.
- ✦ **Servizi bancari e assicurativi** agevolati per dipendenti e familiari.

La **comunicazione interna e il coinvolgimento** si sono confermati rilevanti per costruire e mantenere **relazioni di valore con le nostre persone**.

## INFORMAZIONE E VALORIZZAZIONE ATTRAVERSO LA INTRANET

Oltre **876.000 visualizzazioni** dei carousel (+18,2% a/a) **su risultati ottenuti dal Gruppo** (bilancio, customer satisfaction, ecc.), **dai colleghi** (riconoscimenti sportivi, lavorativi, ecc.) e **dalle squadre sportive partner**; opportunità di business; buone prassi (educazione alimentare, alla sostenibilità, ecc.); benessere (welfare e formazione); solidarietà e cultura (mostre, spettacoli, convegni ed eventi, ecc.).

Componente fondamentale del benessere è la salvaguardia della **salute e della sicurezza dei lavoratori** che avviene anche attraverso il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi all'attività professionale. Nel 2019 sono stati oltre 1.500 i lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria e oltre 12.600 quelli coinvolti in iniziative formative (64.600 ore di formazione), con un focus sullo stress lavoro correlato che è stato anche oggetto di indagine interna e valutazione insieme al management, a medici, a dipendenti e loro rappresentanti.

<sup>6</sup> I dati relativi agli infortuni non comprendono le società del Gruppo estere (Aletti Suisse) oltre a Tecmarket, Terme Ioniche Srl e Sagim Immobiliare.

<sup>7</sup> Numero di infortuni/ore lavorabili \* 1.000.000



<sup>8</sup> Giorni persi per infortunio/ore lavorabili totali \* 1.000

## COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE E CULTURA DI IMPRESA

**Convention, workshop, eventi e attività di team building, momenti dedicati alla famiglia** (Jingle Bank durante il periodo natalizio, ecc.), **volontariato di impresa** presso organizzazioni no-profit (325 dipendenti coinvolti in 44 giornate), giornate dedicate allo sport e al sociale (Skimeeting per ALL, Run together per AIRC, ecc.), il lunch con l'AD Giuseppe Castagna (pranzi informali in piccoli gruppi per stimolare dialogo e confronto), la realizzazione di **video formativi** con la collaborazione dei colleghi e iniziative di co-progettazione e testing di nuovi servizi in collaborazione con i Brand Ambassador.

INFORTUNI 2019 <sup>6</sup>	UOMINI	DONNE	TOTALE
<b>sul lavoro</b>	19	31	50
<b>in itinere</b>	99	101	200
di cui al Nord Italia	76,3%	77,3%	76,8%
di cui al Centro Italia	13,6%	18,2%	16,0%
di cui al Sud Italia e isole	10,2%	4,5%	7,2%
<b>Tasso di infortuni</b> (indice di frequenza) <sup>7</sup>	5,94	9,03	7,25
<b>Indice di gravità<sup>8</sup></b>	0,20	0,25	0,22

L'ambiente bancario si conferma relativamente sicuro: nel 2019 non sono avvenuti decessi sul lavoro e dei **250 episodi di infortunio** registrati (in calo del 5,7% rispetto al 2018) l'80% è in itinere. Si rileva quindi un **miglioramento del tasso di infortunio** (7,25 rispetto a 7,59 nel 2018), accompagnato da **minori giornate perse per infortunio** (7.746, di cui il 51,3% riferito a uomini, rispetto a 8.080 nel 2018) e **minore gravità media** (l'indice di gravità risulta 0,22 rispetto a 0,23 nel 2018). Non si rilevano rilevanti differenze nella distribuzione geografica degli infortuni rispetto al 2018. È stata inoltre riconosciuta **1 malattia professionale** per disturbi fisici che non ha dato luogo a giornate di lavoro perse. La principale causa di assenza del personale si conferma la malattia, che rappresenta il 74,2% delle assenze totali, seguita da permessi ex L.104/92 e permessi sindacali. **Il tasso di assenteismo** è del 4,53% (vs 4,43% del 2018), poco più alto per le donne (5%) rispetto agli uomini (4,2%).

 PRINCIPALI RISCHI	 MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE
NON ADEGUATI LIVELLI DI MOTIVAZIONE E RETENTION	Sistema di welfare integrato e competitivo, informazione e coinvolgimento continui
SALUTE E SICUREZZA (FISICA E PSICOLOGICA)	Presidi organizzativi, supporto psicologico, visite di sorveglianza sanitaria per i dipendenti esposti a rischi specifici, formazione e sensibilizzazione sui temi di salute e sicurezza

Ampliamento dello **smart working** e del numero di persone che ne usufruiscono

Introduzione di **valori e metriche ESG** nei meccanismi di incentivazione

**Promozione** di uno stile di leadership inclusivo e flessibile basato su fiducia, rispetto e collaborazione

**Programma strategico** di attrazione dei talenti e focus su meccanismo di efficace trasferimento della conoscenza

**Pianificazione strategica** delle carriere di lungo termine, ricambio generazionale e acquisizione di competenze specifiche

**Rafforzamento del Piano di Welfare & Wellbeing** e di un ambiente lavorativo sostenibile



# I PROSSIMI IMPEGNI



# 05

# INSIEME ALLA NOSTRA COMUNITÀ





CIRCA  
**1.500**

**iniziative per la comunità**

400 progetti  
sociali e  
ambientali

1.000  
fra mostre,  
convegni e  
visite alle  
nostre sedi

oltre 90  
borse di  
studio

**98%**  
dei fornitori  
residenti in Italia

1.857 fornitori per un  
fatturato totale di oltre  
€ 719 mln

oltre  
**300.000**  
ore di  
**formazione**

SU ANTICORRUZIONE  
E ANTIRICICLAGGIO

# CORPORATE IDENTITY E CITIZENSHIP

Banco BPM, forte di una tradizione solidaristica<sup>1</sup>, ha scelto di giocare un ruolo attivo nel Paese attraverso un **modello di citizenship basato sulla condivisione di obiettivi e risorse.**

<sup>1</sup> Lo Statuto di Banco BPM, in continuità con la precedente tradizione cooperativa, prevede la possibilità di devolvere una quota, non superiore al 2,5% dell'utile netto a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse nei territori di maggiore presenza, assegnando a ciascuno di essi, direttamente o tramite le Fondazioni statutarie, una determinata quota.

## MODELLO DI GESTIONE

### SOSTEGNO ECONOMICO

da parte delle aziende del Gruppo a iniziative di valore sociale.

### CONDIVISIONE

di risorse, conoscenze e del patrimonio artistico.

### ASSOCIAZIONE

ad organizzazioni senza scopo di lucro.

Oltre all'attività filantropica, realizzata anche attraverso le Fondazioni, partecipiamo attivamente alle sfide sociali e ambientali del Paese, in coerenza con il nostro Codice Etico dove viene evidenziato che

*"il Gruppo individua le esigenze e i bisogni, non solo materiali, della collettività e, nel rispetto delle modalità statutarie, li sostiene.*

*Nella scelta dei settori di intervento il Gruppo verifica la coerenza con i valori di riferimento, il merito delle iniziative proposte e i bisogni sociali che intendono soddisfare, ponendo attenzione ad evitare qualsiasi rischio di corruzione o conflitto d'interesse.*

*Tali iniziative devono essere adeguatamente motivate, anche con riguardo alla congruità dell'impegno economico, alla qualità dell'iniziativa e dei partecipanti e ai concreti benefici economici e sociali per il territorio interessato dall'iniziativa".*

La vicinanza alla nostra comunità è un elemento distintivo che caratterizza **la nostra identità** e che abbiamo voluto raccontare attraverso la nuova campagna istituzionale **“Siamo una Banca che fa cose normali. Ma insieme facciamo cose straordinarie”** in cui i protagonisti sono persone e iniziative che fanno parte della nostra visione di comunità **inclusiva, solidale e attenta al territorio.**

# 19.500 OPERE D'ARTE

*il patrimonio artistico di Banco BPM  
disponibile gratuitamente per mostre  
e visite*

## SOSTEGNO ECONOMICO

Nel 2019 abbiamo sostenuto iniziative di rilevanza sociale con un contributo economico di circa € 3,7 mln, di cui € 0,7 mln destinati alle Fondazioni.

Relativamente al contributo diretto del Gruppo Banco BPM, il sostegno ha riguardato 400 progetti negli ambiti arte e cultura, istruzione e formazione, ricerca e salute, solidarietà, sport e ambiente e territorio.<sup>2</sup>



### ARTE E CULTURA

Abbiamo confermato l'impegno verso **arte e cultura con il sostegno di numerose iniziative**: dalle partnership per il teatro quali la 71<sup>a</sup> Estate Teatrale Veronese, le stagioni del Teatro Stabile di Genova, del Teatro Ponchielli di Cremona, del Teatro Comunale di Modena, dell'Azienda Teatro del Giglio di Lucca e del Globe Theatre di Roma, fino al sostegno delle principali **filarmiche** come l'orchestra La Verdi di Milano e la Fondazione Arena di Verona per la stagione del Teatro Filarmonico.

È proseguita anche la promozione di manifestazioni di **letteratura e filosofia** come “La Milaneseiana” della Fondazione Elisabetta Sgarbi, il “Festival della Bellezza” dell'Associazione IDEM di Verona e il “Festival Biblico” sul tema della “Polis”, una riflessione sul concetto di cittadinanza che ha coinvolto Vicenza, Verona, Padova, Rovigo e Vittorio Veneto.

Tra le manifestazioni volte a preservare le **tradizioni**, abbiamo contribuito al “Verona Minor Hierusalem”, anche come co-ideatore dei percorsi storico-artistici legati alle strade di pellegrinaggio. Relativamente alle **esposizioni artistiche**, abbiamo sostenuto, tra le altre, “Divisionismo. La rivoluzione della luce” presso il Castello di Novara e “Arte nel denaro” in occasione del 50° anniversario dell'Università IULM a Milano.

<sup>2</sup> In questo capitolo vengono rendicontate le attività a favore della comunità da parte del Gruppo Banco BPM. Alle attività delle Fondazioni, che non rientrano nel perimetro della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, è stata dedicata una pagina a fine capitolo.



