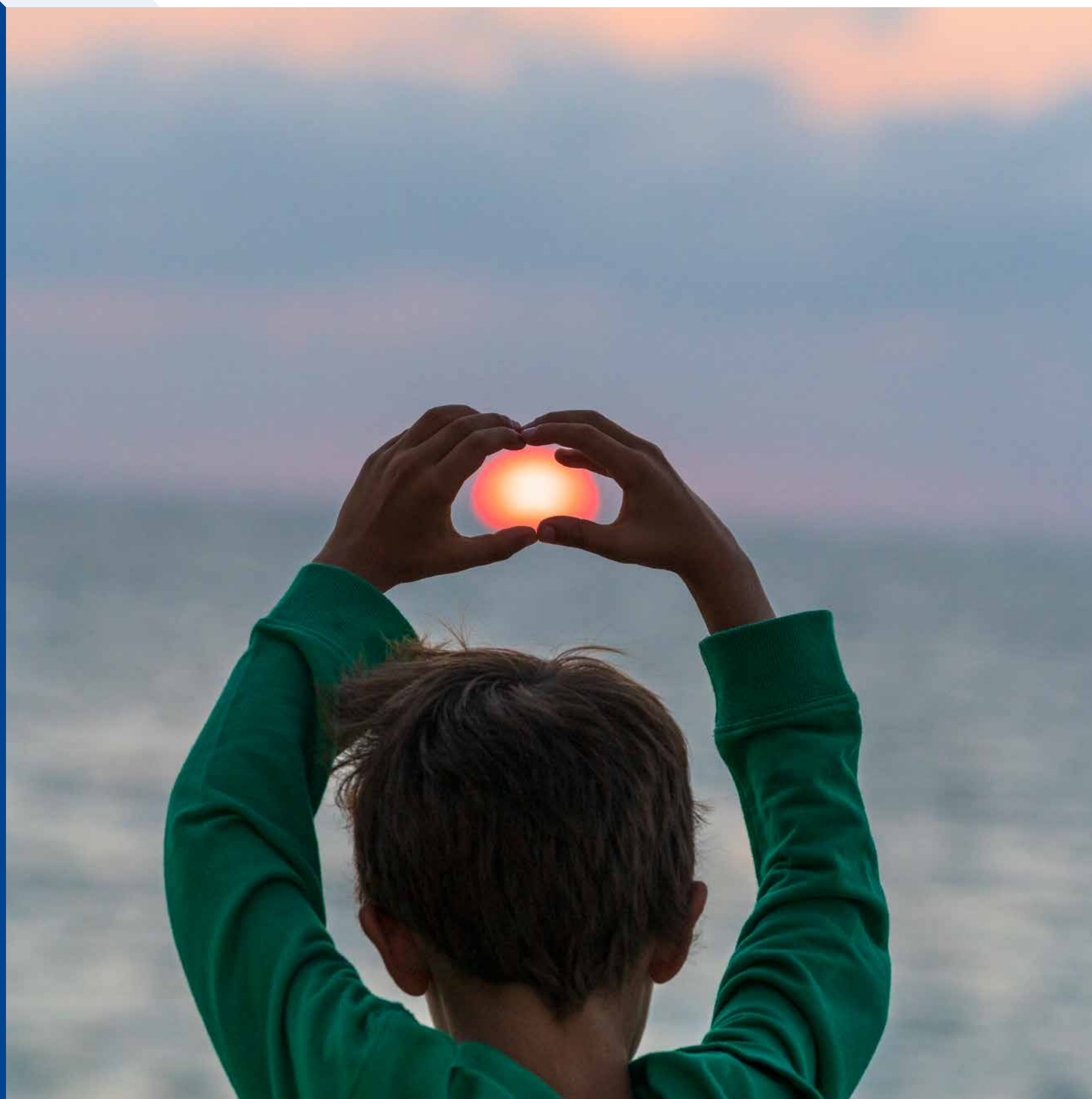




**DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO**
2020





Lettera agli STAKEHOLDER	3
Matrice di MATERIALITÀ	4
01. La nostra IDENTITÀ	6
MISSION e CARTA dei VALORI	7
Il modello aziendale “ SUSTAINABLE GROWTH ” 2019-2023	8
La gestione dei RISCHI	10
02. I nostri AMBITI di azione	11
L' IMPEGNO per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell' ONU	12
La nostra PRIORITÀ	13
SALUTE e SICUREZZA dei dipendenti e dei clienti	13
La creazione di VALORE SOSTENIBILE	15
Valore economico GENERATO e DISTRIBUITO	18
I nostri CLIENTI	19
Misure a SOSTEGNO delle FAMIGLIE e delle IMPRESE	19
QUALITÀ, INNOVAZIONE e DIGITALIZZAZIONE nella relazione con i nostri clienti	22
Le nostre PERSONE	25
BENESSERE aziendale	25
Formazione e sviluppo del nostro CAPITALE UMANO	28
La LOTTA alla corruzione	30
INTEGRITÀ nell'operato e LOTTA alla corruzione	30
L'AMBIENTE	34
Gestione delle RISORSE NATURALI e riduzione degli IMPATTI AMBIENTALI	34
I DIRITTI umani	38
Tutela dei DIRITTI umani	38
IMPOSTE	40
03. APPENDICE	41
Nota METODOLOGICA	42
Indice dei contenuti GRI	43
Relazione della SOCIETÀ di REVISIONE	45
CONTATTI	47

INDICE

Lettera agli **STAKEHOLDER**

INSIEME
ai nostri clienti



All'interno della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario abbiamo scelto di raccontare, in particolare, l'impegno dedicato ai nostri Clienti per assisterli con professionalità e umanità in quest'anno caratterizzato dalla pandemia da Covid-19.

A guidarci ogni giorno sono stati e sono i cinque Valori della Carta omonima. Hanno rappresentato la leva per integrare la sostenibilità in tutte le aree aziendali, obiettivo raggiunto attraverso la capacità di lavoro in team volta ad un fine comune: la "Crescita Sostenibile", così come è denominato il nostro Piano Industriale.

Siamo una Banca per le famiglie e le piccole-medie imprese nei nostri territori: abbiamo realizzato concretamente questa missione attuando le misure a sostegno dell'economia reale, al di là di quanto richiesto dai decreti ministeriali. Abbiamo anche proseguito con il cammino intrapreso nel 2019 concentrandoci sulla riduzione degli sprechi, sull'attenzione ai rischi ESG (environmental, social e governance) e sul coinvolgimento e sensibilizzazione di Dipendenti e Clienti sui temi di responsabilità sociale.

L'attenzione ai nostri stakeholder si è realizzata mediante la definizione della nuova matrice di materialità, rappresentata di seguito, che evidenzia le priorità sociali ed ambientali sulle quali abbiamo iniziato un percorso per adempiere alle richieste del Green New Deal - il nuovo piano europeo che vede banche, imprese e individui impegnati insieme per una società "a zero emissioni".

I dati economico-finanziari in aggiunta mostrano una performance in linea con gli obiettivi e, in alcuni casi, in anticipo rispetto alla scadenza del Piano al 2023 - i requisiti di capitale posizionano il nostro istituto ai vertici del sistema bancario.

Il lavoro svolto sul profilo di rischio quest'anno ha riguardato anche l'introduzione di alcuni aspetti - come richiesto dalle Autorità di Vigilanza europee - connessi alla gestione del cambiamento climatico e delle sue conseguenze dirette ed indirette sia per la Banca sia per le imprese clienti. Per questa ragione abbiamo "premiato" le aziende virtuose per mezzo di un override dedicato al loro impegno tangibile per l'ambiente e la collettività.

Nel 2020 ci siamo impegnati per i progetti sulla parità di genere all'interno dell'azienda e per i giovani, in particolare gli studenti universitari attraverso svariati workshop a distanza. Con orgoglio annunciamo questi risultati: costituiscono una solida base per essere sempre più concreti nell'attuare il nostro piano di sostenibilità, che ha l'obiettivo di creare valore condiviso per tutti; è un cammino che intendiamo perseguire nel futuro che ci attende anche nelle sfide del momento che tutti stiamo vivendo.

La nostra forza deriva dall'impegno, dalla competenza e dal senso di responsabilità di tutti i Collaboratori. La relazione improntata sulla fiducia rappresenta la spinta propulsiva ad essere ogni giorno al servizio delle esigenze e dei progetti di tutti i Clienti, i Colleghi e le Comunità in cui operiamo.

Su queste basi continueremo a lavorare nel solco del percorso tracciato INSIEME.

ALESSANDRO TROTTER
Presidente

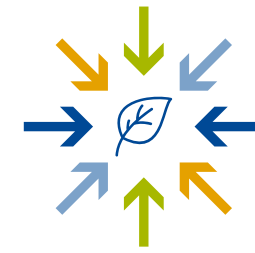
LUIGI LOVAGLIO
Amministratore Delegato

Matrice di MATERIALITÀ

RILEVANZA PER STAKEHOLDER



RILEVANZA PER AZIENDA



9

TEMI MATERIALI

STAKEHOLDER engagement

Creval ha scelto di effettuare anche nel 2020 un processo di stakeholder engagement volto a rivedere la **matrice di materialità** della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DCNF). La motivazione principale che ci ha spinti a rivedere i temi da inserire nella "long list" posta al voto è consistita nel mutato scenario socio-economico legato all'emergenza sanitaria di Covid-19 e nel progressivo, elevato interesse di Creval per la sostenibilità sotto forma di "argomenti" più rilevanti per l'azienda e per i suoi portatori di interesse.

La scelta delle voci, il confronto con i principali Data Owner per condividere le proposte inserite nella long list e la conseguente realizzazione del questionario - inviato a oltre 45.000 portatori di interesse - sono stati curati dal Team Sostenibilità (Area Corporate Identity, Communications, Marketing & Sustainability). La selezione dei temi proposti alla votazione ha ricompreso i cinque ambiti di rendicontazione riportati nel Decreto Legge 254/2016 (ambiente, società, personale, diritti umani e corruzione) e considerato anche problematiche di attualità identificate come nuove sfide dagli organismi europei e internazionali - con particolare seppur non esclusivo riferimento ai rischi ESG (environmental, social and governance).

Il questionario, inviato tramite E-Mail personalizzata nel mese di novembre mediante apposita piattaforma online specificamente scelta, ha consentito di indicare cinque temi ritenuti prioritari in una scala di valore. I risultati hanno determinato la nuova matrice le cui risultanze vanno così interpretate:










- l'asse orizzontale delle ascisse evidenzia le scelte dei "Top 100" - colleghi selezionati sulla base di ruoli-chiave nel core business - le cui risposte sono state registrate come "voce dell'azienda";
- l'asse verticale delle ordinate riporta invece le preferenze cumulate dei dipendenti Creval, degli oltre 40.000 clienti selezionati e di un campione rappresentativo di oltre 100 tra fornitori, giornalisti, associazioni sul territorio, professori universitari e rappresentanti delle istituzioni locali.

Le risultanze - per raffronto alla matrice dell'anno precedente - indicano in particolare come, al netto della riconfigurazione semantica di alcuni temi e della rendicontazione di appositi focus, viene aggiunto il tema materiale "salute e sicurezza", particolarmente rilevante alla luce della pandemia da Covid-19.

Il percorso è stato rappresentato al Comitato Rischi. In linea con la Policy di Gruppo richiamata nella Nota Metodologica la matrice è stata validata dal CEO.



Declinazione dei **TEMI MATERIALI**

#	Ambito	Tema materiale	Descrizione	Impatti interni a Creval	Impatti esterni a Creval
1	Trasversale	 Creazione di VALORE SOSTENIBILE	Attività sul territorio ed interne per portare consapevolezza e sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità oltre ad un impegno concreto nel core business.	Gruppo Creval	Tutti gli stakeholder
2	Società	 Misure a SOSTEGNO delle FAMIGLIE e delle IMPRESE	Gestione delle relazioni con i clienti retail e PMI nelle nostre aree di insediamento in linea con il Piano Industriale.	Gruppo Creval	Clienti
3	Società	 QUALITÀ, INNOVAZIONE e DIGITALIZZAZIONE nelle relazioni con i CLIENTI	Contenuti, strutturazione e formulazione della proposta commerciale. Prodotti e servizi di investimento e finanziamento in linea con l'offerta del mercato.	Gruppo Creval	Clienti
4	Personale e Società	 SALUTE e SICUREZZA dei dipendenti e dei clienti	Misure messe in atto dall'azienda per garantire la salute e la sicurezza all'interno degli uffici centrali e delle agenzie per clienti e dipendenti.	Gruppo Creval	Clienti, Personale
5	Personale	 BENESSERE aziendale	Benessere dei collaboratori. Attenzione nei confronti dei dipendenti valorizzandone le specificità e favorendo la conciliazione tra la sfera privata e quella professionale. Servizi in grado di generare valore per i dipendenti e i loro familiari.	Gruppo Creval	Personale
6	Personale	 Formazione e sviluppo del nostro CAPITALE UMANO	Attività formative altamente specializzanti per i collaboratori e percorsi di sviluppo delle competenze.	Gruppo Creval	Personale
7	Corruzione	 INTEGRITÀ nell'operato aziendale e LOTTA alla corruzione	Valori, principi, standard e norme di comportamento improntati a garantire che Creval segua l'etica richiesta dal settore e dalla normativa vigente, con particolare attenzione alla lotta alla corruzione.	Gruppo Creval	Tutti gli stakeholder
8	Ambiente	 Gestione delle RISORSE NATURALI e riduzione degli IMPATTI AMBIENTALI	Impatti diretti sull'ambiente legati alle attività di Creval incluse emissioni inquinanti, consumi energetici e produzione di rifiuti; iniziative volte a minimizzare gli impatti e gestire responsabilmente le risorse sfruttate.	Gruppo Creval	Ambiente Fornitori
9	Diritti umani	 Tutela dei DIRITTI umani	Tutela dei diritti fondamentali delle persone - tra cui profili di diversità, pari opportunità, non discriminazione, libertà di associazione e contrattazione collettiva.	Gruppo Creval	Tutti gli stakeholder



01

La nostra
IDENTITÀ

MISSION e CARTA dei VALORI

La Mission e la Carta dei Valori sono state riviste ad inizio gennaio 2020 dall'Area Corporate Identity, Communications, Marketing & Sustainability dopo un'attività di stakeholder engagement, analisi di benchmark e del Piano Industriale "Sustainable Growth" 2019-2023.

MISSION

"Banca per le **FAMIGLIE** e le **PICCOLE-MEDIE IMPRESE** nei nostri territori.

VICINANZA e **CORRETTEZZA** guidano le nostre azioni per una crescita sostenibile, **INSIEME**"



CARTA DEI VALORI

RESPONSABILITÀ



Comportamento orientato all'attenzione e al rispetto di tutti i portatori di interesse sul territorio. Mantenere gli impegni assunti, agire con integrità, coerenza, trasparenza e riservatezza per la tutela dei clienti e della reputazione aziendale.

PROFESSIONALITÀ



Competenza tecnica, capacità relazionale, collaborazione, percorsi di sviluppo volti al miglioramento continuo.

Risposta ai bisogni della clientela interna ed esterna attraverso relazioni basate sull'ascolto, la conoscenza reciproca, l'empatia e la fiducia.

SENSO DI APPARTENENZA



Identificazione nella mission e lavoro di squadra.

Il singolo esprime le proprie potenzialità e il proprio valore per raggiungere obiettivi comuni.

INNOVAZIONE



Capacità di cogliere le nuove sfide tecnologiche

Impegno costante a supportare la clientela con strumenti digitali semplici ed efficaci.

SOSTENIBILITÀ



Coniugare aspetti economici, sociali e ambientali in tutti i contesti aziendali.

Apertura e disponibilità nelle relazioni umane, utilizzo responsabile delle risorse naturali, creazione di valore economico nel tempo.

Il modello aziendale “SUSTAINABLE GROWTH” 2019-2023

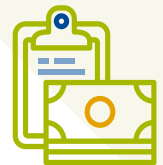
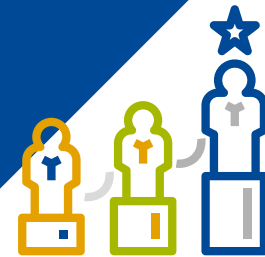
Il Gruppo è costituito dalla Capogruppo Creval, Creval PiùFactor, Stelline RE e Creval Covered Bond srl.

La nostra **RETE** sul territorio

Sono 355 le filiali che compongono la nostra rete territoriale al 31 dicembre 2020, di cui 27 del format Bancaperta, nelle quali è possibile svolgere operazioni bancarie tradizionali interagendo con i nostri professionisti tramite collegamenti video.

Creval

BANCA CAPOGRUPPO (S.p.A.) con sede a **SONDRIO** presente con la propria rete di **355 SPORTELLI** in Lombardia, Valle d’Aosta, Piemonte, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Marche, Umbria e Sicilia



CREVAL PIÙFACTOR Factoring

Società dedicata all’attività di **CONCESSIONE DI FINANZIAMENTI** nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del D. Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (TUB)

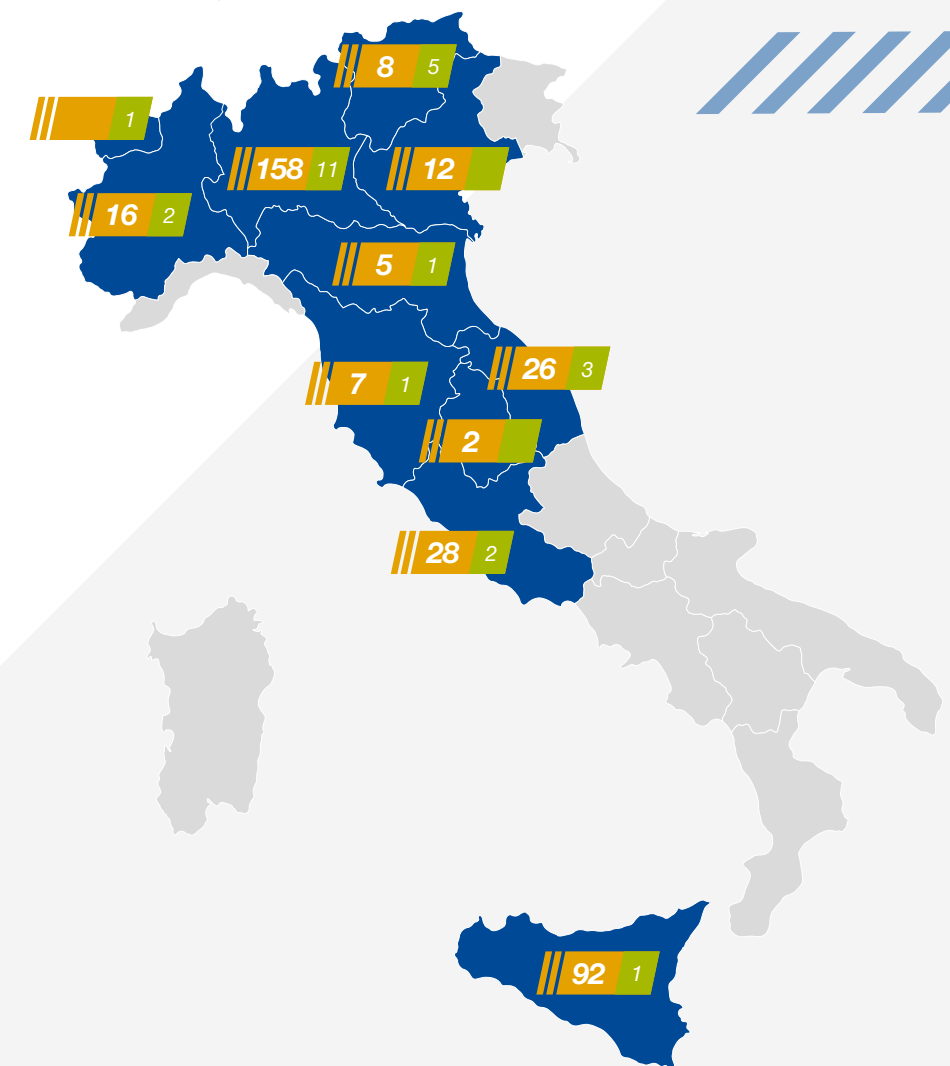
STELLINE RE Real Estate

Real Estate Owned Company (ReoCo) esclusivamente dedicata all’attività di **ASSET REPOSSESSING**



CREVAL COVERED BOND SRL

11 regioni
355 SPORTELLI



GOVERNANCE

La nostra struttura di corporate governance - descritta nella “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari” - si basa sul modello di amministrazione e controllo tradizionale così declinato:

- **Assemblea** - organo sovrano che rappresenta gli azionisti e gli aventi diritto di voto con compiti di supervisione, gestione e controllo;
- **Consiglio di Amministrazione** - cui compete l'amministrazione ordinaria e straordinaria della banca e l'operatività con riferimento al Piano Industriale, anche mediante le attività delegate al Comitato Esecutivo. A scopo consultivo sono stati istituiti il Comitato Rischi, il Comitato Nomine, il Comitato Remunerazione e il Comitato Operazioni con Parti Correlate;
- **Collegio Sindacale** - a cui competono i compiti disposti dall'art. 149 del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF) richiamati nella “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari”.

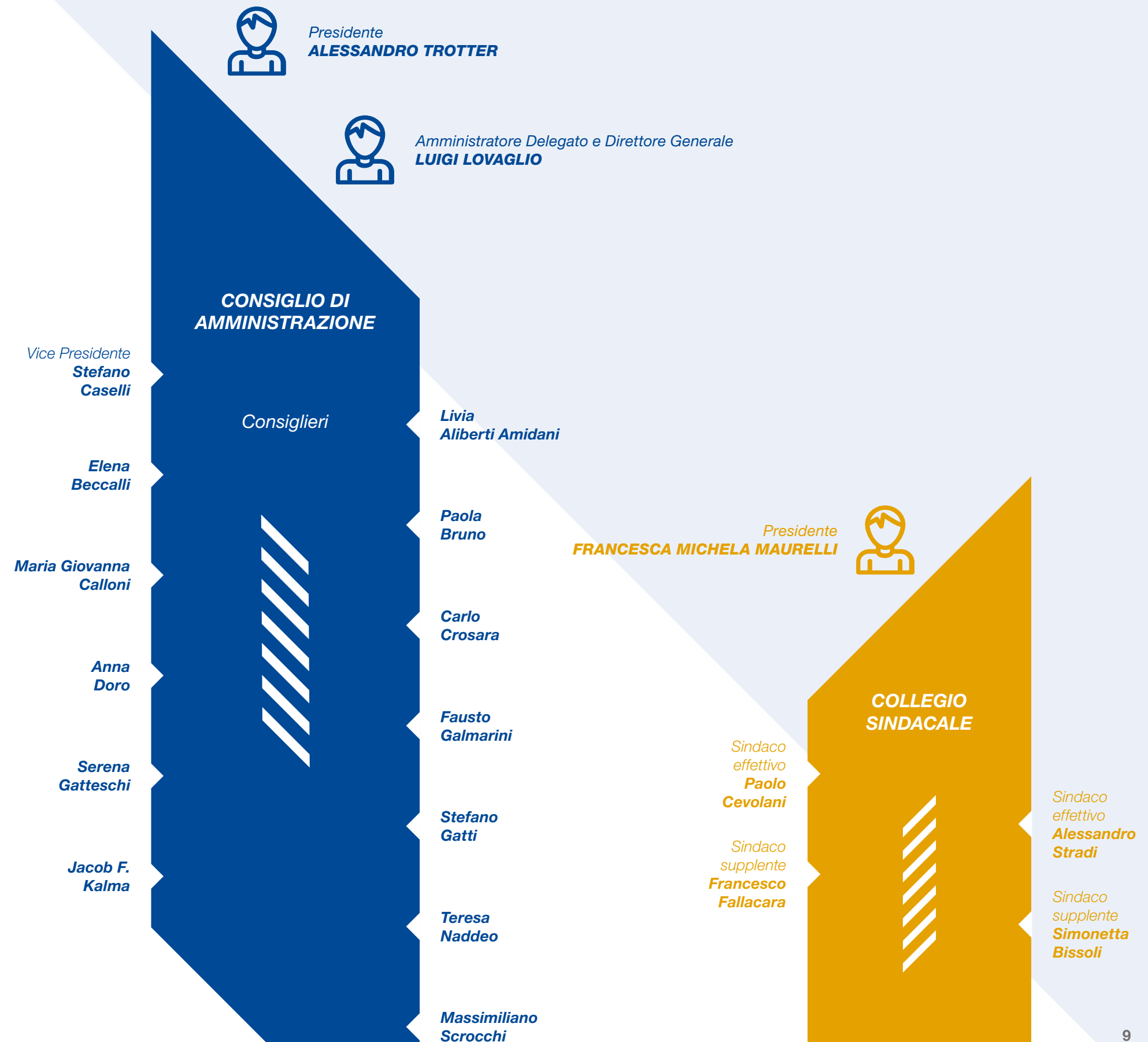
A questo organo il Decreto Legislativo 254/2016 assegna due funzioni specifiche con riguardo alla Dichiarazione di carattere non finanziario:

- “nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel presente decreto e ne riferisce nella relazione annuale dell'assemblea” (art. 3, comma 7);
- “[...] previa deliberazione motivata dell'organo di amministrazione, sentito l'organo di controllo, nella dichiarazione di carattere non finanziario possono essere omesse, in casi eccezionali, le informazioni concernenti sviluppi imminenti ed operazioni in corso di negoziazione, qualora la loro divulgazione possa compromettere gravemente la posizione commerciale dell'impresa. Qualora si avvalga di questa facoltà, l'ente di interesse pubblico ne fa menzione nella dichiarazione non finanziaria con esplicito rimando al presente comma” (art. 3, comma 8).

DIVERSITÀ degli organi di GESTIONE e CONTROLLO

Le informazioni relative sono illustrate all'interno della “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari” con riferimento sia al Consiglio di Amministrazione (nella sezione “Criteri e politiche di diversità”) sia al Collegio Sindacale (nella parte dedicata a “Composizione e funzionamento del Collegio Sindacale”).

Il **Consiglio di Amministrazione** - i cui componenti sono di seguito indicati - incorpora al suo interno una **presenza femminile** pari a oltre **1/3** del totale dei Consiglieri: tale proporzione nell'ambito del **Collegio Sindacale** è di **1/3**.



PIANO INDUSTRIALE 2019-2023

Creval ha continuato a porre in essere con efficacia le azioni previste dal Piano Industriale 2019-2023 “Sustainable Growth” presentato nel giugno 2019 conseguendo risultati ragguardevoli che hanno permesso di raggiungere in anticipo alcuni obiettivi.

“Il 2020 ha segnato un CAMBIO DI PASSO per il Creval. Siamo una banca trasformata, tra le più solide in Europa, con una QUALITÀ DEL CREDITO significativamente migliorata e un CORE BUSINESS IN CRESCITA. Una banca resiliente e orientata ad una REDDITIVITÀ SOSTENIBILE, che opera con processi agili e snelli e una struttura organizzativa efficiente anche dal punto di vista dei costi. Guardiamo con fiducia alle future prospettive di crescita della banca, proseguendo sulla traiettoria già segnata per una COSTANTE GENERAZIONE DI VALORE.”

Luigi Lovaglio, AD Creval

La gestione dei RISCHI

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

Il sistema dei controlli interni è un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo del Gruppo ed assicura che l'attività operativa sia in linea con le strategie e le politiche aziendali. Esso assume un ruolo sostanziale nelle attività di prevenzione, individuazione, gestione e minimizzazione dei rischi,

contribuendo fra l'altro all'efficace presidio dei rischi aziendali, alla protezione dalle perdite e alla salvaguardia del valore delle attività.

Nell'ambito del sistema dei controlli interni il Gruppo ha sviluppato e normato specifici presidi tra cui rilevano in particolare:

- il RAF, che stabilisce il livello di rischio che il Gruppo è disposto a sostenere per il perseguimento dei propri obiettivi strategici e del *business plan*, tenendo in considerazione gli interessi dei propri *stakeholder* (e.g. clienti, autorità di regolamentazione e vigilanza, azionisti), nonché i requisiti di capitale e gli altri requisiti regolamentari e di legge;
- il processo di gestione dei rischi definito in coerenza con il RAF e inteso come “l'insieme delle regole, delle procedure, delle risorse (umane, tecnologiche e organizzative) e delle attività di controllo volte a identificare, misurare o valutare, monitorare, prevenire o attenuare nonché comunicare ai livelli gerarchici appropriati tutti i rischi assunti o assumibili nei diversi segmenti, a livello di portafoglio di impresa e di Gruppo, cogliendone, in una logica integrata, anche le interrelazioni reciproche e con l'evoluzione del contesto esterno”. I limiti operativi all'assunzione delle varie tipologie di rischio e i relativi processi di segnalazione sono definiti in coerenza con la propensione al rischio definita nell'ambito del *Risk Appetite Statement* e con l'evoluzione del quadro economico;
- i processi di valutazione dell'adeguatezza del capitale (*Internal Capital Adequacy Assessment Process, ICAAP*) e di adeguatezza del sistema di gestione del rischio di liquidità (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process, ILAAP*), i cui esiti sono riepilogati nel Resoconto ICAAP-ILAAP;
- il processo di definizione del *Recovery Plan* secondo le indicazioni degli organismi di vigilanza (*Bank Recovery and Resolution Directive - BRRD*, recepita nell'ordinamento italiano dal Decreto Legislativo 16 novembre 2015, n. 180) che stabilisce le modalità e le misure con cui intervenire per ripristinare la sostenibilità economica a lungo termine di un'istituzione in caso di grave deterioramento della propria situazione finanziaria;
- il *Contingency Funding and Recovery Plan (CFRP)*, che descrive le procedure da seguire e gli interventi da attuare al verificarsi o prospettarsi di situazioni di grave tensione o significativo deterioramento del profilo di liquidità.

Rischio di REPUTAZIONE

È il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza. La reputazione rappresenta una risorsa essenziale ed è considerata dal Gruppo come elemento distintivo sul quale si fonda un vantaggio competitivo duraturo.