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Consapevoli che **istruzione e formazione** sono fondamentali per lo sviluppo del Paese, è proseguito il **"Progetto scuola"** in collaborazione con 19 comuni per l'**adeguamento delle attrezzature scolastiche di quasi 50 istituti pubblici**, il sostegno all'orientamento formativo e professionale dei più giovani con iniziative quali **"Cartolandia"** a Bergamo e **"Itinera"** a Verona e con una collaborazione con il Centro di Avviamento al Lavoro (CELAV) del Comune di Milano.

Sono state assegnate oltre **90 borse di studio per dottorati di ricerca, master e formazione** su temi economici, giuridici, finanziari e manageriali, per **studenti universitari e delle scuole superiori**, in collaborazione con università, centri di ricerca e scuole di Padova, Verona, Modena, Reggio Emilia, Roma, Napoli e con la Fondazione Famiglia Legnanese di Milano e l'Associazione Centro Studi Aldo Moro di Viterbo.

Abbiamo contribuito anche a una **borsa di studio in Danimarca** in collaborazione con Fondazione Intercultura Onlus di Siena.



## SOLIDARIETÀ

In continuità con la nostra tradizione in ambito **solidarietà**, specifica attenzione è stata dedicata a iniziative che si occupano di **disagio sociale**, con il sostegno alla **distribuzione di pasti** di Banco Alimentare di Milano, con il progetto **"Il diritto al sorriso"** per le **cure odontoiatriche** di persone in condizioni di povertà (Medici per la Pace, Verona), con il **reinserimento lavorativo di persone disoccupate** mediante percorsi di apprendimento (Associazione Stella Matutina Onlus, Verona), e con l'**allestimento di quattro aule per corsi di formazione professionale** rivolti a persone disabili e disoccupate (Nazareno Work Cooperativa Sociale di Modena); al mondo dell'**infanzia** con proposte quali **Protezione Infanzia Italia** di CESVI e la **realizzazione di una sala ortodontica** per bimbi con labiopalatoschisi della Fondazione Operation Smile; alla **disabilità** con il sostegno a **"percorsi di empowerment per persone con schelerosi multipla"** dell'A.I.S.M. e l'**acquisto di mezzi di supporto** per ANFASS Onlus di Lucca. Abbiamo inoltre contribuito all'acquisto di attrezzature per il laboratorio di produzione di pasta fresca dell'**Associazione Tortellante** di Modena che dà l'opportunità a 25 ragazzi con diverse abilità di realizzare tortellini e allenarsi in tal modo all'autonomia.

Inoltre, abbiamo contribuito alla mostra fotografica **"Io come voi"** dell'Associazione Sindrome di Down di Verona e alla manifestazione **"Una notte di cuore"** della Fondazione Scudieri di Napoli con l'obiettivo di mettere al centro il paziente con le sue emozioni.



## RICERCA E SALUTE

Particolare impegno è stato dedicato alla **ricerca e salute** anche grazie alla **partnership con la Fondazione AIRC** che ha l'obiettivo di **sostenere la ricerca in ambito oncologico e diffondere consapevolezza sull'importanza della prevenzione**.

Sono state, sostenute, inoltre, diverse realtà quali l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Verona, per la **ricerca e la diagnosi precoce dell'autismo**, la Verona Brain Research Foundation per una borsa di studio in **ambito neuroscientifico**, la Dravet Italia Onlus di Verona per lo **studio di percorsi riabilitativi mirati**, il Gruppo Amici dell'Ematologia Onlus di Modena per strumentazioni innovative dedicate allo **studio delle componenti cellulari e morfologiche di tumori**, la Fondazione Italiana Linfomi Onlus di Alessandria per la **ricerca scientifica** e la Croce Bianca di Verona per l'**acquisto di un'autoambulanza** attrezzata per consentire il servizio h24 di trasporto neonatale in emergenza.

### "È FINITO IL TEMPO DI VIOLARE"

È un progetto della provincia di Lucca, avviato nel 2019 grazie anche al sostegno di Banco BPM, che ha l'obiettivo di sensibilizzare gli adolescenti sul tema della violenza. Prevede iniziative e incontri nelle scuole con il coinvolgimento di famiglie, forze dell'ordine e di tante realtà che si sono rese disponibili creando così una rete di connessioni e scambi.



## SPORT

La pratica dello **sport** ha un ruolo importante nello sviluppo educativo dei giovani.

Nel 2019 abbiamo sostenuto realtà quali l'associazione polisportiva ASD Phola Varese in Lombardia e la squadra Verona Swimming Team in Veneto, che hanno l'obiettivo di **diffondere i valori della disciplina sportiva e promuovere l'importanza dell'attività fisica per persone diversamente abili.**

## BANCA DI COMUNITÀ

Sviluppo sostenibile e responsabilità sono i tratti che hanno dato vita alla **Banca di Comunità**. Una serie di progetti nella direzione dei goals ONU che mettono al centro le persone, la comunità e i territori. 300 nostri colleghi, Brand Ambassador<sup>3</sup>, sono stati portatori dei valori del Gruppo e una presenza concreta sui territori in gran parte delle iniziative realizzate.

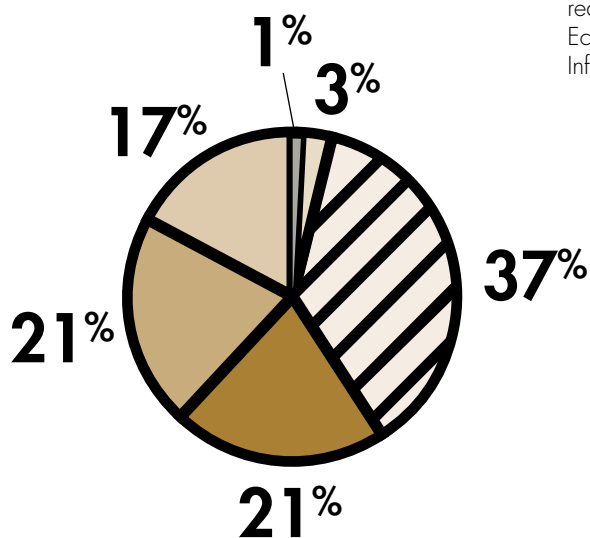


## AMBIENTE E TERRITORIO

Sono state sostenute attività e iniziative che promuovono la tutela e l'identità del **territorio**, intercettando le istanze specifiche di piccole realtà locali, tra cui la **valorizzazione del Castello del Santissimo Salvatore dei Greci e della Lanterna del Montorsoli** a Messina, la **ristrutturazione della "Sala Coloniale"** nel Museo Storico del Palazzo Ducale di Modena, il **restauro di alcune importanti opere** site all'interno della Chiesa Santa Maria della Pietà di Umbertide (PG), il Club I Borghi Più Belli d'Italia di Roma per la **promozione dei Borghi Italiani** attraverso l'organizzazione di eventi e manifestazioni.

In ambito **ambientale, siamo stati promotori di scelte volte alla riduzione dei consumi** con iniziative quali la donazione di 1.300 borracce in alluminio all'Istituto Cesare Battisti di Seriate (BG) al fine di sensibilizzare i ragazzi a contenere l'uso della plastica, oltre alla diffusione di una virtuosa cultura ambientale, tramite diversi convegni realizzati tra cui Outlook 2020: "Climate Warming - Cooling Economy", "Percorsi Sostenibili - Direzione 2030" e "Progetto Blu Infinito".

## SOSTEGNO ECONOMICO PER AMBITO



- ARTE E CULTURA 37%
- SOLIDARIETÀ SOCIALE 21%
- RICERCA E SALUTE 21%
- EDUCAZIONE E ISTRUZIONE 17%
- SPORT 1%
- AMBIENTE E TERRITORIO 3%

<sup>3</sup> I Brand Ambassador sono colleghi con differenti professionalità che volontariamente contribuiscono alla generazione di nuove idee, alla condivisione della vision e dei valori aziendali, alla realizzazione di iniziative nelle filiali e nei territori.

## CONDIVISIONE

I nostri territori sono parte integrante dell'identità aziendale e per tale motivo condividiamo conoscenze e risorse, mettiamo a disposizione i nostri spazi aziendali per convegni e incontri su temi di interesse generale e coinvolgiamo i dipendenti nelle iniziative sociali.

Particolare attenzione è stata dedicata all'educazione finanziaria nelle filiali, nelle scuole e in altre sedi dedicate, che ha coinvolto oltre 3.700 persone in 19 città.

Grazie alle competenze dei colleghi di Banca Aletti, Anima SGR e Webank, si sono svolti gli **incontri di "consapevolezza finanziaria"** a favore della clientela, ma anche aperti alla comunità con l'obiettivo di creare una coscienza finanziaria diffusa.

Con il contributo di FEDUF (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio), di TAXI 1729 (società di formazione e divulgazione scientifica) e dei "Brand Ambassador" sono state realizzate lezioni di economia nelle scuole per **avvicinare i ragazzi ai temi finanziari** e a un uso consapevole del denaro. Per la **Scuola Galdus**, da oltre 20 anni presente nella periferia di Milano, è stato realizzato un percorso ad hoc che ha visto esclusivamente il coinvolgimento dei nostri dipendenti.

È continuata la collaborazione con il Comune di Milano per l'avvio al lavoro di **60 giovani disoccupati, che non studiano o richiedenti asilo**, grazie alla formazione professionale realizzata anche con il contributo del nostro Centro di Formazione.

Sono, inoltre, proseguite le collaborazioni con le università attraverso i **career day**, le **docenze e testimonianze aziendali** da parte dei colleghi. In particolare si sono svolti incontri in diverse università tra cui l'Università di Pisa, Bocconi e Cattolica sui temi del corporate e investment banking.

Sono continuati anche i **tirocini in azienda per 34 studenti** universitari e neo laureati e il **"Progetto Talenti"** con l'Università Cattolica per percorsi formativi personalizzati in azienda.

Abbiamo messo a disposizione le nostre sale e filiali per numerose iniziative fra cui gli **"Incontri con l'autore"** che, nel 2019, hanno visto la partecipazione di oltre 11.000 persone alla presentazione di 58 libri di importanti autori italiani. **Abbiamo inoltre contribuito alla diffusione di idee e conoscenze tramite svariati convegni, mettendo a disposizione il nostro patrimonio artistico e immobiliare, organizzando mostre, eventi e visite** che si sono svolte nei nostri Palazzi storici. Complessivamente le iniziative sono state oltre 1.000 con la partecipazione di circa 140.000 persone.