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

In considerazione della natura del rischio reputazionale caratterizzato da fattori intangibili quali la fiducia, l'immagine, l'affidabilità, il Gruppo ha sviluppato una metodologia di identificazione e di valutazione di tale rischio di tipo qualitativo basata su strumenti di *self assessment* facilitati da una preventiva identificazione di un *repository* di scenari di rischio reputazionale da sottoporre a valutazione delle strutture organizzative competenti.

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

Impatti del Covid-19 (ESG e finanziari)

La banca ha gestito gli impatti sull'operatività in termini ambientali, sociali e di governance tendendo in debito conto gli effetti della pandemia da Covid-19, che ne ha influenzato sensibilmente l'attività come evidenziato nel Documento e specificamente nei singoli temi materiali.

Gli impatti economico-finanziari sono evidenziati nella [Relazione finanziaria 2020](#).

I rischi ESG sono descritti nell'ambito di ogni tema materiale riportato all'interno del Documento.



02

*I nostri **AMBITI**
di azione*



Creazione di **VALORE SOSTENIBILE**



Misure a **SOSTEGNO** delle **FAMIGLIE** e delle **IMPRESE**

QUALITÀ, INNOVAZIONE e DIGITALIZZAZIONE nelle relazioni con i **CLIENTI**



BENESSERE aziendale

Formazione e sviluppo del nostro **CAPITALE UMANO**

SALUTE e SICUREZZA dei dipendenti e dei clienti



INTEGRITÀ nell'operato aziendale e **LOTTA** alla corruzione



Gestione delle **RISORSE NATURALI** e riduzione degli **IMPATTI AMBIENTALI**



Rispetto dei **DIRITTI UMANI**

L'IMPEGNO per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite rappresentano uno dei pilastri fondamentali del nostro approccio alla sostenibilità. Evidenziamo qui i 14 da noi perseguiti connessi ai temi materiali rendicontati in questo Documento.



La nostra **PRIORITÀ**

Politiche **PRATICATE**

Il tema “salute e sicurezza” impatta in vari ambiti dell’attività ordinaria e coinvolge numerose strutture aziendali nell’espletamento delle funzioni di **controllo, analisi, miglioramento e risoluzione delle attività trattate**.

Di seguito evidenziamo i principali ambiti di azione:

- sopralluoghi presso gli stabili del Gruppo finalizzati alla prevenzione dei rischi e alla garanzia del rispetto degli standard tecnico-strutturali relativi a attrezzature, impianti e ambienti di lavoro.

Il Servizio Sicurezza sul Lavoro assicura il periodico **monitoraggio dei presidi di sicurezza** di tutti gli ambienti di lavoro attraverso lo svolgimento di esercitazioni antincendio e la verifica della salubrità valutando il microclima e la misurazione del Gas Radon e dei Campi Elettromagnetici. A tale Servizio è anche demandato il presidio della sorveglianza sanitaria di tutti i colleghi e la valutazione del rischio per le colleghe in gravidanza relativamente all’idoneità delle condizioni di lavoro nella sede ove operano con particolare attenzione all’aggiornamento delle norme di radioprotezione (rischio Radon). A quest’ultimo riguardo ogni lavoratrice gestante viene segnalata all’Esperto in radioprotezione che esegue le opportune verifiche nella sua sede di riferimento;

- **visite mediche** per i collaboratori: Creval nomina medici competenti nelle varie aree in cui opera e a cui demanda visite periodiche. Oltre alle visite mediche ai sensi dell’art. 41 D. Lgs. 81/2008 per il rischio specifico riconducibile all’uso del videoterminale vengono effettuati controlli medici per il rientro al lavoro al termine di lunga malattia (assenza maggiore di 60 giorni).

La banca concede ogni due anni una giornata di permesso retribuito per consentire ai dipendenti di sottoporsi, su base volontaria, a check-up generale presso cliniche specializzate (con parziale rimborso delle relative spese mediche ad opera della Mutua interna).

Tutto il personale Creval risulta ad oggi classificato come videoterminalista beneficiando così della copertura ex-lege della sorveglianza sanitaria;

- individuazione e gestione del rischio **infortuno** attraverso misure di prevenzione e protezione volte a contenere e possibilmente eliminare il rischio medesimo mediante una rete di controllo e verifica dell’idoneità ed efficacia delle strutture e procedure di sicurezza e la predisposizione di un sistema normativo interno che rende effettivo tale sistema di monitoraggio e prevenzione. Il Servizio Sicurezza sul Lavoro monitora costantemente tutta la tipologia di **infortuni** che riguarda i dipendenti con l’ausilio del Servizio Adempimenti Personale e del Servizio Presidio Territoriale al fine di analizzare le segnalazioni, le certificazioni mediche e le denunce INAIL. Tutte le segnalazioni di possibile disfunzione - ovvero di evento potenzialmente lesivo - vengono analizzate per evitare il ripetersi di situazioni analoghe e eventuali conseguenze potenzialmente dannose. Tali analisi sono sottoposte all’esame delle funzioni di Compliance e Auditing per gli approfondimenti necessari, regolati da apposita normativa interna;
- gestione delle **segnalazioni** inserite dai colleghi nell’apposita procedura dedicata al tema di salute e sicurezza. Le evidenze relative vengono condivise da più funzioni aziendali così da garantirne il corretto recepimento e vengono poi riportate al Delegato Sicurezza del Datore di Lavoro che periodicamente riferisce all’Organismo Interno di Vigilanza e - a richiesta - agli enti pubblici di controllo garantendo l’efficienza del processo e la tutela del segnalante;
- misurazione del rischio riveniente dallo **Stress da Lavoro Correlato** nell’ambito delle prestazioni lavorative. Le risultanze di tali indagini vengono periodicamente analizzate nell’ambito di riunioni che coinvolgono il Gruppo di lavoro specifico con il Medico Competente e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza;
- **formazione** obbligatoria e prevenzionistica per tutti i colleghi tramite corsi di aggiornamento sulla normativa nazionale e aziendale. Creval - come riportato nel Codice Comportamentale - “si impegna a diffondere e consolidare una solida cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi

SALUTE e SICUREZZA dei dipendenti e dei clienti

Modello di **GESTIONE e ORGANIZZAZIONE**

Creval persegue la tutela del diritto alla salute del lavoratore come diritto al **benessere fisico, mentale e sociale** e ad un **ambiente di lavoro salubre**: la gestione della materia “salute e sicurezza” è affidata al Servizio Sicurezza sul Lavoro - a diretto riporto della Divisione Sicurezza - che ha il compito di adempiere a tutte le prescrizioni della vigente normativa avvalendosi anche della collaborazione di risorse esterne alla banca.

La struttura opera mediante procedure volte a garantire attraverso un costante monitoraggio la prevenzione di tutte le componenti di rischio dell’attività bancaria - riportate nell’apposito Documento di Valutazione dei Rischi.

e promuovendo comportamenti responsabili a livello generalizzato". Il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione attraverso il portale Intranet Creval Academy mette a disposizione i contenuti - d'intesa con il Servizio Sicurezza sul Lavoro - e monitora l'effettivo svolgimento dell'attività da parte di tutti i dipendenti affinché ogni collaboratore acquisisca le competenze cognitive e comportamentali necessarie a fronteggiare i rischi professionali. Sono previsti incontri formativi in aula e webinar su rischi specifici (anche in base al ruolo ed alla sede di lavoro) - rischio rapina e rischio Radon. Ogni iniziativa formativa prevede la redazione e successiva archiviazione di un documento completo di data, elenco degli argomenti svolti, firma dei docenti e dei lavoratori coinvolti che ricomprende anche l'avvenuta verifica di apprendimento da conservare come prova;

- procedura relativa al rischio rapina che prevede in caso di evento classificato come traumatico il sopralluogo nelle filiali interessate da parte del medico competente e la successiva attività di debriefing a cura di psicologi;
- convocazione - almeno una volta l'anno - della **riunione periodica** per discutere dei problemi inerenti la sicurezza aziendale, cui fa seguito la redazione di apposito verbale in base all'art. 35 del D. Lgs. 81/08. Le parti coinvolte sono il Delegato Sicurezza del Datore di Lavoro, il Responsabile del Servi-

zio Prevenzione e Protezione dai rischi, il Medico Competente Coordinatore, l'Esperto in Radioprotezione e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza - si tratta di un momento 'istituzionale' di informazione e confronto tra azienda e lavoratori al quale si aggiungono altre occasioni nel corso delle quali Creval convoca i rappresentanti dei lavoratori (talvolta proprio su loro richiesta) per discutere di aspetti specifici della sicurezza. Nel corso del 2020 si sono svolte riunioni periodiche per discutere e far fronte all'emergenza sanitaria legata al Coronavirus al fine di garantire una costante informazione in merito al rischio biologico connesso e alle procedure e i comportamenti da adottare in specifiche situazioni. A questo proposito Creval aggiorna periodicamente la normativa anti-contagio in relazione alle disposizioni di legge via via emanate e le procedure relative alla conduzione degli stabili e degli impianti di aerazione/condizionamento. Nei primi mesi dell'anno tutte le postazioni di lavoro accessibili dalla clientela sono state munite di schermo divisorio in plexiglass quale dispositivo di protezione e mitigazione del rischio.

Principali RISCHI

I rischi sono ricompresi nella descrizione delle politiche praticate.

KPI di performance GRI

403-8 / Lavoratori coperti da un sistema di gestione della SALUTE e SICUREZZA SUL LAVORO

Il 100% dei dipendenti è coperto.

403-9 / INFORTUNI sul lavoro

Infortunati sul lavoro	2020	2019	2018
	29	36	35
Tasso di infortuni*	2020	2019	2018
	5,6	6,9	7,2

*Numero infortuni x 1 milione/numero ore lavorate come da linee guida INAIL.

Non ci sono stati decessi né infortuni gravi nel 2020.



Interventi per contrastare gli impatti del Covid-19

Fin dal primo giorno dell'emergenza abbiamo posto in essere stringenti misure di prevenzione adottando tutte le norme di sicurezza indicate nei diversi atti legislativi tempo per tempo emanati dalle Autorità nazionali e locali, nel Protocollo Governo e Parti Sociali e nel Protocollo Associazione di categoria (ABI) e Organizzazioni Sindacali, oltre ad ogni più opportuna ulteriore misura cautelativa atta a tutelare la salute dei dipendenti e dei clienti garantendo al contempo il buon funzionamento operativo della banca stessa.

Al fine di garantire un presidio immediato e costante dell'emergenza, è stato attivato sin dal 23 febbraio il previsto piano di continuità operativa, scenario "no people", con la tempestiva costituzione del conseguente Gruppo Operativo di Crisi, definendo peraltro una specifica Unità Operativa Coronavirus (UOC), quale primo riferimento informativo interno per tutti i dipendenti sulla tematica. Sono stati pertanto valutati tutti gli aspetti di business continuity e avviate le necessarie iniziative per la mitigazione della contingenza. Allo scopo di limitare quanto più possibile il rischio di diffusione del virus sono state adottate le seguenti misure:

- incentivazione all'utilizzo della modalità di lavoro a distanza (smart-working);
- sospensione delle trasferte di lavoro per tutti i dipendenti;
- sospensione dei corsi di formazione in aula con implementazione e potenziamento dell'erogazione in modalità on-line;
- sospensione degli appuntamenti con consulenti o fornitori presso gli stabili aziendali attivando, dove possibile, canali di comunicazione alternativi;
- invio di specifiche comunicazioni rivolte a tutti i fornitori, consulenti e ditte appaltatrici che abitualmente operano negli uffici della banca finalizzate al richiamo del più rigoroso rispetto delle ordinanze ministeriali, regionali e/o locali emanate;
- fornitura al personale operativo presso le strutture del Gruppo di mascherine, guanti e strumenti per la misurazione della temperatura corporea, schermi di separazione e gel disinfettante;
- disposizioni alle imprese di pulizie per l'utilizzo di prodotti specifici per l'igiene dei locali aziendali e intensificazione dei relativi interventi con cadenza quotidiana;
- esposizione al pubblico di specifica cartellonistica con le disposizioni cui attenersi in termini di distanziamento interpersonale, accesso contingentato e norme di igiene;
- implementazione sulla Intranet aziendale di una specifica sezione dedicata e costantemente aggiornata con l'informativa di volta in volta integrata e declinata secondo le norme di salute e sicurezza tempo per tempo adottate;
- emanazione di linee-guida cui attenersi in caso di contatto con soggetti positivi al virus;
- predisposizione di linee-guida di natura comportamentale da seguire durante la permanenza in tutti gli spazi aziendali.



Politica del **CREDITO**

Ad inizio 2020 abbiamo aggiornato le Politiche del Credito estromettendo dai finanziamenti il settore del nucleare, del tabacco e del gioco d'azzardo nonché rafforzato la politica nel settore degli armamenti pur concedendo crediti per fini di sicurezza nazionali e per scopi di caccia.

È fondamentale da un lato concentrarsi sui cosiddetti "settori black" e dall'altro supportare le imprese che si impegnano nel loro operato in maniera responsabile dal punto di vista ambientale.

Nel corso del 2020 abbiamo concesso finanziamenti "green" sotto forma di operazioni:

- realizzazione di strutture per allevamenti avicoli con metodo biologico;
- impianti fotovoltaici (surroghe attive);
- costruzione e/o ristrutturazione di fabbricati per lavori comprensivi anche del soddisfacimento della normativa sul benessere animale;
- realizzazione di un vaso d'acqua ai fini di risparmio idrico con un importo perfezionato.

Nell'ambito delle operazioni finanziate con la legge "Nuova Sabatini", volte ad accrescere la competitività del sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle imprese attraverso l'acquisto di beni strumentali che consentano il risparmio di carburanti e la riduzione delle emissioni di CO₂, abbiamo finanziato 19 operazioni.

"Day in **BRANCH**"

Nel mese di settembre si è svolta "Day in Branch", iniziativa pensata per favorire la sinergia tra i colleghi della rete e quelli delle aree centrali e - di conseguenza - rendere Creval sempre più la banca vicina ai propri clienti. L'iniziativa ha coinvolto 54 filiali e relativi manager.

Lo slogan #INSIEMEperCrescere, studiato per l'occasione, promuove il valore del team e ne evidenzia l'importanza per il raggiungimento del comune obiettivo: la "Crescita" della banca e dei clienti.

La catena di **FORNITURA**

L'attenzione verso una catena di fornitura responsabile è proseguita nel corso del 2020, dopo l'implementazione del questionario ESG che le aziende in partnership con noi devono compilare in fase di nuovo contratto o di rinnovo dello stesso al fine di evidenziare eventuali criticità e/o mancanze dal punto di vista del rispetto sociale, ambientale e di aspetti di governance, con riferimento in particolare a fenomeni di corruzione. Di seguito rappresentiamo la quota destinata alla fornitura locale, in particolare in questo anno sui generis, con una razionalizzazione dei partner commerciali rispetto al 2019 e la volontà di supportare le imprese operanti nel nostro territorio di appartenenza.

La creazione di **VALORE SOSTENIBILE**

Questo tema materiale, inserito per la prima volta tra quelli posti al voto dei nostri stakeholder, include il Valore economico generato - rendicontato anche negli anni precedenti - e le attività che creano un **impatto positivo** sulla collettività nel territorio in cui la banca è presente. Al suo interno è racchiuso il Piano di CSR annuale, che ha l'obiettivo di integrare gli aspetti ESG in azienda e di **sensibilizzare e comunicare** l'importanza della sostenibilità ai nostri stakeholder, sia interni sia esterni.