## COINVOLGIMENTO

Insieme ai nostri colleghi siamo riusciti a raggiungere risultati straordinari in attività quali:

### IL VOLONTARIATO D'IMPRESA

325 colleghi, durante l'orario di lavoro, hanno supportato 44 diverse associazioni del territorio che operano negli ambiti dell'ambiente, delle povertà, dell'infanzia, dei servizi agli anziani e della disabilità;



### LA DONAZIONE DI SANGUE IN AZIENDA

171 sacche di sangue raccolte a favore di AVIS presso le sedi di Milano, Lodi e Roma;

### LA COLLETTA ALIMENTARE

Circa 7 tonnellate di viveri raccolte per Fondazione Banco Alimentare in oltre 20 sedi dislocate in tutta Italia.

## ASSOCIAZIONI

Nel 2019 abbiamo **destinato circa € 7 mln ad associazioni di categoria**, che si occupano di attività finanziaria, formazione, cultura, società e a organizzazioni attive nella diffusione di idee e nella promozione della responsabilità sociale.

### Fondazione Centesimus Annus Pro Pontifice

Per sostenere, attraverso borse di studio a studenti, l'approfondimento di tematiche sui nuovi modelli di sviluppo improntati alla sostenibilità.

### ISPI Istituto per gli Studi di Politica Internazionale

Affianca, all'attività di ricerca su rischi e opportunità a livello mondiale per imprese e Istituzioni, la formazione e la divulgazione.

### CETIF - Università Cattolica del Sacro Cuore

Il Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari che dal 1990 realizza studi e ricerche sul cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.

### VALORE D

Associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile attraverso linee d'azione che riguardano il welfare, le politiche di inclusione, i modelli di leadership e di governance equilibrati e percorsi di studio per superare stereotipi di genere.

### Fondazione CUOA

Svolge attività di formazione e sviluppo della cultura imprenditoriale e manageriale ed è incubatore di idee e relazioni per persone e aziende.

### ASPEN Institute Italia

Associazione indipendente e internazionale che si impegna a sviluppare il dialogo e la conoscenza in una realtà geopolitica internazionale.

### FAI - Fondo Ambiente Italiano

Fondazione con la finalità di tutelare, salvaguardare e valorizzare il patrimonio artistico e naturale e promuovere il rispetto e la cura dell'arte del paesaggio e dei beni culturali in Italia.

### Social Impact Agenda per l'Italia

Associazione nata per diffondere l'esperienza degli investimenti ad impatto sociale e dimostrare che è possibile realizzare una nuova economia che integri sostenibilità economica e impatto sociale positivo.

### Fondazione Artistica Poldi Pezzoli

Onlus che dal 1881 gestisce la casa museo e i capolavori dell'omonima collezione. Tra i suoi diversi scopi statutari anche l'educazione e la didattica per il pubblico.

### Istituto Italiano Della Donazione - IID

Istituto che si propone di diffondere, tra le organizzazioni non profit, comportamenti volti alla correttezza gestionale, alla trasparenza e alla verificabilità dell'utilizzo delle risorse.



#### PRINCIPALI RISCHI

DANNO REPUTAZIONALE,  
CONTROPARTE NON  
AFFIDABILE

CONFLITTI DI INTERESSE  
E CORRUZIONE



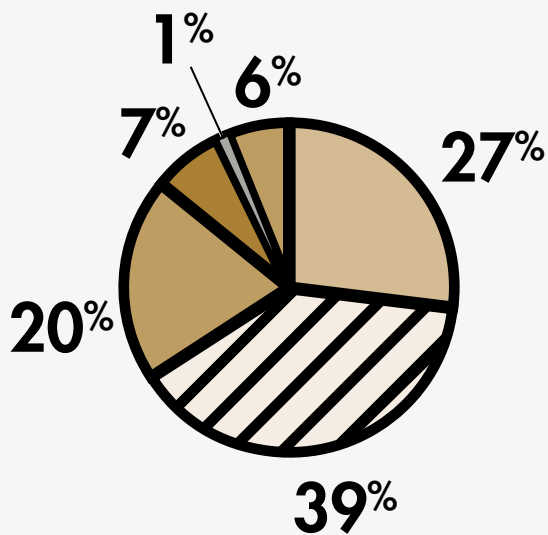
#### MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Nuova policy interna sulle sponsorizzazioni: le iniziative supportate devono tenere conto anche della affidabilità dei proponenti e del loro legame col Gruppo, della creazione di valore positivo e durevole per il Gruppo, del supporto al progresso e al benessere dei territori

Regolamenti in tema di antiriciclaggio e anticorruzione

Nel corso del 2019 le Fondazioni hanno sostenuto numerose iniziative con particolare attenzione agli ambiti culturali, artistici e di solidarietà.

#### INTERVENTI DELLE FONDAZIONI PER AMBITO



ARTE E CULTURA 39%



SOLIDARIETÀ SOCIALE 27%



RICERCA E SALUTE 20%



EDUCAZIONE E ISTRUZIONE 7%



SPORT 1%



AMBIENTE E TERRITORIO 6%

## LE NOSTRE FONDAZIONI

Le nostre Fondazioni contribuiscono a rafforzare il legame con il territorio e rappresentano un motore per il bene comune.

#### Fondazione Banca Popolare di Lodi<sup>4</sup>

Costituita nel luglio 2008, persegue scopi di pubblica utilità nei territori di Lodi, Cremona, Pavia, Mantova, Liguria di Levante, Piacenza e Parma.

#### Fondazione Banca Popolare di Novara

Dal 2002 si impegna a offrire una spinta propulsiva nei territori del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria di Ponente.

#### Fondazione Credito Bergamasco

Promuove il progresso civile, culturale, scientifico e sociale nei territori di Bergamo, Brescia, Como e Lecco.

#### Fondazione di Culto S.Geminiano e S.Prospiero

Estende la propria opera nei territori di Modena, Reggio Emilia e Carpi. Bergamo, Brescia, Como e Lecco.

#### Fondazione Banca Popolare di Verona

Istituita nel 2019, interviene in tutti i territori del triveneto.

<sup>4</sup> Per statuto la Fondazione BPL devolve 1/8 della propria quota alla Fondazione BP Cremona e alla Associazione Popolare di Crema per il territorio.



## RELAZIONE CON I FORNITORI

Lavoriamo prevalentemente con fornitori che, oltre a possedere requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali, risiedono nei nostri stessi territori. Siamo infatti consapevoli di quanto sia importante rilasciare valore economico e sociale nelle aree dove siamo maggiormente presenti.

In alcun modo intratteniamo rapporti con soggetti coinvolti in attività illecite o che, direttamente o indirettamente, sfruttano le persone, ostacolano lo sviluppo umano o contribuiscono a violare i diritti umani. I nostri rapporti sono orientati alla costruzione di una collaborazione duratura, di reciproca soddisfazione economica, con scambio di esperienze e un miglioramento continuo nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e concorrenza.

I nuovi fornitori possono entrare in contatto con il Gruppo Banco BPM mediante sito internet, autocandidatura oppure su segnalazione delle funzioni interessate all'acquisto o dei singoli buyer.

## MODELLO DI GESTIONE

Allo scopo di rendere omogeneo, fra tutte le società del Gruppo, politiche, criteri e metodologie di fornitura è presente una **Funzione Acquisti che gestisce la relazione con i fornitori per tutto il Gruppo**, con buyer specializzati per macro categorie merceologiche (tecnologia, beni di consumo e servizi, immobiliare).

Strumento fondamentale per assicurare trasparenza e tracciabilità dei rapporti è l'**Albo Fornitori**, che non solo è uno strumento di repository dati, ma anche un applicativo di gestione, valutazione e monitoraggio.

Il primo contatto del fornitore con il Gruppo avviene attraverso il **portale di qualifica** fornitori.



### CANDIDATURE

Imprese e professionisti vengono invitati ad iscriversi (o aggiornare i propri dati), collegandosi al portale, tramite mail.



### SELEZIONE

Il fornitore compila apposito form on line e fornisce una serie di documenti obbligatori idonei a consentire una completa e puntuale valutazione.



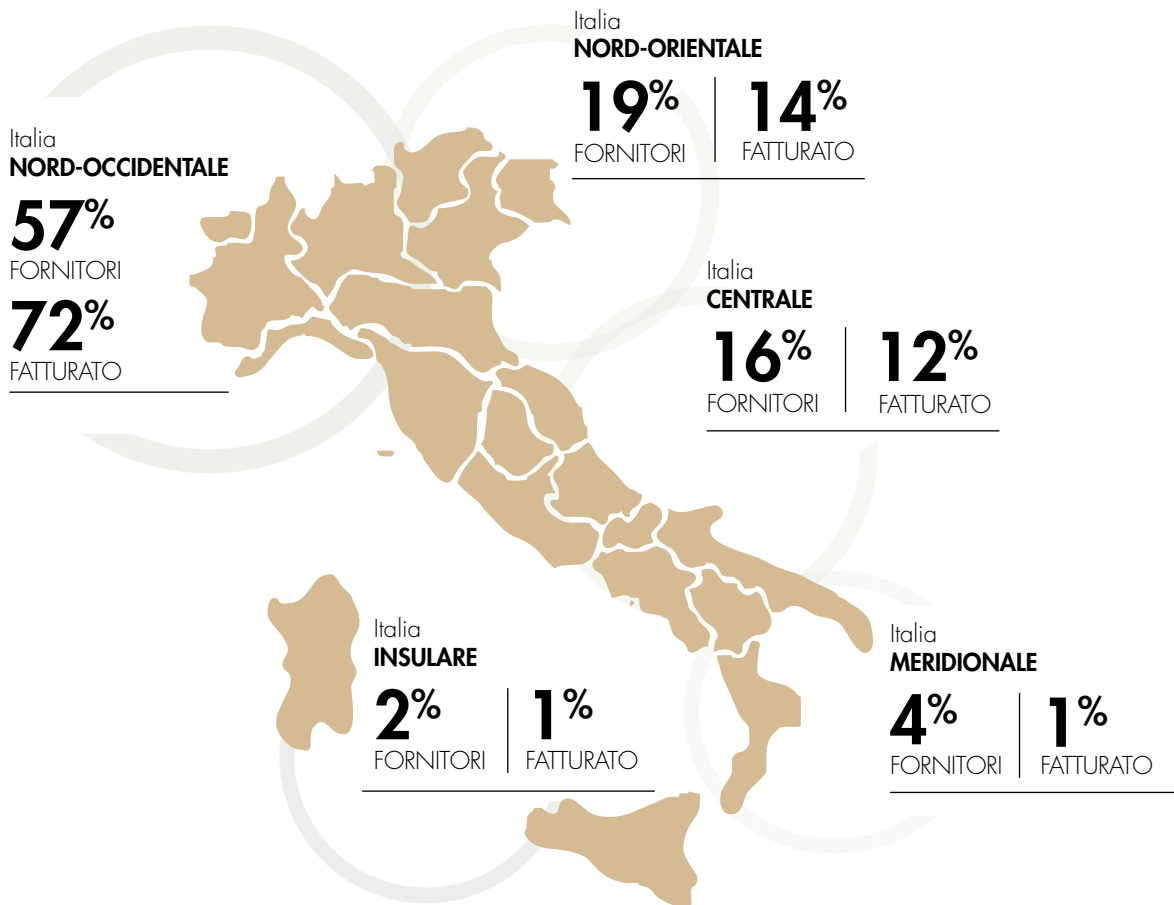
### ISCRIZIONE ALBO FORNITORI

Subordinata al rispetto dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali ed ogni altra indicazione utile.