Il presidio di tali progettualità è affidato al Team Sostenibilità, che - insieme ad altre funzioni aziendali interne e alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese - si occupa di coordinare tempi e obiettivi e indicatori di buon successo. I rischi connessi a questa tematica sono di natura reputazionale e quindi ricompresi nella disamina precedente.

KPI di performance **GRI**

204-1 / *Proporzione di spesa verso **FORNITORI LOCALI***

<i>Proporzione di spesa verso fornitori locali</i>	2020	2019	2018
<i>Budget di spesa fornitori locali (migliaia €)</i>	113.195	129.384	142.039
<i>Budget totale utilizzato per le forniture alle sedi operative significative (migliaia €)</i>	136.816	145.042	153.209
<i>Percentuale</i>	83,3%	89,2%	92,7%

Fornitori locali: con sede presso una delle regioni in cui è presente Creval con le proprie agenzie.

Budget totale: spesa totale sostenuta nei periodi di riferimento.



CALENDARIO 2021

Il calendario 2021 raccoglie una selezione fotografica che interpreta i **12 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU** - tra i 17 complessivi dell'Agenda 2030 - da noi perseguiti a fine 2020 e declinati in attività orientate alla creazione di valore sostenibile per tutti gli stakeholder.

Tale strumento evidenzia il nostro impegno sui temi di sostenibilità, in linea con i valori che caratterizzano un modo di essere e di fare banca distintivo nelle azioni e nelle relazioni di tutti i giorni a supporto di famiglie e imprese delle comunità in cui siamo presenti, valorizzando i talenti e salvaguardando l'ambiente. Un apposito QR Code presente accanto ad ogni immagine mensile consente di accedere a contenuti multimediali di approfondimento realizzati da ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.

A conferma dell'impegno a tutela dell'ambiente i materiali utilizzati per la realizzazione sono sostenibili: **carta certificata FSC®** composta per il 40% di riciclato post-consumo degli scarti di agrumi, **inchiostri ecologici** certificati Mineral Oil-free e Cobalt-free e una **spirale** metallica di rilegatura completamente **riciclabile**.

Le fotografie sono state scattate da ClickAlps, agenzia fotografica italiana specializzata in immagini di paesaggi naturali, nata dall'idea di un gruppo di fotografi professionisti valtellinesi.

Attività per gli **STUDENTI**



UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE DI MILANO

Il 12 maggio e il 1° giugno abbiamo incontrato virtualmente gli studenti di **"Business Communication"** con la prof.ssa Vitulli per raccontare la sostenibilità prendendo spunto da alcune campagne di comunicazione internazionali di successo che utilizzano sia strumenti digitali sia social network. I ragazzi hanno conosciuto la nostra realtà attraverso l'analisi delle attività che realizziamo in ambito sociale e ambientale. Al termine del meeting abbiamo affidato loro un brief molto ambizioso volto ad avvicinare Creval ai giovani sfruttando una modalità di comunicazione "evoluta" riguardo al nostro impegno nella sostenibilità. Il 26 ottobre siamo intervenuti nell'ambito del **"Laboratorio di Etica nel Business - ieri, oggi e domani: CSR e sostenibilità"**, tenuto dalla dott.ssa Donnici. Gli studenti hanno ricevuto alcuni approfondimenti sulla storia dell'economia dello sviluppo e un focus sulla nostra azienda e sulla sostenibilità integrata al core business.

Nel mese di settembre abbiamo incontrato 4 studenti - 2 ragazzi e 2 ragazze - provenienti da Belgio, Brasile, Olanda e Regno Unito in un programma di scambio in lingua inglese denominato **"Green is the new black"**. Nel corso di 4 sessioni online abbiamo presentato gli elementi fondanti della sostenibilità e il nostro piano di azione. I ragazzi hanno lavorato insieme come un vero e proprio team di comunicazione proponendo alcuni eventi sul territorio in grado di unire dipendenti e stakeholder esterni nella comune attenzione verso l'ambiente e gli aspetti sociali connessi all'attività bancaria.

Siamo stati invitati nell'aula virtuale del **"Master in Corporate Communication"** il 5 novembre e il 18 dicembre 2020 per presentare agli studenti l'impegno della banca sulla sostenibilità e per lanciare un brief: creazione di una campagna di comunicazione - inclusi video, post sui social network e la simulazione di una conferenza stampa - utilizzando Mission e Carta dei Valori come elementi distintivi.

Progetto **"WE ARE THE BANK FOR MILLENIALS"**

Nel mese di maggio - nell'ambito di una lezione sull'attività di comunicazione della nostra banca - abbiamo assegnato un brief ad hoc agli studenti dell'Università Cattolica del Sacro Cuore del corso **"Economia e Gestione della Comunicazione Pubblicitaria"** per promuovere una strategia di comunicazione mirata ad un maggior coinvolgimento di Creval nel target di clientela tra i 18 e i 35 anni. Ai ragazzi è stato chiesto di sviluppare il tema sia in maniera diretta sia attraverso influencer dedicando particolare attenzione ai canali digitali.



Progetto **"LA BANCA SOSTENIBILE"**

BOLOGNA BUSINESS SCHOOL

Il 3 settembre abbiamo partecipato - insieme ai docenti Andrea Pia e Riccardo Silvi - a un Hackathon a distanza nell'ambito dell'International Executive MBA **"Leading Digital Innovation"** della Bologna Business School (BBS) - Università di Bologna. I partecipanti - manager, professionisti e consulenti che vogliono guidare le aziende in un percorso di trasformazione e crescita internazionale - hanno indagato il tema dell'innovazione digitale come chiave per la creazione di valore per brand, servizi e consumatori.

Gli studenti, dopo alcuni approfondimenti volti a comprendere la realtà Creval, sono stati coinvolti tramite un brief ideato appositamente per loro dal Team Sostenibilità. Obiettivo: far emergere idee innovative rivolte a un target giovane relativamente allo sviluppo di un prodotto finanziario sostenibile e alle modalità di comunicazione e di engagement dei clienti.

Palestre **DIGITALI**

La nostra collaborazione con **"Palestre Digitali"** - percorso formativo attivo dal 2012 promosso da Young Women Network, Accenture ed altri attori orientato alle tematiche digitali - inizia nel 2019. Obiettivo: facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro in ambito digitale di **giovani laureati o laureandi** in materie umanistiche, linguistiche e sociali (con particolare riferimento al pubblico femminile).

Le tre sessioni del 2020 - della durata di quattro settimane ciascuna - svoltesi a distanza in conseguenza dell'emergenza sanitaria hanno coinvolto un totale di 150 giovani, di cui 20 completamente dedicati allo sviluppo di progetti per Creval. L'Area Corporate Identity, Communications, Marketing & Sustainability - coordinatrice del progetto - ha assegnato loro un project work coniugando **temi di sostenibilità al mondo digitale**.

PREMIO AGOL per giovani comunicatori

Anche per l'edizione 2020 siamo stati partner del **Premio AGOL Giovani Comunicatori** - promosso dall'associazione omonima impegnata nell'organizzazione di attività al servizio di giovani figure professionali in cerca di occasioni di crescita e networking che operano nel settore della comunicazione e delle relazioni istituzionali - mettendo a disposizione una borsa di studio di 1.000 € nella categoria "Giovani Professionisti" e uno stage curriculare in Creval per la categoria "Studenti Universitari".

I due riconoscimenti sono stati assegnati rispettivamente a Alejandra Schettino e Jana Maria Positano, che hanno vinto grazie ad un progetto di **"Social Media Strategy"** creativo ed efficace per i nostri profili social.

Stage curricolari **DIGITALI**

Nel 2020 abbiamo offerto la possibilità di effettuare uno **stage curricolare a distanza a due studentesse universitarie** nell'Area Corporate Identity, Communications, Marketing & Sustainability. La modalità digitale ha permesso di lavorare in sicurezza, nel corso della pandemia, e di superare la necessità che le ragazze non si dovessero trovare obbligatoriamente presso Milano.

Gli obiettivi di questi percorsi sono stati due: supportarci nella comunicazione interna rivolta ai colleghi e ricercare stimoli coinvolgenti per la campagna sui social che stiamo portando avanti al fine di sensibilizzare gli stakeholder sulla sostenibilità. Ad inizio 2021 abbiamo inserito nell'Area sopracitata una studentessa in stage (Maria Beatrice Sartori) coinvolta sulla redazione di questo Documento e sul piano di sostenibilità 2021.



Altre attività nel periodo di **PRIMA EMERGENZA**

Per far fronte all'emergenza sanitaria abbiamo donato a fine marzo, **500 mascherine FFP3 all'ASST Valtellina e Alto Lario**, con l'intento di proteggere il personale sanitario e **fornito 27 PC a ragazzi in difficoltà economiche residenti nella provincia di Sondrio**, al fine di supportare la loro partecipazione alla DAD.

Abbiamo inoltre lanciato attraverso la nostra piattaforma di crowdfunding "Insiemedoniamo", una raccolta fondi, attraverso la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, in favore degli ospedali di "ASST Valtellina e Alto Lario", per sostenerli nella gestione dei pazienti Covid e abbiamo raccolto 173.120 €, cifra destinata all'acquisto di Dispositivi di Protezione Individuale, saturimetri, termometri e altre attrezzature specifiche. Altre informazioni al riguardo sono reperibili nel Bilancio di Missione della Fondazione.

La stessa¹ e la Fondazione per l'Educazione Finanziaria (FEduF), nell'ambito del Mese dell'Educazione Finanziaria e della IV Edizione del Festival dello Sviluppo Sostenibile di ASviS, in stretta collaborazione con l'Ufficio Scolastico territoriale di Sondrio, hanno proposto un **incontro online dedicato a studenti delle classi IV e V delle scuole primarie della provincia di Sondrio** con il fine di stimolare negli alunni una prima riflessione **sul valore del denaro e sulla necessità di gestirlo responsabilmente** per sé e per la comunità in un'ottica di cittadinanza consapevole.

A luglio 2020 abbiamo lanciato l'iniziativa artistico-letteraria **"KIDS&TEENS"** che invitava i **figli dei nostri dipendenti**, in età compresa dai 3 ai 17 anni, a elaborare materiale sui seguenti temi:

- "Com'è stato avere a casa mamma e papà per un lungo periodo?";
- "Com'è stato frequentare la scuola a distanza?";
- "Proteggiamo la natura e gli animali: le tue idee e i tuoi suggerimenti".

Sono stati prodotti oltre 85 lavori, dai quali traspare una forte creatività e voglia di mettersi in gioco.

Nuovi contenuti nel **SITO CORPORATE** e campagna sui **SOCIAL**

A partire da inizio 2020 abbiamo implementato nuovi contenuti nel *sito Corporate*, con lo scopo di sensibilizzare gli stakeholder sulla sostenibilità attraverso il racconto delle nostre iniziative, anche mediante la creazione di alcune nuove sezioni dedicate: Careers, Innovazione e A tu per tu, ad esempio. Creval è entrata nella classifica "Webranking" Italy Listed 2019-2020; la scelta condotta da Lundquist in collaborazione con Comprend ha preso in esame 112 società italiane valutandone la trasparenza. I risultati sono stati pubblicati sull'inserito "L'Economia" del Corriere della Sera. Sui nostri profili di Facebook e LinkedIn abbiamo lanciato una campagna - ancora in corso - di post dedicati a tematiche socio-ambientali, ispirandoci in prima battuta alle foto del nostro Calendario 2020.

ANSA 2030

Nel 2020 abbiamo sponsorizzato il canale 2030 di ANSA, dedicato alle news sui temi di sostenibilità, che ha consentito visibilità ad alcune nostre iniziative.



PROGETTI 2021

"FINANCE LAB FOR FUTURE"

Nel mese di febbraio abbiamo aderito alla challenge promossa dalla Facoltà di Scienze Bancarie, Finanziarie e Assicurative dell'Università Cattolica del Sacro Cuore. L'iniziativa consiste nell'elaborazione di un project work di gruppo su brief lanciati dalle aziende. Il nostro progetto riguarda il tema della "Sostenibilità e Green Finance 3.0" e ha l'obiettivo di stimolare gli studenti allo sviluppo di idee innovative.

"VIRTUAL EXCHANGE" lezioni universitarie e altre

Prosegue la collaborazione con Università Cattolica del Sacro Cuore nell'ambito di un progetto di "virtual exchange" con l'Appalachian State University nel Nord Carolina (USA) sui temi di food security, lotta alla fame e obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU connessi. Obiettivo: stimolare gli studenti sull'individuazione di una soluzione concreta al problema.

Tra marzo e aprile sono stati programmati due incontri online sui temi di sostenibilità presso la Babes-Bolyai University in Romania e al Corso di Formazione "Introduzione alla sostenibilità aziendale: dal valore condiviso, allo stakeholders engagement ai modelli di reporting" organizzato da Cà Foscari Challenge School.

SUSTAINABLE CLICK: invia la tua foto!

Abbiamo lanciato una call to action - nel mese di febbraio - dedicata ai dipendenti per raccogliere materiale fotografico su temi di sostenibilità. Gli scatti migliori verranno premiati a fine marzo e, successivamente, serviranno per creare una banca dati aziendale.

1. Vd. Bilancio di Missione della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, cui è demandata l'attività di educazione finanziaria.

Valore economico **GENERATO** e **DISTRIBUITO**

KPI di performance GRI

201-1 / Valore economico **GENERATO** e **DISTRIBUITO**

Determinazione del valore economico generato (migliaia €)	2020	2019
Interessi attivi e proventi assimilati	422.110	443.242
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	-81.925	-95.779
Commissioni attive	255.196	281.236
Commissioni passive (-)	-24.780	-32.133
Dividendi e proventi simili	761	1.231
Risultato netto dell'attività di negoziazione	2.308	4.171
Risultato netto dell'attività di copertura	-170	-191
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	21.383	8.311
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.247	4.013
c) passività finanziarie	-	-27
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico		
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-7.894	19.996
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito di:		
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-112.916	-155.309
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	930	1.096
Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-1.258	-2.887
Altri oneri/proventi di gestione	55.212	48.813
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-23	11
Utili da cessione di investimenti	33.890	5.527
Totale valore economico generato	564.071	531.321

Distribuzione del valore economico generato (migliaia €)	2020	2019
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	564.071	531.321
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, contributo SFR e DGS ed elargizioni/liberalità)	102.101	119.308
Valore economico distribuito ai fornitori	102.101	119.308
Spese per il personale	245.245	265.608
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	245.245	265.608
Perdita d'esercizio di pertinenza di terzi	-3	-2
Valore economico attribuito a terzi	-3	-2
Utile attribuito agli azionisti	-	-
Valore economico distribuito agli azionisti	-	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse e contributo SFR e DGS	67.265	62.166
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-1.275	4.938
Valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica	65.990	67.104
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	524	648
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	524	648
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	413.857	452.666
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri		
a) impegni e garanzie rilasciate	-960	-1.714
b) altri accantonamenti netti	1.551	11.903
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	35.504	36.500
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	8.601	7.521
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-2.724	-2.172
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	2.896	1.496
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-7.850	-31.119
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	113.196	56.240
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	150.214	78.655

Il Valore Aggiunto distribuito da Creval si attesta a fine 2020 a 413,9 milioni € - la sua scomposizione secondo i portatori di interessi "destinatari" è indicata in dettaglio in valore assoluto (tabella) e in quota-parte (graficamente).

Nel merito:

- dipendenti, cui sono stati riservati 245,3 milioni €;
- fornitori, con 102,1 milioni € corrisposti;
- amministrazione centrale e periferica, cui sono stati dedicati 66 milioni €;
- terzi e ambito "collettività e ambiente", cui sono stati distribuiti nel complesso 0,5 milioni €

	2020	2019
Valore economico distribuito (migliaia €)	413.857	452.666
Ripartizione:		
Dipendenti e collaboratori	245.245	265.608
Fornitori	102.101	119.308
Amministrazione centrale e periferica	65.990	67.104
Terzi	-3	-2
Collettività e ambiente	524	648

59,3% Dipendenti e collaboratori

24,7% Fornitori

15,9% Amministrazione centrale e periferica

0,1% Collettività e ambiente



I nostri CLIENTI

Ci siamo distinti per essere stati
tra i primi Istituti bancari
a rendere disponibile la **SOSPENSIONE**,

per **12** mesi,

delle **QUOTE CAPITALI** dei finanziamenti in essere -
anticipando il Decreto “Cura Italia”.

Politiche **PRATICATE**

Nel corso dell'anno l'attività della rete commerciale è stata caratterizzata da una forte attenzione nella **gestione del risparmio** e delle necessità di **finanziamento delle famiglie** ampliando l'offerta commerciale con nuovi prodotti.

Nell'ambito dei processi di rafforzamento della strategia e offerta digitale della banca e con l'obiettivo di ampliare la base dei clienti a partire dai primi mesi dell'anno è stata progressivamente intensificata l'attività di promozione di Conto Creval - sia tramite i canali online in seguito al rilascio della vendita del prodotto direttamente dal sito Internet della banca, sia mediante i canali di vendita tradizionali attraverso una serie di campagne commerciali rivolte a specifici target.

Nel mese di giugno in ottica di migrazione dei processi sul canale digitale è stata implementata la funzione “Invia/Richiedi Documenti” dell'Area “Comunichiamo” disponibile nell'App Bancaperta con la possibilità di richiedere “a distanza” specifici documenti (ad esempio copie di estratti conto e ricevute di pagamento); il processo gestito a livello centrale consente uno sgravio di lavoro per le filiali e risparmio di tempo per il cliente.

Covid-19

Con l'entrata in vigore delle misure di distanziamento sociale in seguito all'emergenza Covid-19 hanno assunto particolare importanza la possibilità di effettuare le principali operazioni bancarie tramite Bancaperta e l'ampliamento delle funzionalità di Casse Veloci (ATM Evoluti) e ATM. La funzione “Prelievo diret-

to da conto disponibile” 24/7 su tutti gli ATM permette di prelevare direttamente dal conto corrente senza intaccare il plafond della carta di debito, oltre alle funzionalità sulle sole Casse Veloci di versamento contanti, versamento assegni, pagamento F24, bollettini postali premarcati, RAV e MAV.

Per favorire la raccolta fondi a supporto dell'emergenza sanitaria in corso abbiamo messo a disposizione dei comuni italiani un conto corrente a zero spese promuovendo l'iniziativa “Comuni Donazioni Covid-19” tramite i principali canali comunicativi e attivato la sospensione della quota capitale dei mutui in essere.

In ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legge Liquidità abbiamo definito per alcuni prodotti processi temporanei e conformi alla normativa vigente per consentire la finalizzazione dei contratti tramite l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza basate sull'impiego di strumenti informativi o telematici limitando quanto più possibile gli spostamenti della clientela. Sempre nell'ottica di incentivare l'utilizzo di strumenti di accesso remoto ai servizi bancari - per contenere l'emergenza sanitaria - ha assunto particolare importanza l'iter di attivazione “a distanza” dell'utenza Bancaperta che consente lo svolgimento delle operazioni bancarie e la ricezione di tutte le comunicazioni in formato elettronico attraverso la funzione “BastaCarta”. Per incentivare l'uso di Bancaperta abbiamo attivato iniziative commerciali specifiche per pubblicizzare la gratuità per il profilo Top attivato nel periodo promozionale e del profilo Basic attivo alla data di avvio della promozione.

Misure a **SOSTEGNO** delle **FAMIGLIE** e delle **IMPRESE**

Modello di **GESTIONE** e **ORGANIZZAZIONE**

Il tema materiale Misure a sostegno delle famiglie e delle imprese è presidiato dalla Divisione Mercato che per il tramite dei Servizi Mercato Famiglie e Mercato Imprese svolge quattro funzioni principali:

- sovrintende e coordina le attività e i piani operativi dei Servizi della Divisione stessa;
- presidia i processi per l'innovazione dell'offerta per famiglie e imprese;
- collabora, d'intesa con le competenti funzioni di Gruppo, alla definizione e attuazione di programmi di formazione del personale e ai piani di vendita e di marketing relativi ai servizi presidiati;
- propone, perfeziona e gestisce accordi con partner commerciali e istituzionali per lo sviluppo dell'offerta.

FAMIGLIE

Nel corso del lockdown abbiamo sviluppato - sempre nell'ambito della app Bancaperta - un'area dedicata alla richiesta di finanziamenti e crediti personali a distanza mediante l'utilizzo della funzione *Fast Lending*.

Il processo di erogazione del credito è un mix tra l'utilizzo del puro canale online - in cui l'utente avanza le sue richieste e dialoga spesso con un "chatbot" - ed una forma di accesso ai servizi innovativa che, per quanto da remoto, conta sul supporto e la fiducia del gestore dedicato che segue direttamente la richiesta del cliente e offre un servizio personalizzato ad alto valore aggiunto.

In tale contesto si colloca anche l'offerta di Fido Famiglia "Creval Tech" destinata a supportare, in un periodo di crescente ricorso allo smart working, alla didattica e corsi a distanza, l'acquisto di strumentazione informatica e l'arredo a condizioni agevolate.

In un'ottica di contenimento dei contagi sono state garantite ulteriori modalità oltre alla filiale e al canale Bancaperta per l'invio di contratti non sottoscritti in presenza. Creval ha reso infatti possibile la ricezione dei documenti attraverso PEC o, per quanto consentito dal Decreto Legge Liquidità, mediante semplice posta elettronica.



FAST lending

Moratoria mutui con le seguenti adesioni

- "Fondo di sospensione mutui per l'acquisto della prima Casa" (cosiddetto Fondo Gasparrini), istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che prevede la sospensione fino a 18 mesi delle rate dei mutui ipotecari stipulati per l'acquisto della prima casa ed il rimborso del 50% degli interessi maturati nel periodo di sospensione;
- accordo in tema di sospensione della quota capitale dei mutui garantiti da ipoteca su immobili e dei finanziamenti chirografari a rimborso rateale sottoscritto da ABI e Associazioni dei Consumatori - possibilità di richiedere l'interruzione per una durata fino a 12 mesi della quota capitale di mutui ipotecari, finanziamenti chirografari e prestiti personali (credito al consumo).

Customer care

All'interno delle iniziative di *customer retention* abbiamo lavorato sul fronte dell'individuazione dei comportamenti predittivi volti a prevenire l'eventuale abbandono della banca mediante proposte mirate ai clienti con minore *cross selling* per attivare ulteriori servizi e per il passaggio a tipologie di conto più recenti ed evolute - in ottica di fidelizzazione. Sono state inoltre attivate attività di *winback* volte alla "riconquista" di clienti con la proposta in forma promozionale di Conto Creval con 12 mesi di canone gratuito anche per gli ultratrentenni.



FAMIGLIE e IMPRESE

Superbonus 110%: acquisto di crediti fiscali

La seconda parte dell'anno ha visto il rilascio di un pacchetto completo di prodotti e servizi funzionali a garantire a famiglie, condomini e imprese di sfruttare al meglio l'opportunità inserita nel Decreto Rilancio di fruire dell'aliquota di detrazione pari al 110% recuperabile in 5 anni delle spese relative a interventi di efficientamento energetico e misure antisismiche sugli edifici sostenute nel periodo dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021. L'offerta commerciale Superbonus 110% dedicata ai clienti consumatori/condomini propone un finanziamento rateale chirografario con possibilità di erogazione in base all'avanzamento dei lavori la cui fonte di rimborso principale è la cessione del credito fiscale alla banca in un'unica soluzione o fino a tre tranches e da un'offerta dedicata alle imprese che praticano lo sconto in fattura ai propri clienti. Creval ha organizzato alcuni webinar gratuiti dedicati ai clienti per spiegare il prodotto nel dettaglio per poterli assistere nel cogliere questa opportunità abbiamo creato tre famiglie di prodotti (Superbonus Famiglie, Superbonus Condomini e Superbonus Imprese) che consentono di finanziare i lavori di riqualificazione energetica/sismica per poi acquistare i crediti fiscali da essi derivanti.

È stato inoltre stipulato un accordo con primaria società di consulenza per mettere a disposizione un processo che consente di adempiere a tutti gli obblighi normativi indicati nella legge e ottenere il "visto di conformità" necessario alla cessione del credito. È stata così offerta al cliente la possibilità di accedere in un profilo specifico che consente, tra le altre cose, di ottenere consulenza in ambito fiscale.

Anticipo Cassa Integrazione Guadagni (CIG) - Covid-19

Creval ha anticipato il pagamento ai dipendenti messi in cassa integrazione a zero ore a causa dell'emergenza sanitaria che avevano presentato domanda di pagamento diretto da parte dell'INPS del trattamento di integrazione salariale ordinario o in deroga, ai sensi degli artt. 19-22 Decreto Legge 18/2020.

IMPRESE

Nel corso del secondo semestre sono state prorogate una serie di iniziative volte a supportare le microimprese e PMI appartenenti ai settori che hanno subito una carenza di liquidità quale conseguenza diretta e temporanea dell'epidemia in corso.

In applicazione del Decreto Cura Italia - art. 65 Decreto Legge 104/2020 - è stata concessa alle aziende già ammesse alla moratoria precedente la proroga automatica e senza formalità sino al 31 gennaio 2021 delle aperture di credito a revoca e dei prestiti accordati in scadenza il 30 settembre 2020. Al fine di sostenere il mondo imprenditoriale e in ulteriore applicazione del Decreto Legge Cura Italia è stata inoltre prorogata a tutto il mese di dicembre 2020 la possibilità di aderire per la prima volta a tali sospensioni - anche per i clienti che non ne avevano ancora fatto richiesta.

Le imprese, supportate dalla consulenza dei relativi gestori, hanno potuto richiedere la sospensione del pagamento di rate dei finanziamenti in essere scegliendo tra:

- Moratoria Cura Italia (PMI): sospensione del pagamento di rate/canoni leasing (quota capitale e interessi o solo quota capitale), proroga dei prestiti non rateali, non revocabilità degli importi accordati dalla banca. Nell'ambito di tali agevolazioni sono state prorogate di 45 giorni le scadenze naturali delle fatture anticipate con scadenza iniziale tra il 25 marzo e il 30 aprile;
- accordo per il credito (PMI): sospensione della quota capitale per 12 mesi di finanziamenti a medio-lungo termine, operazioni di leasing e conti correnti con garanzia ipotecaria a rientro e allungamento per mutui, finanziamenti a breve termine e credito agrario;
- sospensione fino a un massimo di 12 mesi della quota capitale dei finanziamenti di durata superiore a 18 mesi riferiti all'attività professionale e fino a un massimo di 6 mesi per i mutui chirografari con durata fino a 18 mesi.

Finanziamenti AGEVOLATI

Finanziamenti garantiti dal Fondo Centrale di Garanzia

Creval, a seguito della conversione in legge del Decreto Legge Liquidità 23/2020, si è immediatamente attivato per applicare le novità introdotte mettendo a disposizione di tutte le aziende le seguenti soluzioni finalizzate a garantire la continuità delle attività:

- finanziamento fino a 30.000 € per PMI e persone fisiche esercenti attività di impresa, arti o professioni con durata compresa tra 60 e 120 mesi e preammortamento non inferiore a 24 mesi - importo non superiore al 25% del fatturato 2019 o al doppio della spesa salariale annua per il 2019 o per l'ultimo anno disponibile, tasso fisso e spese d'istruttoria azzerate e garanzia del Fondo di Garanzia pari al 100% del finanziamento. Per i finanziamenti concessi alle PMI fino al 6 giugno 2020 è stata inoltre prevista la possibilità di richiedere l'allungamento della durata fino a 10 anni o l'incremento di importo fino a 30.000 €;
- finanziamento con garanzia massima fino a 5 milioni € per PMI e MID Cap fino a 499 dipendenti con durata massima 72 mesi, importo non superiore alternativamente al 25% del fatturato 2019 o al doppio della spesa salariale annua per il 2019 (o per l'ultimo anno disponibile) o al fabbisogno per costi del capitale di esercizio e per costi di investimento nei successivi mesi, tasso definito da spread agevolati e garanzia del Fondo di Garanzia pari al 90% del finanziamento;
- rinegoziazione dei finanziamenti in essere: per tutte le PMI è stata prevista la possibilità di accedere al Fondo di Garanzia con copertura dell'80% del finanziamento per operazioni di rinegoziazione di finanziamenti a medio lungo termine in scadenza e/o consolidamento delle passività a breve termine sia garantite dal MCC (Medio Credito Centrale) sia non garantite.

Finanziamenti garantiti da SACE

Sempre ai sensi del Decreto Legge Liquidità 23/2020 abbiamo predisposto un finanziamento destinato a tutte le aziende non PMI escluse quelle che percepiscono facilitazioni garantite da MCC. L'agevolazione prevede una garanzia coperta da SACE fino al 90% a favore di imprese di grandi dimensioni con sede in Italia che, nonostante i danni subiti a seguito della pandemia, si siano impegnate a gestire i livelli occupazionali attraverso accordi sindacali mantenendo la parte sostanziale della propria produzione nei territori italiani.

Finanziamenti garantiti da InnovFin

Creval ha sottoscritto con FEI un accordo relativo alla garanzia InnovFin. Fino al 31 marzo 2021 è possibile finanziare, con una copertura pari all'80% dell'importo erogato, tutte le imprese che a causa dell'emergenza Covid-19

hanno attuato o intendono attuare modifiche della propria attività. La garanzia viene concessa alle aziende in grado di dimostrare cambiamenti posti in essere nell'ambito della propria attività primaria per fronteggiare l'emergenza pandemica (ad esempio con riferimento al processo produttivo, al prodotto o al servizio offerto). La finalità principale del finanziamento deve essere necessariamente ricondotta al fabbisogno di capitale circolante per sostenere le spese di adeguamento dell'attività alle nuove norme di sicurezza, il pagamento degli stipendi e delle fatture e ogni altra spesa che l'azienda si trova a fronteggiare nei successivi 12-18 mesi di operatività.