### GARE/ASTE

L'asta e la gara competitiva rappresentano la migliore modalità per identificare il servizio con il migliore rapporto qualità-prezzo.



Oltre alla trasmissione di dati generali, tecnici, organizzativi ed economico patrimoniali, a tutti i candidati viene richiesto di:

- **conoscere il modello di organizzazione, gestione e controllo e il Codice Etico** e di assumere comportamenti conformi ai contenuti di tali documenti;
- **rispettare le norme a tutela dei diritti dei lavoratori**, in particolare dei contratti collettivi di lavoro di categoria;
- **operare nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza** nei luoghi di lavoro, tutela dell'ambiente, antiriciclaggio e anticorruzione.

**Estero** (UE + Extra UE) | FORNITORI **2%**  
FATTURATO **1%**

Inoltre, in fase contrattuale, vengono utilizzati contratti estremamente dettagliati che prevedono espliciti richiami alle norme di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del D.Lgs. 81/2008) e una clausola per la risoluzione del contratto in caso di adozione di politiche discriminatorie e violazioni dei diritti dei lavoratori o di inosservanza della normativa ambientale.

**Nell'Albo Fornitori vengono anche censite informazioni sulle certificazioni di qualità e ambientali** di cui sono in possesso, consentendoci così di effettuare le scelte dei soggetti con i quali si intende collaborare anche sulla base della loro attenzione alla dimensione socio-ambientale.

Nel 2019 abbiamo collaborato con 1.857 fornitori a cui abbiamo destinato oltre € 719 mln (+ 4,2% rispetto al 2018).

**1.800**  
**fornitori** A CUI SONO  
STATI DESTINATI  
OLTRE  
**€ 719 MLN**

+ 4,2%  
rispetto al  
2018

#### FATTURATO COMPLESSIVO PER CATEGORIA

	2019	2018
<b>SERVIZI</b>	38%	36%
<b>IMMOBILI</b>	16%	19%
<b>TECNOLOGIE</b>	46%	45%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

 <b>PRINCIPALI RISCHI</b>	 <b>MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE</b>
<b>COMPLIANCE</b>	Verifica della contrattualistica Sistemati controlli in materia di antiriciclaggio Verifiche rispetto obblighi normativi in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
<b>GIUSLAVORISTICO</b>	Verifica sull'eccessiva dipendenza economica
<b>CONTROPARTE NON AFFIDABILE</b>	Verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali Verifica di informazioni sulle certificazioni di qualità ed ambientali Verifica su livello di aggiornamento professionale Verifica consistenza economica e finanziaria Acquisizione del documento unico di regolarità contributiva

## BUSINESS CONDUCT

Consapevoli dell'impatto interno ed esterno della nostra attività, adottiamo sani e corretti principi di comportamento che si applicano ai rapporti con gli stakeholder, nei confronti della comunità e per la tutela dell'ambiente.

Attraverso questo impegno contribuiamo al **corretto funzionamento del sistema Paese e allo sviluppo di un modello di società basato sull'osservanza delle regole e sul rispetto dei diritti umani e dell'ambiente.**

Siamo, inoltre, consapevoli che, in quanto parte del **sistema finanziario, svolgiamo un ruolo importante nella prevenzione e lotta alla corruzione e al riciclaggio, fenomeni che limitano lo sviluppo e la crescita della società.**

Le norme del settore bancario e finanziario e delle società quotate in Borsa e la normativa aziendale emanata in conseguenza, regolano rilevanti ambiti di attività<sup>5</sup> e contribuiscono già in buona parte ad ostacolare e prevenire comportamenti non corretti.

In ottica di rafforzamento dei presidi, in ambiti particolarmente delicati per l'attività svolta, ci siamo dotati volontariamente di regole eccedenti il dettato normativo quali quelli in materia di **anticorruzione attiva e passiva anche internazionale, antiriciclaggio, finanziamento al terrorismo e conflitto di interessi.**

<sup>5</sup> In particolare la normativa e la vigilanza di settore mirano ad assicurare l'efficienza dei mercati, la promozione della concorrenza, la correttezza dei comportamenti, l'onorabilità degli esponenti aziendali, la trasparenza degli assetti proprietari e dei rapporti con la clientela, l'efficacia dell'assetto organizzativo e del sistema dei controlli interni.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE ETICO

### **CORRETTEZZA E ONESTÀ**

Rispetto delle leggi, della normativa interna e dell'etica professionale del personale e delle controparti.

### **IMPARZIALITÀ**

Divieto, nelle relazioni interne ed esterne, di adottare qualsiasi forma di discriminazione legata a nazionalità, sesso, età, disabilità fisica o psichica, orientamento sessuale, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o religione.

### **PROFESSIONALITÀ**

Valorizzazione e tutela delle risorse: promozione e ricerca della massima professionalità per i componenti degli organi sociali, i dipendenti e collaboratori; selezione con criteri oggettivi e pari opportunità; politiche di prevenzione e azioni sanzionatorie di comportamenti lesivi della persona; salute e sicurezza, sia fisica sia psicologica, delle persone che lavorano nel Gruppo.

### **TRASPARENZA E COMPLETEZZA**

Comunicazione di informazioni finanziarie e non finanziarie tempestive, veritiere e comprensibili.

### **TUTELA AMBIENTALE**

Attenzione all'impatto ambientale diretto e indiretto, generato dalla propria attività.

## MODELLO DI GESTIONE<sup>6</sup>

### **CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS.231/01**

**REGOLAMENTO E PROCEDURE PER LA DISCIPLINA DELLE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE**

**REGOLAMENTO, PROCEDURE E POLITICHE DEI CONTROLLI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI RISCHIO E CONFLITTI DI INTERESSE NEI CONFRONTI DI SOGGETTI COLLEGATI**

**REGOLAMENTO ANTICORRUZIONE**

**REGOLAMENTO ANTIRICICLAGGIO**

**REGOLAMENTO IN MATERIA DI INTERNET DEALING**

<sup>6</sup> Per ulteriori approfondimenti è possibile scaricare i principali documenti societari attraverso il seguente link: [gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/](http://gruppo.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/)

Il Regolamento antiriciclaggio è disponibile al seguente link: [gruppo.bancobpm.it/antiriciclaggio/](http://gruppo.bancobpm.it/antiriciclaggio/)

Il Decreto Legislativo 231/01 prevede un regime di responsabilità amministrativa a carico delle società italiane per reati o illeciti, specificamente individuati, commessi da propri esponenti e/o collaboratori nell'interesse delle società stesse.

Il Gruppo si è da tempo dotato di un apposito **modello di organizzazione, gestione e controllo** che definisce i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di ridurre il rischio di commettere reati o illeciti previsti dal decreto. In particolare, si fa riferimento alla corruzione attiva e passiva, ai reati di violazione dei diritti umani e ambientali, tutti relativi all'attività dell'azienda o di controparti con cui si entra in relazione.

Relativamente alla **corruzione attiva e passiva**, il modello prevede le fattispecie che potrebbero verificarsi in relazione all'attività aziendale. Inoltre sono stabilite **autonomie gestionali e segregazioni di ruoli, attribuzioni di responsabilità e tracciabilità delle informazioni, tutte misure che hanno lo scopo di prevenire/intercettare eventuali episodi di corruzione.**

**L'operatività aziendale risulta improntata a logiche che tengono conto della salvaguardia della relazione con gli stakeholder e la comunità**, questo anche in quanto molte delle norme del modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs.231/01 sono relative agli ambiti previsti dal D.Lgsl.254/2016 e afferenti alla sfera "sostenibilità" (vedi schema sotto riportato).

Il Codice Etico, divulgato anche ai terzi con i quali si instaurano rapporti giuridici, prevede che il Gruppo e tutti coloro che operano per lo stesso, si impegnino al rispetto dei diritti umani e di ogni altra norma di legge, alla tutela del lavoro, al contrasto alla corruzione, alla criminalità organizzata e al terrorismo.

## BUSINESS CONDUCT E SOSTENIBILITÀ

AMBITI SOSTENIBILITÀ	AMBIENTE	SOCIETÀ	PERSONALE	DIRITTI UMANI	ANTI-CORRUZIONE
<b>MODELLO 231 MISURE PREVENTIVE</b>	Reati Ambientali	Reati societari informatici, contro l'industria e il commercio, criminalità organizzata e tutte le previsioni del <b>Codice Etico</b>	Reati relativi alla sicurezza sul lavoro	Delitti contro la persona inclusi i reati di razzismo e xenofobia	Reati commessi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e fra privati

Qualsiasi comportamento, nell'esercizio delle proprie funzioni, contrario a tali norme, va inteso anche come violazione del Codice Etico e come tale può essere sanzionato internamente.

Tutte le società del Gruppo Banco BPM sono tenute a recepire, adattandolo alle specificità dell'attività svolta, il sistema di regole previsto inclusi i presidi organizzativi di cui il Gruppo ha deciso di dotarsi.