Finanziamento anticipo Cassa Integrazione Guadagni (CIG)

Prodotto specifico offerto alle imprese per anticipare ai propri dipendenti - in attesa del pagamento da parte dell'INPS - gli importi relativi alla CIG. È stata concessa la possibilità di richiedere un finanziamento a 6 mesi a tasso fisso con rimborso del capitale in un'unica soluzione e con importo proporzionale al totale delle anticipazioni riconosciute ai dipendenti sospesi dal lavoro a zero ore e che abbiano fatto domanda di pagamento diretto da parte dell'INPS del trattamento di integrazione salariale ordinario o in deroga, ai sensi degli artt. 19-22 del Decreto Legge 18/2020.

Altre iniziative di RILIEVO

Finanziamenti con provvista BEI: termine del collocamento

Nel corso del 2020, in attuazione di un accordo ad hoc, è stato completato il collocamento di uno specifico plafond di 200 milioni € di finanziamenti chirografari con provvista BEI. L'importo è stato destinato a PMI che intendevano realizzare nuovi investimenti entro tre anni o che necessitavano di capitale circolante per l'attività operativa.

Finanziamenti agevolati su leggi regionali

Sono stati finalizzati alcuni accordi per l'erogazione di finanziamenti agevolati a livello regionale e locale, tra cui:

- Credito Adesso Evolution - concessione di un contributo in conto interessi di Regione Lombardia a fronte di finanziamenti volti a sostenere il fabbisogno di PMI, MID Cap e liberi professionisti nell'ambito dell'emergenza economica a causa del Covid-19;
- Misura Straordinaria di Liquidità che vede in Sicilia il riconoscimento di un contributo a fondo perduto a fronte dell'erogazione alle PMI di un finanziamento bancario della durata minima di 15 mesi e di importo non superiore a 100.000 €.

Servizi di incasso e pagamento

Sono state attivate, in collaborazione con Nexi, alcune iniziative per sostenere l'attività dei piccoli esercenti e dei professionisti favorendo la ripresa dell'attività economica e riducendo l'utilizzo del contante mediante l'adozione di nuovi metodi di incasso. Sono stati distribuiti così POS a canone zero abilitati alla tecnologia contactless oltre a un POS portatile Gprs/3G gratuito aggiuntivo da utilizzare come backup dell'apparecchio principale in caso di interruzione momentanea del servizio garantendo pagamenti veloci anche al di fuori del punto vendita.

KPI di performance GRI

FS6 / Portafoglio clienti per linea di BUSINESS e AREA GEOGRAFICA

Area geografica	2020	2019	2018
Nord	51,4%	51,6%	51,3%
Centro	18,0%	18,1%	18,4%
Sud	30,6%	30,3%	30,3%
Totale	100%	100%	100%

Segmentazione clientela	2020	2019	2018
Privati	78,9%	78,9%	78,7%
Micro Retail	15,8%	15,1%	15,3%
PMI	2,1%	2,0%	2,0%
Large Corporate	0,3%	0,3%	0,3%
Enti e istituzioni	2,9%	3,7%	3,7%
Totale	100%	100%	100%

QUALITÀ, INNOVAZIONE e DIGITALIZZAZIONE nella relazione con i nostri CLIENTI

QUALITÀ e INNOVAZIONE

Modello di **GESTIONE** e **ORGANIZZAZIONE**

Investimenti

All'interno della Divisione Asset Management e Bancassurance il Servizio Prodotti di Investimento e Bancassurance costituisce il riferimento per la definizione e la gestione dei prodotti e servizi di investimento commercializzati dalla banca; presidia le attività riguardanti la gestione e la distribuzione di prodotti assicurativi. Nell'ambito della medesima Divisione, il Servizio Consulenza in Materia di Investimenti - in collaborazione con il Servizio Prodotti di Investimento e Bancassurance - presidia il modello di servizio e di tutela dei clienti nella gestione del catalogo dei prodotti/servizi per cui viene prestata consulenza in materia di investimenti. Il framework normativo consolidatosi nell'ultimo decennio - in cui rileva in particolare la Direttiva MiFID II - ha comportato una profonda rivisitazione di tutti i processi della banca ed il rafforzamento dei presidi in materia di governo dei prodotti al fine di innalzare la qualità dei servizi resi ed il livello di tutela del cliente.

Per quanto riguarda la distribuzione di prodotti assicurativi abbiamo adeguato i processi distributivi delle polizze in coincidenza con l'entrata in vigore della Direttiva 2016/97/UE (Insurance Distribution Directive) e recepito le attività di adeguamento ai nuovi Regolamenti IVASS 45 e 97 entrati in vigore il 31 marzo 2020.

Il catalogo dei prodotti offerti in consulenza è costituito - oltre ai certificati di deposito, ai pronti contro termine ed ai titoli di stato italiani - da prodotti di risparmio gestito e di investimento assicurativi forniti da società terze specializzate nei rispettivi settori. Il nostro processo di product governance, finalizzato all'inserimento di nuovi prodotti di investimento e di investimento assicurativo, si struttura in sei fasi:

- esame sistematico delle esigenze dei clienti finalizzato a rendere disponibili i prodotti coerenti con il mercato target di riferimento;
- raccolta e analisi approfondita delle informazioni sul prodotto/servizio;
- due diligence per verificare la compatibilità tra le caratteristiche del prodotto/servizio oggetto di analisi e i bisogni della clientela della banca in relazione al mercato di riferimento;
- definizione delle strategie di distribuzione;
- approvazione del prodotto/servizio, che presuppone la raccolta di tutte le informazioni previste per l'iter autorizzativo e la valutazione da parte del neonato Comitato Innovazione che presidia l'uscita di nuovi prodotti sul mercato;
- distribuzione del prodotto/servizio.



Risparmio gestito

Collochiamo e distribuiamo, grazie ad accordi con primarie Case di Investimento, prodotti di risparmio gestito. L'offerta di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) rende disponibile alla clientela un catalogo di prodotti ampio e diversificato in termini di asset class, stili di gestione e obiettivi da perseguire. Collochiamo anche il servizio di gestione di portafoglio di Anima SGR che consente di affidare il patrimonio ad un gestore professionista tramite un mandato individuale per mezzo di numerose soluzioni d'investimento volte al raggiungimento di obiettivi personalizzati.

Bancassurance

La partnership strategica in essere con Crédit Agricole Assurances SA - primo operatore europeo assicurativo - è finalizzata al collocamento dei prodotti assicurativi di risparmio e protezione di Crédit Agricole Vita S.p.A..

Nel corso del 2020 l'accordo è stato ulteriormente valorizzato ampliando la gamma dei prodotti distribuiti. Nel comparto danni è proseguita la collaborazione con il gruppo assicurativo Ri-Fin finalizzata allo sviluppo e all'offerta di polizze danni e auto.

Politiche **PRATICATE**

Investimenti

È proseguita l'attività di arricchimento del catalogo d'offerta attraverso la selezione di nuove soluzioni di investimento per la gestione del risparmio delle famiglie, in coerenza con gli obiettivi del Piano Industriale 2019 - 2023.

Risparmio gestito

Nel corso del 2020 abbiamo ampliato il numero di collaborazioni mediante la finalizzazione di accordi distributivi con un big player internazionale - Blackrock Investment Management - per la distribuzione di comparti delle Sicav Blackrock Global Funds e Blackrock Strategic Funds.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e alla luce dell'epidemia da Covid-19 abbiamo reso disponibile per alcuni prodotti di investimento una consulenza a distanza sfruttando le innovative potenzialità offerte da Bancaperta nell'ambito della funzione "Area di scambio documentale" e ampliato il numero di strumenti sottoscrivibili mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Bancassurance

Nel corso del 2020 abbiamo avviato la commercializzazione di due nuove polizze di Crédit Agricole Vita S.p.A.:

- "ViviPiù Opportunity", un contratto di assicurazione caso morte - a vita intera - che si affianca alla polizza tradizionale e a quella multiramo completando il set di soluzioni di investimento assicurativo a disposizione dei clienti per la pianificazione del passaggio generazionale;
- "Ama di più", polizza temporanea caso morte - che consente di coprire il rischio di decesso del contraente, senza limiti territoriali e di causa, garantendo ai beneficiari il pagamento del capitale assicurato costante per tutta la durata del contratto.

L'innovazione sostenibile

Abbiamo avviato alla fine del 2020 un'attività di etichettatura dei prodotti inseriti nel nostro catalogo che vengono utilizzati dai clienti con fini sostenibili allo scopo di mapparli e misurarne l'ammontare annuale.

Progetto ABI-SCS Consulting

Nell'ambito delle attività sperimentali realizzate dall'Associazione Bancaria Italiana, in partnership con la società di consulenza SCS Consulting, è stato avviato un progetto di studio specifico - al quale Creval ha aderito - con riguardo ai sustainability-linked loan. Il progetto esamina, in particolare, due filiere per evidenziare opportunità e criticità nella fase di strutturazione di un eventuale prestito vincolato ai KPI ESG.

KPI di performance GRI

417-1 / Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di **PRODOTTI** e **SERVIZI**

Investimenti e risparmio gestito

Il processo di vendita allo sportello di prodotti di risparmio gestito ed assicurativo prevede in abbinamento l'erogazione del servizio di consulenza con valutazione di adeguatezza in termini di esperienza e conoscenza, di tolleranza al rischio e di orizzonte temporale dell'investimento. Oltre al report di consulenza contenente tutte le informazioni necessarie, al cliente vengono obbligatoriamente consegnate le informative pre-contrattuali previste a seconda della tipologia di prodotto - tra cui KIID, KID e Set Informativo.

Rilevano al riguardo due aspetti:

- il personale addetto alla vendita di prodotti è in possesso dei requisiti formativi necessari (abilitazione Esma) per concludere la proposta commerciale e fornire al cliente tutte le informazioni sul prodotto;
- l'offerta di OICR online prevede la preventiva consultazione obbligatoria da parte del cliente della documentazione pre-contrattuale (KIID e modulo di sottoscrizione), al termine della quale lo stesso può decidere se concludere la sottoscrizione.

Bancassurance

Il processo di vendita prevede la preventiva consegna del set informativo aggiornato e di tutta la documentazione precontrattuale. Gli addetti alla vendita devono essere in possesso dell'abilitazione IVASS che, per legge, si ottiene dopo una formazione di almeno 60 ore iniziali e un aggiornamento annuale di ulteriori 30 ore.

417-2 / Episodi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura di **PRODOTTI** e **SERVIZI**

417-3 / Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di **MARKETING**

Nel corso degli ultimi tre anni non si sono verificati casi di non conformità con normative o codici interni nei due ambiti sopra evidenziati che abbiano dato luogo a multe, sanzioni o avvertimenti.

KPI Creval - Profili di **TRASPARENZA**

La modalità con la quale acquisiamo le informazioni relative a caratteristiche socio-demografiche, obiettivi di investimento, tolleranza al rischio, esperienza e conoscenza in materia di investimenti e situazione finanziaria del cliente - inclusa la capacità di sostenere perdite - è rappresentata dal questionario di profilatura che nel 2020 è stato integrato con una domanda finalizzata ad indagare le eventuali preferenze dei clienti in merito a tematiche ESG. Al fine di assicurarne la corretta compilazione vengono eseguiti controlli finalizzati alla segnalazione delle eventuali incoerenze tra le informazioni raccolte. La verifica di adeguatezza comprende il controllo di concentrazione degli investimenti - uno riferito all'esposizione del portafoglio del cliente a strumenti finanziari emessi da emittente/i appartenente/i allo stesso gruppo societario e uno di concentrazione riguardante l'esposizione del portafoglio a strumenti e prodotti finanziari di natura complessa.

Nel caso di prestazione del servizio di consulenza che comporti un cambiamento negli investimenti del cliente mediante la vendita di uno strumento o l'acquisto di un altro effettuiamo un'analisi dei costi e dei benefici dell'operazione per astenerci dal fornire raccomandazioni che comportino costi aggiuntivi se non a fronte di maggiori benefici per il cliente.

Nel caso di prestazione di servizi di investimento esecutivi effettuiamo la "verifica di appropriatezza" finalizzata a stabilire se il cliente disponga del livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi connessi all'operazione. Tale verifica viene effettuata mediante appositi algoritmi multivariati e prevede il confronto tra il rischio di mercato, il rischio di credito e la classe di complessità del singolo strumento da una parte e il profilo di esperienza e conoscenza del cliente risultante dal questionario dall'altra. Obiettivo: verificare il livello di esperienza e conoscenza del cliente necessario per comprendere i rischi che il prodotto di investimento comporta.

DIGITALIZZAZIONE

Modello di **GESTIONE** e **ORGANIZZAZIONE**

Il tema è presidiato dalla Direzione Banca Digitale la cui mission principale consiste nell'arricchire l'offerta digitale per migliorare la relazione con la clientela.

Politiche **PRATICATE**

Per far fronte all'emergenza sanitaria l'area di "Scambio Documentale" disponibile in Bancaperta è stata potenziata e ampliata a nuove tipologie di contratto - già sottoscrivibili con firma grafometrica in filiale.

Principali **RISCHI**

- Mancanza di collaboratori abilitati alla commercializzazione di prodotti che richiedono abilitazioni specifiche; tale rischio è presidiato con il controllo informatico dei processi di abilitazione all'interno del portale, l'elaborazione e la pubblicazione di normative interne e la collaborazione con la struttura commerciale;
- vendita di prodotti e/o servizi bancari non conformi o catalogo prodotti non aggiornato rispetto alle esigenze della clientela.

I prodotti di investimento e di bancassurance sono collocati sulla base di accordi specifici nei quali sono disciplinati gli obblighi in capo a Creval e alla "Casa Prodotto" per quanto riguarda in particolare aspetti di antiriciclaggio, protezione dei dati, reclami, adeguatezza dei sistemi informatici, informativa verso i clienti. Tali accordi vengono aggiornati quando necessario - ad esempio in occasione dell'introduzione di nuove normative - sottoposti alla verifica dei comparti competenti (legale, antiriciclaggio, data protection, compliance, consulenza fiscale, amministrazione e IT). Anche i processi di vendita dei prodotti sono periodicamente aggiornati per mantenerli in linea con la normativa e con gli accordi finalizzati con le controparti (POG e Comitato Innovazione). Tutti i prodotti devono essere sottoposti al processo di due diligence, propedeutico per l'inserimento a catalogo; la "Scheda riepilogativa delle caratteristiche del prodotto/servizio" prevede 6 sezioni suddivise in due ambiti: uno dedicato alla mappatura del prodotto/servizio, alla descrizione dell'emittente e all'esito di valutazione del prodotto e l'altro all'identificazione dei rischi da parte della Direzione Rischi e Controlli, della Direzione Compliance e della Funzione Antiriciclaggio, come contenuto in un apposito Regolamento interno. Dal 2020 è entrato a regime il Regolamento per l'elaborazione, la distribuzione e il monitoraggio dei prodotti bancari (POG) e la relativa Policy;

- abusi di mercato - Creval possiede la Policy "Disciplina sugli abusi di mercato (Market Abuse)" che definisce le modalità operative adottate per assicurare il rispetto della normativa concernente la segnalazione di opera-

KPI di performance GRI

zioni e ordini sospetti definiti dal Regolamento UE 596/2014. Ai sensi di quest'ultimo la banca deve stabilire e mantenere dispositivi, sistemi e procedure efficaci per individuare e segnalare ordini e operazioni sospette. Creval, per l'attività di "detecting", si avvale di una procedura informatica, specializzata nella definizione delle operazioni riconducibili ai casi di insider trading e manipolazione di mercato. Le operazioni e gli ordini evidenziati dalla procedura sono analizzati da una struttura interna alla funzione di compliance e di seguito sottoposti al vaglio del Comitato Market Abuse che ne valuta l'archiviazione ovvero propone all'Amministratore Delegato, a cui spetta la decisione finale, l'eventuale segnalazione a Consob;

- mancata trasparenza nei fogli informativi: la conformità alle disposizioni di trasparenza previste dalla normativa bancaria nei seguenti ambiti ci obbliga a comunicare attraverso:

- pubblicità e informazione precontrattuale: predisposizione e aggiornamento dei Fogli Informativi e degli annunci pubblicitari, redazione e manutenzione della documentazione precontrattuale comprensiva delle condizioni economiche e normative in collaborazione con il Servizio Normativa e Consulenza Legale;
- contratti: redazione e manutenzione della documentazione contrattuale comprensiva delle condizioni economiche e normative in collaborazione con il Servizio suddetto (documento di sintesi all'apertura, periodico e all'estinzione);
- comunicazioni periodiche alla clientela: verifiche della loro conformità in termini di legge (documento di sintesi periodico/rendiconto annuale) e di ogni comunicazione inerente i prodotti presidiati. Sono previste inoltre apposite procedure che verificano che il pricing sia conforme a quanto previsto dai Fogli Informativi nelle diverse fasi di vita del prodotto (apertura e modifica delle condizioni) e che calcolano gli indicatori sintetici di costo da esporre sulle comunicazioni alla clientela;
- rischio di non corretta profilazione del cliente: è previsto dalla normativa un "questionario di profilatura" in merito ad adeguatezza e appropriatezza delle operazioni.

KPI Creval Accessi all'offerta digitale BANCAPERTA

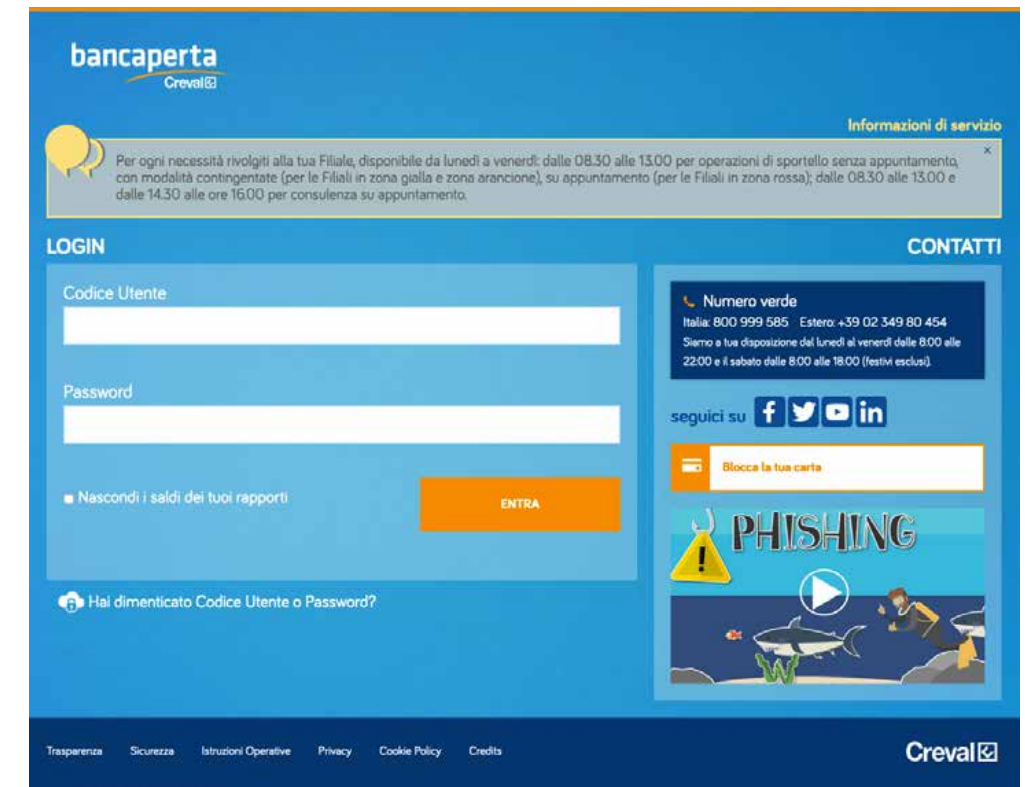
I dati quantitativi per il monitoraggio dell'uso di Bancaperta sono forniti automaticamente ogni mattina e rielaborati con cadenza mensile - l'evidenza annuale è rappresentata di seguito.

Il dato globale mostra una sostanziale conferma dei numeri del canale online con una diminuzione di accessi contenuta in valore assoluto e con un incremento degli accessi mesi unici, dimostrando l'interesse crescente della clientela verso i canali digitali che hanno permesso di "superare" le limitazioni stabilite dalle autorità nell'accesso alle filiali bancarie durante la pandemia.

La predominanza strutturale dei dispositivi mobili rispetto a quelli fissi come terminale di accesso è indicativa di un mutamento importante nelle abitudini della clientela, più orientata a un accesso ai propri profili in modalità "just in time".

Accessi per canale	2020	2019	2018
Web	12.211.010	20.541.338	21.806.823
Smartphone	33.220.588	25.722.988	21.743.435
Tablet	677.877	641.737	691.460
Watch	4.611	6.632	7.231
Accessi totali	46.114.087	46.912.695	44.248.949
Accessi medi giornalieri	125.995	128.528	121.230
Accessi unici medi	68.971	68.641	67.487

Il dato relativo agli accessi totali e medi giornalieri sconta la chiusura della maggior parte di negozi e di PMI nel corso del lockdown verificatosi nella primavera 2020. La crescita degli accessi unici medi indica l'aumento degli utenti attivi rispetto all'anno prima.



Il trattamento dei dati personali

Il Servizio Data Protection, in collaborazione con il Servizio Data Quality Management, ha implementato una serie di attività relative al progetto GDPR Action Plan IT con l'obiettivo di definire e mettere in atto misure tecniche e organizzative per soddisfare i requisiti del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personali (GDPR) che prevede in particolare:

- regole e criteri operativi per la cancellazione dei dati alla fine del periodo di mantenimento obbligatorio;
- processi di cancellazione sui principali ambiti applicativi;
- completamento del dizionario dei dati personali con i riferimenti individuali su tutti i database;
- censimento delle misure di protezione dei dati personali e pianificazione di eventuali nuove esigenze;
- implementazione di workflow relativi ai processi operativi.

È stato rilasciato un apposito strumento applicativo che rappresenta una soluzione per la gestione del registro dei trattamenti, dei diritti degli interessati e delle violazioni dei dati personali e, a partire da luglio 2020, è stato strutturato e realizzato un programma di formazione rivolto agli Owner dei Trattamenti in coerenza con quanto disciplinato all'interno del Modello per la Protezione dei Dati Personali.



Le nostre **PERSONE**

BENESSERE aziendale

Modello di **GESTIONE** e **ORGANIZZAZIONE**

Il tema del welfare aziendale è presidiato dal Servizio Politiche del Lavoro, Remunerazione e Welfare - posizionato all'interno della Divisione Politiche e Gestione del Personale che fa capo all'Area Human Resources - che attraverso lo studio e l'analisi della normativa di legge e contrattuale vigente definisce le politiche del lavoro e sindacali in linea con le migliori prassi di settore, con particolare riferimento all'applicazione degli strumenti e delle innovazioni per l'implementazione della flessibilità organizzativa e gestionale.

POLITICHE praticate

Creval attua una serie di misure a tutela della salute e del benessere dei dipendenti e delle loro famiglie anche attraverso la realizzazione di un Piano welfare loro dedicato; mediante contrattazioni di istituti di secondo livello offre trattamenti economico-normativi applicabili a tutto il personale: tra gli altri si segnalano, in particolare, gli istituti di previdenza complementare (attuata attraverso diverse forme, declinate nell'indicatore GRI 201-2) e assistenza sanitaria integrativa (mutua interna di assistenza e polizze sanitarie) Tra i benefit aziendali rientrano anche i ticket pasto, agevolazioni su finanziamenti e condizioni bancarie e borse di studio per i figli dei dipendenti che coprono l'intero percorso scolastico dalla primaria all'Università.

L'emergenza sanitaria derivante dalla pandemia Covid-19 ha reso necessaria, come misura di contenimento del contagio, la massima diffusione all'interno del Gruppo del lavoro agile in via emergenziale (in proposito è stata valorizzata l'esperienza, sotto il profilo della fattibilità tecnica, della sperimentazione di lavoro da remoto denominata CreLav2 attuata fino al 2019).

Per far fronte a particolari bisogni di accudimento dei figli connessi all'emergenza epidemiologica, in coerenza con le politiche attive volte a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro per il riequilibrio delle disparità di genere, abbiamo attuato alcune azioni mirate di sostegno alla genitorialità: sono così

WELFARE

Formazione **FLESSIBILE**

Lavoro **AGILE**

stati garantiti permessi e congedi retribuiti - oltre le previsioni di legge e di contratto - per l'assistenza dei figli, in aggiunta a soluzioni organizzative che consentono l'accessibilità della modalità di lavoro smart working anche ai colleghi addetti a mansioni non compatibili con il lavoro agile.

Un proficuo dialogo sociale con le rappresentanze dei lavoratori ha consentito di attuare misure volte a garantire il miglioramento della qualità della vita lavorativa e del welfare dei dipendenti - i temi discussi hanno riguardato in particolare il trattamento economico, le misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro e la formazione destinata al personale.

Accordo welfare

Nel 2020 - proseguendo il percorso iniziato l'anno precedente - è stato siglato un nuovo importante accordo con le Organizzazioni Sindacali in tema di welfare, che rientra nel più ampio confronto relativo al riconoscimento del premio aziendale. Il piano per il 2021 dedicato al personale dipendente consente, nell'ambito del portale "Crevalwelfare" l'utilizzo di beni e servizi di welfare tra i quali si segnalano in particolare: istruzione e corsi di formazione, previdenza, assistenza ai genitori anziani o non autosufficienti, baby sitting, supporto alla famiglia.

Smart learning

Ad inizio 2021 Creval ha siglato un importante e innovativo accordo con le Organizzazioni Sindacali in materia di “smart learning”. L’iniziativa - in sperimentazione fino al 30 novembre 2021 - prevede una modalità di formazione flessibile che permette la possibilità su base volontaria per il personale operativo di filiale di usufruire di una giornata (anche frazionabile) di formazione aziendale obbligatoria a distanza presso la propria residenza o domicilio.

Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo

Il Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese è una forma di previdenza a contribuzione definita e i cui flussi sono gestiti con il sistema della capitalizzazione individuale - è stato istituito allo scopo di assicurare ai lavoratori del Gruppo una copertura pensionistica aggiuntiva a quella offerta dal sistema previdenziale obbligatorio; provvede alla raccolta dei contributi (versati dall’azienda e dal dipendente), alla gestione delle risorse e all’erogazione di prestazioni secondo quanto previsto dalla normativa in materia di previdenza complementare e secondo la propria regolamentazione interna.

Prevede quattro comparti di investimento (tre finanziari e uno assicurativo) con diverso livello di rischio/rendimento - ogni dipendente può investire la posizione sulla base della propria propensione al rischio.

Il Fondo, con il supporto di VigeoEiris in qualità di soggetto terzo indipendente specializzato in materia, effettua annualmente un’analisi sociale, ambientale e di governance sul proprio portafoglio investimenti.

Mutua interna di assistenza per il personale in servizio e relativi familiari

La Mutua interna, è un’associazione con fini di mutualità e solidarietà in materia di sanità rivolta ai dipendenti, che integra le prestazioni del servizio sanitario nazionale. Questa componente del welfare aziendale - resa possibile dal contributo prevalente offerto dall’azienda - costituisce un valido strumento di supporto alla cura e alla prevenzione sanitaria.

I benefici della Mutua interna sono estesi anche ai familiari fiscalmente a carico dei dipendenti del Gruppo.

Ulteriori iniziative (worklife balance)

- Part time (compatibilmente con le esigenze aziendali): viene favorito il ricorso al lavoro a tempo parziale in tutte le sue forme accogliendo con gradualità le domande pervenute da parte dei dipendenti in servizio a tempo pieno;
- rientro al lavoro post-maternità: sono applicate le prescrizioni delle normative in vigore in tema di ritorno nella stessa unità produttiva pre-congedo e di diritto a restarvi fino al compimento di un anno di età del bambino, salvo espressa rinuncia scritta. Tutte le dipendenti al rientro dalla maternità sono incontrate dai Servizi Gestione Personale competenti per fare il punto della situazione, verificare eventuali richieste di avvicinamento e/o part-time e la disponibilità a trasferimenti che, sempre nel rispetto delle vigenti leggi, contemperino esigenze personali e aziendali. Creval prevede inoltre uno specifico intervento formativo (“Back to work”) rivolto al personale che rientra al lavoro dopo la maternità o un periodo prolungato di assenza o congedo; tale momento formativo che s’intende riproporre e promuovere per il futuro è volto al recupero, cura e valorizzazione delle risorse;
- aspettative non retribuite: le richieste di norma sono accolte, così come eventuali reiterazioni al termine del periodo accordato (se supportate da comprovate ragioni). Inoltre è specificatamente previsto un particolare periodo di aspettativa non retribuita - cosiddetto “periodo progettuale”, inteso quale possibilità per tutti i dipendenti interessati di interrompere il proprio percorso lavorativo con conservazione del posto di lavoro assentandosi dall’azienda per un periodo continuativo non retribuito della durata massima di 24 mesi.

Principali RISCHI

Rischio di perdita progressiva delle conoscenze da parte dei collaboratori

Il rischio è connesso:

- alla fase di analisi dei fabbisogni e di definizione del piano formativo annuale, qualora l’offerta formativa non tenga conto di nuove esigenze. In questa fase vengono raccolte tutte le necessità qualitative e quantitative, in funzione delle variabili organizzative, procedurali, normative e di pianificazione della mobilità. L’attività è condotta attraverso interviste, analisi per area tematica e rilevazioni quantitative, giungendo alla redazione del Piano formativo annuale e della relativa pianificazione degli impegni formativi in termini di corsi ed edizioni;
- all’adeguatezza della fase di pianificazione della formazione e delle relative prassi gestionali in uso - in particolare è decisiva l’attenzione per l’identificazione corretta delle risorse da iscrivere ai corsi. Queste ultime vengono selezionate in funzione delle conoscenze, del ruolo e del grado di completamento dei corsi fruiti nell’ambito dello specifico catalogo aziendale. La pianificazione è gestita centralmente per perseguire una distribuzione degli impegni formativi quanto possibile uniforme nel corso dell’anno. Gli strumenti a presidio sono i seguenti:
 - metodologie per registrare le conoscenze possedute - utilizzo di strumenti di verifica e monitoraggio nella forma di questionari di self assessment, test valutativi, monitoraggio delle conoscenze;
 - strumenti di pianificazione - cataloghi formativi per ruolo e per area tematica, calendario annuale in grado di acquisire i dati di assenza individuale, pianificazione della formazione.