L'adozione di corretti comportamenti è responsabilità di tutti: il compito di presidiare questi comportamenti è assegnato, con impegno via via crescente, ai responsabili delle singole strutture, alle funzioni di controllo e agli organi di supervisione strategica e di controllo.

## ANTICORRUZIONE

OLTRE

# 181.200

ORE DI FORMAZIONE

destinate  
a 18.210  
dipendenti

N°0 episodi accertati  
e licenziamenti  
relativi ad  
avvenimenti di  
corruzione

## ANTIRICICLAGGIO

CIRCA

# 145.000

ORE DI FORMAZIONE

destinate  
a 17.545  
dipendenti

Controlli automatici in fase di censimento/variazione in anagrafe propedeutici alle aperture di rapporti continuativi e controlli nel continuo

**Il sistema di controlli integrato riveste un ruolo fondamentale in quanto favorisce la diffusione di una corretta cultura, la consapevolezza e il presidio dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.**

Poiché è sempre più necessario passare da una visione dei controlli, quale adempimento formale, ad una in cui **la corretta gestione è parte integrante del «buon business»**, si sono attivati diversi percorsi formativi, per tutti i livelli del personale, per sensibilizzare sull'importanza del sistema dei controlli interni come parte integrante del raggiungimento di obiettivi di performance e conformità dell'azienda necessari a salvaguardare costi, assorbimento capitale e reputazione.

Per i Responsabili dei Controlli in Direzione Territoriale e di Referente controlli in Filiale, figure istituite nel 2018, anche nel 2019 sono proseguiti percorsi formativi ad hoc volti ad ampliare competenze specifiche per presidio e garanzia dei controlli.

### SISTEMI DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI



OdV 231/01: nel 2019 sono pervenute complessivamente 16 segnalazioni di cui solo 4 di competenza dell'Organismo e che hanno dato luogo ad approfondimenti.

Sistema Interno di Segnalazione delle Violazioni (whistleblowing): nel 2019 è pervenuta 1 segnalazione che ha dato luogo a verifiche e approfondimenti da parte delle strutture preposte.

Il controllo sul funzionamento e l'osservanza del modello di organizzazione, gestione e controllo di ogni società del Gruppo dotata di un impianto 231/01 spetta al relativo Organismo di Vigilanza a cui possono essere inviate segnalazioni relative alla commissione di reati o di fatti e/o comportamenti non in linea con il Codice Etico, il modello organizzativo e le regole sottostanti<sup>7</sup>.

Un ulteriore canale per la segnalazione di eventuali comportamenti non conformi alle norme è il **Sistema Interno di Segnalazione delle Violazioni** (c.d. whistleblowing), che permette a ciascun dipendente di segnalare atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria, garantendo la riservatezza e la tutela dei soggetti coinvolti.

<sup>7</sup> Anche ai sensi della Legge del 30 novembre 2017, n. 179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato".

 <b>PRINCIPALI RISCHI</b>	 <b>MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE</b>
<b>NON CONFORMITÀ ALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE E REGOLAMENTARI</b>	Presidi organizzativi per il monitoraggio della normativa esterna e dell'aggiornamento/adequamento interno Presidi organizzativi per il controllo della corretta applicazione della norma Informazione e formazione del personale Impianto disciplinare e sanzionatorio interno
<b>NON CONFORMITÀ AI VALORI AZIENDALI E RELATIVE NORME DI AUTOREGOLAMENTAZIONE</b>	Informazione e formazione del personale Sistema di segnalazione delle violazioni Presidi organizzativi per l'aggiornamento delle norme Controllo della corretta applicazione della norma e impianto disciplinare e sanzionatorio



Un **piano di citizenship**  
per il periodo 2020 - 2023  
con obiettivi specifici

Attività di **engagement**  
**nei confronti degli**  
**stakeholder** su tematiche  
sociali e ambientali

Rafforzamento del presidio  
delle tematiche di business  
conduct, in particolare  
in **ambito ambiente,**  
**fiscalità, gestione del**  
**personale e diritti umani**



# I PROSSIMI IMPEGNI



06

# INSIEME PER L'AMBIENTE



**CDP**  
Score **B**

CIRCA

**100%**

ENERGIA ELETTRICA  
DA FONTI  
RINNOVABILI

CIRCA

**100%**

DELLA CARTA A4  
utilizzata di tipo  
**riciclato**

## RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Tutelare l'ambiente per il Gruppo Banco BPM significa ridurre l'impatto delle proprie attività\* mediante piani di azione strutturati, gestire i rischi ambientali mettendo in campo le migliori azioni di mitigazione, sostenere la clientela nella scelta di soluzioni green.

*Nel corso del 2019 abbiamo partecipato al **Carbon Disclosure Project** che, attraverso un sistema di misurazione e rendicontazione internazionale, ci ha permesso di valutare, la nostra impronta ambientale raggiungendo una valutazione molto positiva.*



\*Il D.lgs. 254/2016 prevede di rendicontare anche i consumi di risorse idriche, tuttavia tale tema non risulta rilevante per il Gruppo in relazione al settore di operatività e alle strategie di business e di conseguenza non è oggetto di rendicontazione.

## MODELLO DI GESTIONE



In particolare il Gruppo presta attenzione a:

**GESTIONE DELL'ENERGIA**  
E MONITORAGGIO CONSUMI ENERGETICI

**MOBILITÀ AZIENDALE**

**ATTENZIONE AI MATERIALI**  
DI CONSUMO, SMALTIMENTO E RICICLO

**INIZIATIVE COMMERCIALI PER L'AMBIENTE**

**PREVENZIONE DI REATI**  
IN MATERIA DI TUTELA E PROTEZIONE AMBIENTALE

### **Certificazione ISO per un sistema integrato di Salute e Sicurezza, Energia e Ambiente.**

Nel corso del 2019 il Gruppo ha concluso l'assessment sul proprio modello organizzativo negli ambiti Salute e Sicurezza, Energia e Ambiente, analizzandone processi aziendali, ruoli e responsabilità, e avviato le attività di implementazione necessarie per l'adozione di Sistemi di Gestione conformi e certificati **ISO 45001, ISO 50001, ISO 14001**.

La decisione di fondere in un'unica prospettiva i tre sistemi, pur nati indipendenti, ha lo scopo di operare in sinergia nei diversi ambiti assicurando alti livelli di efficienza organizzativa ed efficacia.

## GESTIONE DELL'ENERGIA E MONITORAGGIO CONSUMI

Abbiamo rafforzato le attività di Energy Management per offrire un presidio più efficace su tutte le tematiche energetiche.

Anche nel 2019 l'energia elettrica consumata è stata prodotta per quasi il **100% da fonti rinnovabili certificate** (Garanzia d'origine GO) evitando l'emissione in ambiente di circa 38.832 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti.

**Il consumo di energia complessivo<sup>1</sup> si è ridotto del 12 %** principalmente a motivo delle misure di razionalizzazione e chiusura delle filiali previste in arco di piano, mentre l'aumento del consumo da teleriscaldamento è da ascrivere ad un maggior numero di siti che utilizzano tale tipologia.

**La significativa riduzione (oltre il 67%) del gasolio da riscaldamento**, risente delle trasformazioni delle centrali termiche a gasolio in più innovative centrali alimentate a gas o a pompa di calore, con conseguente riduzione degli impatti ambientali.

<sup>1</sup> Rispetto al 2018 i consumi sono stati suddivisi in relazione al concetto di "Scope" (energia diretta o indiretta).

<sup>2</sup> Si tratta dei fabbricati rientranti nel file di clusterizzazione delle linee guida ABI sul recepimento del Decreto.

CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA (SCOPE1) (in GJ)	2019	2018	VARIAZIONE
Gas naturale per riscaldamento autonomo	164.374	186.974	-12%
Gasolio per riscaldamento autonomo	1.081	3.245	-67%
Gasolio e benzina per flotta auto (uso promiscuo + aziendali)	38.581	38.520	0%
<b>Totale energia</b>	<b>204.036</b>	<b>228.739</b>	<b>-11%</b>

CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA (SCOPE2) (in GJ)	2019	2018	VARIAZIONE
Energia elettrica da fonte rinnovabile	443.948	490.824	-10%
Energia elettrica da pannelli fotovoltaici	453	526	-14%
Energia elettrica da fonte non rinnovabile	1.243	1.375	-10%
Consumo da teleriscaldamento	24.976	19.269	30%
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale	53.260	90.618	-41%
<b>Totale energia</b>	<b>523.880</b>	<b>602.612</b>	<b>-13%</b>

<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + Scope2)</b>	<b>727.917</b>	<b>831.352</b>	<b>-12%</b>
---	----------------	----------------	-------------

La riduzione dell'energia da pannelli fotovoltaici è ascrivibile alle condizioni meteorologiche che ne condizionano la produzione.

Efficienza non è solo sinonimo di risparmio, ma la capacità di riuscire a fare di più con meno, eliminando gli sprechi dovuti al malfunzionamento e alla gestione non ottimale delle risorse.

Per tale motivo particolare attenzione è stata posta al monitoraggio dei consumi anche attraverso la **gestione da remoto su un numero sempre maggiore di filiali** (107 nel 2019; 90 nel 2018).

Sono state, infine, **completate le diagnosi energetiche sugli immobili del Gruppo che rientrano fra quelli previsti dal D.Lgs.102/2014<sup>2</sup>** con la condivisione dei risultati su un portale predisposto da ENEA (portale "Audit 102") che elaborerà tutti i dati ai fini di un'analisi dei principali consumi del Paese. Le proposte di intervento che emergeranno verranno tenute in considerazione nei nostri prossimi piani energetici.

# QUASI 39.000

TONNELLATE DI CO<sub>2</sub> EQUIVALENTI

evitate grazie all'utilizzo di energia elettrica da fonte rinnovabile

In linea con i consumi, sono diminuite anche le emissioni, le cui modalità di misurazione possono incidere sui risultati.

Relativamente alle emissioni indirette, il calcolo per l'energia elettrica acquistata è stato effettuato con la metodologia "Location-based", che valuta il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, sia rinnovabile che non rinnovabile, e "Market-based" dove si considera il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, solo se non rinnovabile.

EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 1) Da energia da fonte non rinnovabile (in t CO <sub>2</sub> eq)	2019	2018	VARIAZIONE
Gas naturale per riscaldamento autonomo	9.527	10.851	-12%
Gasolio per riscaldamento autonomo	80	241	-67%
Gasolio e benzina per flotta auto (uso promiscuo + aziendali)	2.866	2.864	0%
<b>Totale emissioni (Scope 1)</b>	<b>12.473</b>	<b>13.956</b>	<b>-11%</b>

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 2) Da energia da fonte non rinnovabile (in t CO <sub>2</sub> eq)	2019	2018	VARIAZIONE
Energia elettrica acquistata - Location-based <sup>3</sup>	39.260	43.978	-11%
<b>Totale emissioni (Scope 2) Location-based</b>	<b>39.260</b>	<b>43.978</b>	<b>-11%</b>
Energia elettrica acquistata - Market-based <sup>4</sup>	166	183	-10%
Emissioni da teleriscaldamento <sup>5</sup>	1.489		
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale	3.087	5.259	-41%
<b>Totale emissioni (Scope 2)</b>	<b>4.742</b>	<b>5.442</b>	<b>-13%</b>

<b>Totale emissioni (Scope 1) + (Scope 2)</b>	<b>17.215</b>	<b>19.399</b>	<b>-11%</b>
---	---------------	---------------	-------------

<sup>3</sup> Metodologia di calcolo Location-based: considera il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, sia esso rinnovabile o non rinnovabile: il dato corretto dello scorso anno è 43.978, e non 43.212.

<sup>4</sup> Metodologia di calcolo Market-based: qui, la quantità di energia elettrica coperta da "garanzia di origine" avrà un fattore di emissione pari a zero. Nel 2019 si è deciso di utilizzare il fattore di conversione del "Residual Mix" che rappresenta il mix delle quote di generazione di elettricità rimanenti dopo che è stato considerato l'uso di sistemi specifici di tracciamento delle fonti energetiche utilizzate, come ad esempio i certificati di Garanzia d'Origine (cfr Linee Guida ABI sull'applicazione in Banca degli Standards GRI in materia ambientale, pag. 60). Anche il 2018 è stato ricalcolato in tal senso.

<sup>5</sup> A partire dalla Dichiarazione Non Finanziaria 2019 si è deciso di considerare il contributo di emissioni da teleriscaldamento. Non è pertanto possibile un confronto anno su anno.

## MOBILITÀ AZIENDALE

Nel 2019 è stata individuata una struttura organizzativa all'interno della Direzione Risorse Umane in cui il mobility manager designato possa ideare e porre in essere, per tutto il Gruppo, strategie volte alla:

- ✦ Razionalizzazione degli spostamenti e riduzione dell'utilizzo dei mezzi di trasporto individuali.
- ✦ Conseguente riduzione e monitoraggio degli impatti sull'ambiente.
- ✦ Sensibilizzazione del personale e diffusione di una comune disciplina sulla mobilità aziendale.

Oltre all'elaborazione di iniziative in tema di mobilità che, a partire dall'esercizio 2020 coinvolgeranno enti locali e società specializzate, già nel 2019 sono state **adottate misure di gestione del personale e dei trasferimenti in ottica di riduzione dei tempi di spostamento casa-lavoro** con positivi risultati, oltre che per la riduzione delle emissioni, sulla qualità di vita dei colleghi.

Al mobility manager si affianca il fleet manager che nel 2019 ha proseguito il processo di rinnovamento **sostituendo quasi il 50% della flotta** tramite l'introduzione di 400 nuovi veicoli (tutti euro 6B) tra cui alcune auto ibride e plug-in (con ricarica batteria da colonnina) con il risultato a fine anno di avere tutto il parco auto aziendale interamente euro 6.

Tuttavia, i consumi di "gasolio e benzina per flotta auto aziendale e uso promiscuo" sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente in quanto gli interventi di miglioramento sono avvenuti in corso d'anno e sortiranno effetto a partire dal 2020.



L'App a uso dei colleghi, che gestisce il sistema di prenotazione auto aziendali in ottica di car pooling, ha favorito oltre 10.000 viaggi in condivisione, un numero in linea con quelli dell'anno precedente.

# 400

## NUOVI VEICOLI EURO 6B

50%  
della flotta  
sostituita

Mobilità aziendale  
oltre 10.000  
viaggi in  
condivisione

# QUASI 21.000

## VIDEO-COLLEGAMENTI per le riunioni a distanza

Relativamente al **sistema di videoconferenze**, è proseguita l'attività di promozione di soluzioni innovative per le riunioni a distanza (oltre 20.915 collegamenti) grazie a una progressiva **implementazione degli strumenti di videocomunicazione** (16.515 postazioni) e ad una cultura aziendale che sempre più si orienta, anche nella gestione delle riunioni, verso le soluzioni più sostenibili.

## ATTENZIONE AI MATERIALI DI CONSUMO, SMALTIMENTO E RICICLO

OLTRE  
**90%**

di carta A4 riciclata e certificata

La riduzione dell'impatto ambientale diretto si concretizza anche attraverso scelte oculate in tema di materiali utilizzati, con particolare attenzione a quelli il cui uso risulta prevalente per il Gruppo, in particolare carta e toner.

A tal fine, nel corso del 2019 abbiamo messo in atto una serie di **azioni di contenimento** e confermato **comportamenti virtuosi**, che possiamo considerare ormai consolidati:

- ✦ Approvvigionamento di carta riciclata e certificata Blue Angel per oltre il 90% della tipologia A4, la più usata all'interno dell'azienda. La certificazione Blue Angel garantisce che i materiali prodotti siano completamente privi di sostanze sbiancanti inquinanti. Il processo di produzione, infatti, è certificato PCF (Process Chlorine Free).
- ✦ Utilizzo prevalente (oltre il 90%) di toner di tipo rigenerato.

Relativamente alla carta in uso dagli outsourcer, sul totale consumato incide la percentuale di carta utilizzata per le comunicazioni massive alla clientela. A motivo dei vincoli tecnici dei macchinari utilizzati per la stampa, la carta per questa tipologia di comunicazione non può essere di tipo riciclato. Viene comunque utilizzata carta ecologica certificata FSC.

CONSUMI DI MATERIALE (in t)		2019
<b>Totale carta consumata in house</b>		<b>2.343</b>
-	di cui Carta A4	2.139
-	di cui carta A4 riciclata	2.137
<b>Totale carta outsourcing</b>		<b>630</b>
<b>Totale Toner utilizzati</b>		<b>114</b>
-	di cui Toner rigenerati	104



**2.635** tonnellate  
DI CARTA E  
CARTONE  
**recuperate**

A partire da giugno 2019 la gestione di tutti i **rifiuti prodotti** presso gli insediamenti del Gruppo è stata affidata ad un'unica società con l'obiettivo di uniformare le azioni di raccolta e smaltimento.

In particolare, nel 2019, non considerando i rifiuti urbani, sono state circa 3.735 le tonnellate di rifiuti recuperati e smaltiti in tutte le fasi del processo, nel rispetto delle norme di legge dei singoli Comuni.

Per quanto riguarda **carta e cartone,**

**sono state recuperate 2.635 tonnellate** e conferite agli impianti autorizzati per essere riutilizzate per la produzione di nuovo materiale cartaceo.

Relativamente alla plastica, sono state recuperate per il **riciclo circa 71 tonnellate di plastica** che includono i bicchieri utilizzati nelle mense aziendali e raccolti tramite compattatori ecologici automatici.

**71** tonnellate  
DI PLASTICA  
**RICICLATE**



## ECOBBOX

Nel 2019 il **progetto Ecobox** dedicato alla raccolta differenziata dei token fisici e delle carte di pagamento scadute o non più funzionanti, ha raggiunto tutte le filiali del Gruppo con l'installazione di un contenitore specifico realizzato in cartone riciclato certificato FSC® che ha permesso di **raccogliere circa 206.000 token restituiti dai clienti**, con un incremento rispetto al 2018 di circa 50.000 pezzi.

## INIZIATIVE COMMERCIALI PER L'AMBIENTE

In ottica di contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale indiretto, partecipiamo attivamente a progetti a livello italiano ed europeo sulla sostenibilità ambientale e abbiamo un'offerta commerciale che include soluzioni per l'efficienza energetica.

Dialogo con FIRE - Federazione Italiana per l'uso razionale dell'energia - nell'ambito del **Progetto europeo "GoEsi"**, per coniugare il finanziamento dedicato all'efficientamento energetico degli impianti con l'utilizzo del "modello ESI" (contratto standardizzato chiavi in mano con garanzie prestazionali), che potrebbe rappresentare differenziale positivo nella valutazione delle richieste di finanziamento.

Pilot Bank nel **Progetto europeo "EeMAP"** finalizzato alla realizzazione di un'offerta di mutui green per sostenere acquisti di immobili ad alta efficienza energetica o riqualificazioni che consentano di risparmiare almeno il 30% del consumo energetico.

**"Credito Condominio Energy Efficiency - Italia"** per finanziare la realizzazione di lavori di efficientamento energetico su edifici condominiali attraverso un prestito della durata massima di 10 anni caratterizzato da un pricing vantaggioso.

## PREVENZIONE DI REATI COMMESSI IN VIOLAZIONE DELLE PRESCRIZIONI LEGISLATIVE IN MATERIA DI TUTELA E PROTEZIONE AMBIENTALE

A fine 2019 il Gruppo risulta proprietario o possessore di circa 5.500 unità immobiliari non strumentali (box, terreni, appartamenti, stabili, capannoni etc.), principalmente rivenienti da recupero crediti e contratti di leasing non onorati. Per tali immobili vengono messe in atto le seguenti attività di presidio:

- ✦ individuazione delle responsabilità e attività di ogni attore coinvolto;
- ✦ abbattimento dei rischi legati alla gestione attraverso un costante monitoraggio;
- ✦ gestione amministrativa;
- ✦ garanzia, ove necessario, della vendita in via diretta o attraverso agenzie specializzate.

Responsabilità e attività vengono suddivise e attuate in conformità a norme e regolamenti vigenti, adottando, per tutte le società che gestiscono tali immobili, il modello 231, che in caso di acquisizione o recente costituzione delle stesse viene personalizzato entro pochi mesi.

⚡ PRINCIPALI RISCHI	⚙️ MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE
IMPIEGO DI RISORSE NATURALI NON RINNOVABILI, INEFFICIENZA ENERGETICA E MANCATO RICICLO	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili Iniziative di efficienza e monitoraggio dei consumi Utilizzo di materiali riciclati Raccolta differenziata e recupero di materiale
SICUREZZA AMBIENTALE DEGLI IMMOBILI NON STRUMENTALI	Verifica delle condizioni degli immobili e misure per la relativa norma
NON COGLIERE LE OPPORTUNITÀ COMMERCIALI DELLA GREEN ECONOMY	Avvio e studio di prodotti e servizi per la green economy

**Certificazione ISO** per un sistema integrato di Salute e Sicurezza, Energia e Ambiente.

**Piano di riduzione emissioni CO<sub>2</sub>**

Ampliamento dell'**offerta di prodotti "green"**

**Riduzione della carta consumata**



# I PROSSIMI IMPEGNI



07



# RICONOSCIMENTI 2019

# RICONOSCIMENTI 2019

MARZO

## FINANCIAL INNOVATION - ITALIAN AWARD

### 3 premi per il progetto di trasformazione Digitale (.Dot):

#### 1° posto categoria "Prodotti Servizi di Credito"

Il processo completamente digitale di "Anticipo Fatture Smart", riduce i tempi di risposta ed elimina i documenti cartacei.

#### 1° posto categoria "Channels & Customer Experience"

Grazie a "Il futuro della Customer Experience: quando digitale e voce s'incontrano", il cliente può inoltrare disposizioni alla propria App, tramite comandi vocali.

#### 2° posto e menzione di merito nella categoria "Nuovi servizi imprese"

Per "You Lounge - The trade club": una piattaforma B2B con la quale i clienti possono promuovere i propri prodotti/servizi tramite business card o vetrina virtuale.

## PREMIO ABI PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI BANCARI:

#### 1° premio categoria "Innovazione nella comunicazione: un nuovo messaggio dalla Banca"

Per il Progetto "Community Bank" in cui una comunicazione differenziata ha saputo mettere a tema centralità della persona, ascolto, coinvolgimento e partecipazione dei numerosi stakeholder interni ed esterni dei territori in cui la Banca è presente, rafforzando la propria identità aziendale.

MAGGIO

## MILANO FINANZA GLOBAL AWARDS

### Premio MF Innovazione - categoria "Prodotti di finanziamento per privati e imprese":

in relazione a "Mutuo Ipotecario-Fondario Bioedilizia Imprese", il primo in Italia, destinato al finanziamento di immobili non residenziali, edificati in bioedilizia.

NOVEMBRE

## FINANCECOMMUNITY AWARDS Banca Akros come TEAM OF THE YEAR EQUITY CAPITAL MARKET - AIM:

"Team che sta crescendo con rapidità, sempre più attivo sul mercato delle piccole e medie imprese. Apprezzato dai peer e votato dalla giuria, si è distinto in alcune delle principali quotazioni."

## Banco BPM come TEAM OF THE YEAR CORPORATE LENDING:

"Per le operazioni straordinarie, quotazioni o acquisition financing ma anche per essere sempre presente a fianco delle imprese nella loro attività corrente e per fornire le risorse necessarie alla crescita e allo sviluppo."

## FUTURE BANCASSURANCE AWARDS

### 3 premi conseguiti a dimostrazione dell'importante partnership fra il Gruppo Banco BPM e Cattolica Assicurazioni:

- **Banco BPM** per la "migliore performance di crescita nella raccolta vita conseguita dalla sua rete" a riprova del grande valore commerciale del Gruppo e delle soluzioni assicurative sviluppate con Vera Vita.
- **Vera Vita** premiata quale pioniere nell'innovazione dei motori finanziari sottostanti ai prodotti assicurativi di ramo 1°, con particolare riferimento al prodotto SempreVera.
- **Vera Assicurazioni** per "casa più protetta": un prodotto modulare a garanzie target con pagamento mensile "stile Netflix", ovvero con la massima libertà di adesione e rinnovo della garanzia.



## DICEMBRE

**PREMIO ASSOREL****2 riconoscimenti a Banco BPM****Comunicazione del Bilancio di Sostenibilità:**

per "Un impegno che continua - Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018"

**Menzione Speciale Premio Comunicazione Corporate & Reputation Management:**

per il progetto "Community Bank"

**ITALIAN CERTIFICATE AWARDS****Premio Best Broker Online:**

**1° premio a Webank** in qualità di "Primario broker online, attivo da anni sul mercato dei certificati, che fornisce pieno accesso ai mercati Sedex e EuroTLX. Organizza eventi sul territorio e online dedicati alla clientela, al fine di fornire formazione e informazione specializzate".



## RATING ETICI

**STANDARD ETHICS**

## NOVEMBRE

Standard Ethics ha confermato il rating 'EE-' innalzando l'outlook da 'Stabile' a 'Positivo'.

Per l'**agenzia di rating**, il modello di sostenibilità - e l'ottima rendicontazione ESG - si stanno arricchendo grazie ad un approccio più sistemico e alla maggior considerazione delle indicazioni volontarie provenienti dagli enti sovranazionali (Onu, Ocse, Ue) che trovano spazio accanto alla tradizionale vicinanza della Banca verso i propri stakeholder ed il proprio territorio.

Il percorso in atto lascia presagire una fase di miglioramenti che estenderà i suoi effetti da oggi ai prossimi anni.

**La visione di breve e lungo periodo è positiva.**

**CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT**

## DICEMBRE

A testimonianza dell'impegno degli ultimi anni Banco BPM ha migliorato il proprio rating ottenendo uno score pari a "B" da parte del **Carbon Disclosure Project**, nella performance ambientale e nella mitigazione degli effetti del cambiamento climatico.

La valutazione **B** è superiore alla media regionale europea e alla media dei servizi finanziari (entrambe pari a C).



# 08

# METODO E FRAMEWORK







# NOTA METODOLOGICA

## STANDARD DI RENDICONTAZIONE.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM (di seguito anche "il Gruppo"), redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (di seguito anche "Decreto"), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. La presente Dichiarazione è pubblicata con periodicità annuale (la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019 è stata pubblicata a marzo 2019) ed è redatta ai sensi del Decreto e secondo i "Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), di seguito

"GRI Standards" e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".

Il livello di aderenza ai GRI Standards dichiarato dal Gruppo è l'opzione "in accordance – core". Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento alle pagine 88-90 è riportato il GRI Content Index.

La presente Dichiarazione riflette il principio di materialità, come previsto dai GRI Standards: i temi trattati all'interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito dell'analisi di materialità, descritta alle pagine 22-23 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

## PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla performance del Gruppo per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019. La presente Dichiarazione comprende i dati di Banco BPM S.p.A. e delle società consolidate integralmente, ad eccezione delle società veicolo. Sono escluse dal perimetro di rendicontazione anche le Fondazioni statutarie (la cui attività trova tuttavia spazio all'interno di un approfondimento nel tema materiale "Corporate Identity e Citizenship"). Eventuali limitazioni del perimetro vengono segnalate all'interno del documento. Esclusioni e limitazioni di perimetro non inficiano comunque la comprensione delle attività dell'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotto.

I dati economico-finanziari riportati all'interno della Dichiarazione derivano dalla Relazione Finanziaria Annuale del Gruppo Banco BPM al 31 dicembre 2019. Come riferimento per la predisposizione del prospetto di determinazione del valore economico generato e distribuito si sono considerate le Linee guida ABI che, proponendo uno schema riclassificato del conto economico redatto secondo le norme italiane per il settore bancario, è ritenuto più adatto allo scopo. Tale prospetto costituisce informativa aggiuntiva rispetto agli ambiti richiesti dal Decreto.

Con riferimento ai dati sulle emissioni di gas ad effetto serra, si sono considerati i seguenti fattori emissivi, come suggerito dalle Linee guida ABI:

- Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2016 - National Inventory Report 2018 Annex 6 National Emission Factors - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- Common Reporting Format – National Inventory Report 2018 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2016 – National Inventory Report 2018 Annex 2: Energy Consumption for Power Generation – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2015 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- "Climate Change 2013: The Physical Science Basis". Contribution of Working Group I to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change.

## PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Il Gruppo Banco BPM si è dotato di una procedura strutturata per la redazione della Dichiarazione che, definita dalla normativa interna, ha individuato le strutture coinvolte e i principi, i ruoli e le responsabilità per la rendicontazione dei dati e delle informazioni non finanziarie riportati all'interno del presente Documento. La predisposizione della Dichiarazione si è basata pertanto su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- la definizione delle tempistiche e dei contenuti da includere nella Dichiarazione;
- la raccolta e il controllo delle informazioni e la predisposizione e validazione della Dichiarazione, attraverso il coinvolgimento delle strutture aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni non finanziarie presentati. Il loro contributo è stato richiesto nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con la
- responsabilità di verificare e validare le informazioni riportate nella Dichiarazione, rispetto alla propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione sono stati raccolti attraverso schede di raccolta dati appositamente realizzate per soddisfare i requisiti del D.Lgs. 254/2016 e dei GRI Standards. I dati contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono a grandezze misurabili. Il ricorso a stime, laddove necessario, è stato opportunamente indicato nel documento;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione;
- la verifica di conformità della Dichiarazione da parte della società di revisione del Gruppo Banco BPM, PricewaterhouseCoopers SpA;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet del Gruppo al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

## PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

Il processo di definizione dei contenuti della Dichiarazione si è basato sui principi previsti dai GRI Standards, ossia materialità, inclusione degli stakeholder, contesto di sostenibilità, completezza, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza, affidabilità/verificabilità ed equilibrio.

# TABELLA DI RICONDUZIONE

TEMA MATERIALE	DEFINIZIONE E RILEVANZA	GRI Standard Disclosure	IMPATTI INTERNI	IMPATTI ESTERNI
<b>Solidità patrimoniale e redditività</b>	Si fa riferimento agli indicatori di solidità patrimoniale e di redditività del Gruppo. Una patrimonializzazione e una redditività adeguata è fondamentale per svolgere con efficacia l'attività bancaria e remunerare i principali stakeholder nel medio-lungo periodo.	GRI 201: Performance economica 2016	Gruppo Banco BPM	Tutti gli stakeholder
<b>Business conduct</b>	Si riferisce all'insieme di regole, strumenti e iniziative che disciplinano la sana gestione aziendale nonché al modello di gestione adottato volto a prevenire e contrastare la corruzione e gli illeciti anche negli ambiti individuati dal D.lgs, 254	GRI 205: Anti-corruzione 2016	Gruppo Banco BPM	Tutti gli stakeholder
<b>Gestione e sviluppo del capitale umano</b>	Crescita e valorizzazione dei dipendenti attraverso attività formative e opportunità professionali	GRI 401: Occupazione 2016  GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	Gruppo Banco BPM	Personale
<b>People care e coinvolgimento</b>	Interventi e iniziative finalizzati a coinvolgere i dipendenti nella vision e nella cultura aziendale e incrementare il benessere organizzativo, individuale e familiare dei lavoratori.	GRI 403: Salute e Sicurezza dei lavoratori 2016	Gruppo Banco BPM	Personale
<b>Corporate Identity e citizenship</b>	Il sostegno al tessuto sociale, come parte integrante e distintiva dell'identità aziendale, tramite sponsorizzazioni a scopo sociale, elargizioni benefiche, concessione di beni aziendali, attività di volontariato e altre iniziative rivolte allo sviluppo della comunità.	GRI 201: Performance Economica 2016  GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016	Gruppo Banco BPM	Comunità
<b>Riduzione dell'impatto ambientale</b>	Relativamente agli Impatti diretti, tutte le azioni volte a ridurre il consumo di risorse impiegate nelle attività aziendali nonché delle emissioni nocive principalmente. Per gli impatti indiretti, i finanziamenti a iniziative e progetti di efficienza energetica e valutazione del rischio ambientale nel processo del credito.	GRI 302: Energia 2016  GRI 305: Emissioni 2016  GRI 301: Materiali 2016	Gruppo Banco BPM	Comunità

TEMA MATERIALE	DEFINIZIONE E RILEVANZA	GRI Standard Disclosure	IMPATTI INTERNI	IMPATTI ESTERNI
<b>Relazione con i fornitori</b>	Gestione della catena di fornitura e selezione dei fornitori tra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali.	GRI 204: Pratiche degli acquisti 2016	Gruppo Banco BPM	Fornitori
<b>Customer experience e relazioni di valore</b>	Adottare un modello relazionale efficace, fornire soluzioni ed esperienze di valore tenendo conto dei feedback della clientela e mettendo in campo le dovute azioni di miglioramento rappresentano azioni fondamentali per una relazione soddisfacente e duratura nel tempo.	Portafoglio prodotti (GRI G4) GRI 413: Comunità Locali 2016	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Sviluppo e internazionalizzazione delle aziende</b>	La crescita delle imprese rappresenta una priorità per il Paese e al tempo stesso un'opportunità di business per il Gruppo, che vuole diventare l'interlocutore di riferimento per le mid-cap italiane accompagnandole nella crescita in Italia e all'estero.	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspect previsto dalle linee guida GRI Standard), Banco BPM riporta nel documento l'approccio di gestione e i relativi indicatori.	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Tutela del risparmio e gestione sostenibile del credito</b>	Si intende da una parte la capacità di tutelare e valorizzare il risparmio di persone e imprese, attraverso un modello di consulenza evoluto e la condivisione di una cultura di consapevolezza finanziaria, e dall'altra di indirizzare tali risorse verso clienti meritevoli in modo da conciliare il supporto all'economia reale con la necessaria solidità aziendale.	Portafoglio prodotti (GRI G4) Marketing ed etichettatura (GRI G4)	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Innovazione e information management</b>	L'innovazione è considerata una leva di sostenibilità in relazione alla capacità sia di adattarsi alle nuove esigenze e ai cambiamenti sociali e culturali sia di sfruttare la tecnologia per rendere il servizio più efficiente ed efficace ma tutelando allo stesso tempo i dati della clientela utilizzati dal Gruppo e investendo su sicurezza informatica, cultura e formazione.	GRI 418: Privacy del Cliente 2016	Gruppo Banco BPM	Clienti

# GRI CONTENT INDEX

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 102: Disclosure</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
<b>102-1</b>	Nome dell'organizzazione	"Copertina"	
<b>102-2</b>	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	11, 41-42	
<b>102-3</b>	Luogo in cui ha sede l'headquarter dell'organizzazione	Terza di copertina	
<b>102-4</b>	Paesi in cui opera l'organizzazione	41	
<b>102-5</b>	Assetto proprietario e forma legale	16-17	
<b>102-6</b>	Mercati serviti	41	
<b>102-7</b>	Dimensione dell'organizzazione	24-26	
<b>102-8</b>	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	57-58	
<b>102-9</b>	Catena di fornitura	73-75	
<b>102-10</b>	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Lettera AD e Presidente + Nota Metodologica	
<b>102-11</b>	Principio o approccio prudenziale	20, 25, 38, 43, 47, 51, 60, 62, 71, 75, 80, 90	
<b>102-12</b>	Iniziative esterne	21	
<b>102-13</b>	Adesione ad associazioni	71	
<b>STRATEGIA</b>			
<b>102-14</b>	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente	Lettera AD e Presidente	
<b>102-15</b>	Principali impatti, rischi e opportunità	20, 25, 28-29, 38, 43, 47, 51, 60, 62, 71, 75, 80, 90	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
<b>102-16</b>	Valori, principi, standard e norme di comportamento	10, 76-77	
<b>102-17</b>	Procedure di segnalazione di comportamenti non etici	80	

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GOVERNANCE</b>			
<b>102-18</b>	Struttura di governo	16-19	
<b>102-22</b>	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18-19	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
<b>102-40</b>	Elenco degli stakeholder coinvolti	10, 43, 45, 62	
<b>102-41</b>	Accordi di contrattazione collettiva	Tutti i dipendenti delle Banche del Gruppo sono coperti dal Contratto Collettivo Nazionale del Credito sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali	
<b>102-42</b>	Identificazione e selezione degli stakeholder	10, 14, 43, 45, 62	
<b>102-43</b>	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	43, 62	
<b>102-44</b>	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder	43, 45	
<b>CRITERI DI RENDICONTAZIONE</b>			
<b>102-45</b>	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	
<b>102-46</b>	Processo per la definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi materiali	Nota metodologica	
<b>102-47</b>	Elenco dei temi materiali	21	
<b>102-48</b>	Riesposizione di informazioni	Nota metodologica	
<b>102-49</b>	Modifiche alle informazioni inserite nei report precedenti	Nota metodologica	
<b>102-50</b>	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-51</b>	Data di pubblicazione report più recente	Nota metodologica	
<b>102-52</b>	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-53</b>	Contatti e indirizzi per informazioni sul report	Quarta di copertina	
<b>102-54</b>	Dichiarazione di rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
<b>102-55</b>	GRI content index	103-106	
<b>102-56</b>	Attestazione esterna	107	

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 200: Sfera economica</b>			
<b>GRI 201: Performance Economica 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	25, tabella di riconduzione	
<b>201-1</b>	Valore economico diretto generato e distribuito	24	
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	66-72, tabella di riconduzione	
<b>203-1</b>	Investimenti in infrastrutture e servizi forniti	50, 66-72	
<b>GRI 204: Pratiche degli acquisti 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	73-75, tabella di riconduzione	
<b>204-1</b>	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	74	
<b>GRI 205: Anti-corrruzione 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	76-78, tabella di riconduzione	
<b>205-2</b>	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corrruzione	79	Non disponibili i dati sulla comunicazione in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione.
<b>205-3</b>	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	79	
<b>GRI 300: Sfera ambientale</b>			
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	84, 88, tabella di riconduzione	
<b>301-1</b>	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	88	
<b>301-2</b>	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	88	
<b>GRI 302: Energia 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	84, 85, tabella di riconduzione	
<b>302-1</b>	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	85	



Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	84, 86, tabella di riconduzione	
<b>305-1</b>	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	86	
<b>305-2</b>	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	86	
<b>GRI 400: Sfera sociale</b>			
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	56, tabella di riconduzione	
<b>401-1</b>	Assunzioni e turnover del personale	59	
<b>401-2</b>	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	61	
<b>GRI 403: Salute e Sicurezza dei Lavoratori 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	61-62, tabella di riconduzione	
<b>403-2</b>	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	62	
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	59-60, tabella di riconduzione	
<b>404-1</b>	Ore di formazione medie per dipendente	60	
<b>404-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	60	
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	56	
<b>405-1</b>	Composizione degli organi di governo e dei dipendenti	18-19, 57-58	
<b>405-2</b>	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	60	
<b>GRI 418: Privacy del Cliente 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	44, 47, tabella di riconduzione	
<b>418-1</b>	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	45, 47	

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>TEMATICHE NON COPERTE DA GRI ASPECT</b>			
<b>Internazionalizzazione e sviluppo delle imprese</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	48-51, tabella di riconduzione	
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	39, 42, tabella di riconduzione	
<b>G4-FS6</b>	Portafoglio clienti	39-40	
<b>G4-FS7</b>	Prodotti e servizi con finalità sociali	36-37, 42, 50	
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - COMUNITÀ LOCALI</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	36-37, tabella di riconduzione	
<b>G4-FS14</b>	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	36-37	
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - MARKETING ED ETICHETTATURA</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	33-34, tabella di riconduzione	
<b>G4-FS16</b>	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	34, 42, 70	

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



**BANCO BPM SPA**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E  
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON  
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019**



**Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**  
 ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banco BPM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banco BPM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Banco BPM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2020 (di seguito "DNF").

**Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, di seguito "GRI Standards", da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

**PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 03229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Fellissent 90 Tel. 042266911 - **Trieste** 34145 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuizi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

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

### **Responsabilità della società di revisione**

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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



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

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

- a livello di capogruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Banco BPM SpA, Banca Akros SpA, ProFamily SpA, Tecmarket Servizi SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato incontri e approfondimenti nel corso dei quali abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banco BPM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 13 marzo 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

Pierfrancesco Angelani  
(Revisore legale)

Paolo Bersani  
(Procuratore)

INSIEME  
FACCIAMO  
COSE  
**STRA**  
ORDINARIE

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2019



**Banco BPM S.p.A.**  
Piazza F. Meda, 4  
Milano



**BANCOBPM.IT**