Rischio di un dialogo responsabile-collaboratore non efficace e costruttivo

Un rapporto responsabile-collaboratore efficace si fonda su un dialogo formalizzato attraverso un colloquio di valutazione non solo formale. L’analisi della prestazione assicura un’occasione istituzionale di confronto sulla performance e le possibili modalità di miglioramento.

Rischio di demotivazione a fronte di politiche di sensibilizzazione non adeguate sul tema dell’inclusione

A tutti i livelli dell’azienda politiche di sensibilizzazione assenti o non adeguate sui temi dell’inclusione possono condurre alla perdita della motivazione di talune categorie di dipendenti (ad esempio personale femminile) dei quali non si valorizza o sostiene il contributo professionale. A tal fine nel corso del 2020 è stato avviato un coordinamento tra l’Area Human Resources e la Divisione Sostenibilità per avviare progetti interfunzionali a copertura del tema.

KPI di performance GRI

201-3 / PIANI PENSIONISTICI a benefici definiti e altri piani di pensionamento

Contributi versati dall'azienda (Migliaia €)	2020	2019	2018
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo	4.495	4.316	6.236
Fondo pensione Previbank	534	512	755
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	334	354	505
Altro	21	22	2
Totale	5.384	5.204	7.498

La percentuale di stipendio versata da Creval (Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo, Previbank e per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona) è pari su base annua al 3,25%***. La quota di versamento indicata è quella a carico azienda ed è stabilita dalla normativa di secondo livello applicabile a livello di Gruppo (e tempo per tempo vigente). Il contributo minimo a carico degli iscritti è pari al 1,50%.

Livello di partecipazione ai piani pensionistici (n° dipendenti)	2020	2019	2018
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo	3.493	3.589	3.617
Fondo pensione Previbank	353	364	368
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	199	203	211
Regimi nazionali o regionali	-	-	-
Altro	13	13	-
Totale	4.058	4.169	4.196

Nel caso del Fondo pensione di Gruppo, forma di previdenza di riferimento, nel totale degli iscritti è presente (in quanto significativo) anche il dato relativo agli ex dipendenti che continuano ad essere iscritti al Fondo.

401-2 / BENEFIT previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

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

401-3 / CONGEDO parentale

Numero totale di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale, per genere	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	1.395	2.125	1.422	2.212	1.432	2.236

Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	64	57	81	62	84	59

Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	27	57	36	62	31	59

Otto donne al 31 dicembre 2020 sono ancora in congedo parentale.

Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere

	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	81	62	84	59	N.D.	N.D.

Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere

	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	42%	100%	44%	100%	37%	100%

Il tasso di rientro al lavoro è influenzato dal fatto che molti dipendenti al 31 dicembre 2020 sono ancora in congedo.

Tasso di retention dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere

	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	100%	100%	100%	100%	N.D.	N.D.

Formazione e sviluppo del nostro **CAPITALE UMANO**

Modello di **GESTIONE** e **ORGANIZZAZIONE**

L'operatività dei temi inerenti formazione e sviluppo è in carico al Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione a diretto ripor- to dell'Area HR, che ne definisce gli obiettivi. Il Servizio funge da anello di congiunzione tra i committenti interni dei progetti for- mativi, esperti di contenuto e docenti.

POLITICHE praticate

L'emergenza sanitaria emersa nel corso del 2020 ha favorito un rapido **cambiamento** della modalità di formazione: l'abitua- le attività in aula è stata convertita a favore della formazione a distanza tramite l'utilizzo di piattaforme online nell'ambito di cor- si individuali e di webinar dedicati. La proposta ha tenuto con- to dell'analisi del contesto, della normativa obbligatoria e delle opportunità legate alla nuova modalità di fruizione.

L'e-learning sincrono, cioè "in diretta" - attivato tempestivamen- te grazie alla piattaforma già in uso da Creval - ha permesso una rimodulazione dei tempi della formazione in moduli che passa- no dalle unità standard di 7,5 ore (una giornata d'aula) alle 2,5 in modalità webinar, che consente di garantire adeguata intera- zione a distanza attraverso una comunicazione chiara, efficace, sintetica e in grado di suscitare interesse e dialogo. I corsi online hanno anche consentito di organizzare al meglio il tempo lavo- rativo e di evitare gli spostamenti.

La modalità adottata ha consentito un alto livello di flessibilità: siamo passati da una convocazione in data non modificabile ad un invito aperto con possibilità di scelta tra più edizioni a van- taggio di altri impegni già pianificati.

Nel corso del 2020 hanno avuto avvio **nuovi progetti** di forma- zione rivolti a ambiti specifici.

▪ **Sviluppo e crescita individuale**

Ulteriore focalizzazione su interventi a favore dei nostri "talen- ti" in un'ottica di valorizzazione e crescita finalizzata a ricopri- re ruoli di responsabilità in ambiti ritenuti strategici.

I percorsi prevedono sessioni di coaching individuale e di team, metodologie di supporto a distanza, moduli monografi- ci di approfondimento e home working. Nel corso del 2020 in particolare è stato avviato il progetto "ESG Gender Inclusive Young Talent Pool" che consiste nel favorire la crescita mana- geriale di un pool di giovani - identificato tenendo in debita considerazione gli elementi legati al genere. Il progetto inte- ressa dipendenti con età inferiore a 45 anni e nutre l'obietti- vo di far emergere il massimo potenziale individuale promu- vendo la parità di genere in una logica di sviluppo personale e professionale.

▪ **Framework area investimenti**

Tre nuovi percorsi dedicati a colleghi che operano nei ruoli family, affluent e private all'interno dell'area investimenti. È prevista una formazione specifica volta a favorire il passag- gio fra i tre livelli crescenti di professionalità sopra citati per il recupero di eventuali gap del passato oltre a soluzioni di formazione continua volti a incrementare il livello specialisti- co individuale di tutti i colleghi che operano nella consulen- za finanziaria.

▪ **Antiriciclaggio**

Insieme all'omonima Divisione vengono periodicamente ana- lizzati indicatori specifici sulla base dei quali sono attiva- te azioni mirate ad approfondire il fabbisogno formativo e le conseguenti attività. Questa soluzione procede di pari passo con il monitoraggio - già consolidato negli anni - che prevede interviste semi-strutturate ai colleghi di filiale finalizzate a col- mare eventuali gap in materia.





KPI di performance GRI

102-8 / Informazioni sui **DIPENDENTI** e sugli altri **LAVORATORI**

Totale dipendenti per genere	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	1.395	2.126	3.521	1.422	2.212	3.634	1.432	2.236	3.668

Totale dipendenti per categoria di lavoro	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	3	29	32	3	32	35	3	38	41
Quadri	360	1.011	1.371	363	1.027	1.390	356	1.015	1.371
Impiegati	1.032	1.086	2.118	1.056	1.153	2.209	1.073	1.183	2.256

Totale dipendenti per età	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<= 29 anni	48	44	92	65	79	144	116	125	241
30 - 50 anni	921	1.193	2.114	962	1.295	2.257	917	1.260	2.177
>= 51 anni	426	889	1.315	395	838	1.233	399	851	1.250

Composizione per tipo di contratto (n.)	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	1.395	2.126	3.521	1.409	2.197	3.606	1.390	2.198	3.588
Tempo determinato o temporaneo	-	-	-	13	15	28	42	38	80

Composizione per tipo di impiego (n.)	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo pieno	972	2.097	3.069	1.023	2.183	3.206	1.054	2.205	3.259
Part-time	423	29	452	399	29	428	378	31	409

Dipendenti suddivisi per area di operatività	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Nord	948	1.345	2.293	965	1.387	2.352	964	1.388	2.352
Centro	266	296	562	270	307	577	280	321	601
Sud	181	485	666	187	518	705	188	527	715

Sono considerati PART TIME tutti i contratti di lavoro con prestazione inferiore al 100%, anche se con numero di ore settimanali pari o superiore a 30.

102-41 / Accordi di **CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

Tutti i dipendenti del Gruppo sono coperti da accordi derivanti da contrattazione collettiva e i rapporti e le negoziazioni con i sindacati sono gestiti nel rispetto delle leggi vigenti e delle previsioni contrattuali.

404-1 / Ore medie di **FORMAZIONE ANNUA** per dipendente

Totale ore di formazione per dipendente	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	11	389	400	24	569	592	16	706	722
Quadri	14.065	37.763	51.828	17.444	49.308	66.752	17.732	49.888	67.620
Impiegati	37.818	46.177	83.995	44.249	54.936	99.185	42.346	58.376	100.722

Ore medie di formazione per dipendente	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	4	13	13	8	18	17	5	19	18
Quadri	39	37	38	48	48	48	50	49	49
Impiegati	37	43	40	42	48	45	39	49	45

La formazione complessiva è diminuita del 18% come conseguenza della pandemia. La formazione fruita dalle donne si è ridotta del 16%, quella maschile del 20%.

404-2 / Programmi di **AGGIORNAMENTO** delle competenze dei dipendenti e programmi di **ASSISTENZA** alla transizione

Parte dei programmi è già ricompresa nel paragrafo relativo alle Politiche praticate. Gli interventi si sono concentrati sulla formazione abilitante, obbligatoria e finanziata. È stata attribuita particolare attenzione alla formazione sulla trasparenza, con focus su Direttiva Mutui, comunicazioni alla clientela e reclami, GDPR e Decreto legislativo 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli Enti, in coincidenza con l'aggiornamento del modello organizzativo interno. Sono stati effettuati infine interventi di formazione comportamentale, manageriale e professionalizzante nell'area degli investimenti per assicurare continuità nel tempo ai percorsi già in essere ed è stato riattivato, adattandolo al nuovo contesto, l'intero catalogo dedicato alla formazione relativa ai finanziamenti.

404-3 / Percentuale di dipendenti che ricevono una **VALUTAZIONE** periodica delle **PERFORMANCE** e dello **SVILUPPO PROFESSIONALE**

Dipendenti che ricevono feedback	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Quadri	360	1.011	1.371	363	1.027	1.390	354	1.011	1.365
Impiegati	1.026	1.085	2.111	1.043	1.138	2.181	1.048	1.163	2.211

Anche nel 2020 il riferimento è al processo di valutazione annuale delle prestazioni ex art. 75 del CCNL per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali del settore del credito. Per quanto riguarda il personale (compresi i Dirigenti) identificato come "Material Risk Taker" è presente un sistema di valutazione delle performance annuale di cui alle Politiche di remunerazione di Gruppo.

La LOTTA alla corruzione

Merito, rispetto delle regole,
INTEGRITÀ,
profili di **SOSTENIBILITÀ**

POLITICHE praticate

Il Decreto legislativo n. 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione di ciascuna società del Gruppo - Creval, Creval PiùFactor e Stellite Real Estate - ha deliberato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito “Modello”), ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (di seguito il “Decreto”) di cui il Codice Comportamentale di Gruppo costituisce allegato e parte integrante. Il Modello si rivolge a tutti i soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell’ente, ai quadri direttivi, al personale di prima, seconda e terza area professionale nonché ai soggetti terzi che hanno instaurato un rapporto, a qualsiasi titolo e in qualunque forma, con la società e destinati a cooperare con la stessa nell’ambito delle proprie attività (di seguito “Soggetti Terzi”). Esso contempla specifiche regole di comportamento volte alla prevenzione della commissione dei reati presupposto di cui al Decreto, tra i quali è specificatamente previsto anche il reato di corruzione. Tali norme di condotta sono riportate nell’ambito dei “Protocolli operativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001”, elaborati sulla base delle aree/attività a rischio di commissione dei predetti reati. Nel corso del 2020 abbiamo avviato, con il coordinamento del Servizio Normative Societarie della Direzione Compliance e il supporto di una società di consulenza esterna, un’importante attività di adeguamento dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo già adottati ai recenti aggiornamenti normativi intervenuti nonché all’emanazione del Modello per Creval PiùFactor².

Codice Comportamentale

Il Codice Comportamentale (di seguito il “Codice”), nello svolgere una funzione preventiva in relazione alle finalità del Decreto, esplicita il **sistema di valori, principi e regole di condotta** presenti ed operanti all’interno di Creval a cui ogni dipendente deve uniformare i propri comportamenti. Al suo interno sono esplicitati e dettagliati i contenuti della Mission di Creval e della Carta dei Valori.

Il Codice contiene, oltre alle regole di condotta richieste ai dipendenti, anche i principi e i valori che guidano Creval nella gestione delle risorse umane - al riguardo sono valorizzati i principi di riconoscimento del **merito, rispetto delle regole, integrità e trasparenza**. Nell’ultimo aggiornamento del documento in particolare sono stati enfatizzati e, dove necessario, integrati gli aspetti relativi ai *principi di non discriminazione e di valorizzazione della diversità con particolare riferimento alle Politiche di selezione del personale, all’ambiente di lavoro e alle politiche retributive*. Il Codice Comportamentale, che costituisce parte integrante delle condizioni che regolano il rapporto di lavoro con le risorse umane di Creval è promosso all’interno del Gruppo anche attraverso la pubblicazione nella sezione della normativa aziendale e mediante uno specifico richiamo temporaneo in primo piano intranet.

In particolare, il Codice Comportamentale relativamente alla prevenzione della commissione dei reati, presupposto di cui al Decreto ivi incluso il reato di corruzione, stabilisce i seguenti criteri:

- “di prevenzione”: esplicitando le regole di condotta presenti ed operanti all’interno del Gruppo, rappresenta il **riferimento** a cui tutti i dipendenti devono uniformare i propri comportamenti - sia nei rapporti interni sia nelle relazioni formali e istituzionali all’esterno dell’azienda;
- “di interdizione”: proibisce la commissione di qualsiasi atto di corruzione e garantisce che ogni comportamento segnalato o rilevato in violazione della normativa in materia di anticorruzione è investigato e, all’occorrenza, preveda azioni disciplinari specifiche in aggiunta alle sanzioni previste dalle norme di legge applicabili;
- “di prescrizione”: prevede regole di condotta - con riferimento a specifici ambiti quali le politiche di selezione del personale da parte del Gruppo, la ricezione di doni e regalie da parte dei dipendenti e la correttezza dei rapporti da intrattenere con clien-



INTEGRITÀ nell’operato aziendale e LOTTA alla corruzione

Modello di GESTIONE e ORGANIZZAZIONE

La nostra identità distintiva è fondata su **principi riconoscibili e uniformi** che ci consentono di creare valore sostenibile nel medio-lungo periodo e sviluppare una **cultura della sostenibilità**. Promuoviamo e diffondiamo una politica d’impresa basata su **trasparenza, correttezza e legalità** mettendo in atto misure specifiche per contrastare fenomeni di corruzione e garantire l’integrità nell’operatività quotidiana.

La Direzione Compliance è la funzione competente cui è demandato il presidio del tema della prevenzione e del contrasto del fenomeno corruttivo in azienda con il compito di promuovere, congiuntamente ad altre strutture interne, le iniziative volte al rispetto della normativa vigente in materia, che guida e determina la correttezza comportamentale dell’azienda nelle relazioni con i propri *stakeholder*.

ti, fornitori e soggetti esterni - finalizzate a garantire l'**imparzialità** e l'**assenza di favoritismi** dei dipendenti nell'operatività quotidiana e quindi a prevenire la commissione di possibili atti corruttivi;

- "di neutralità": stabilisce che l'acquisizione delle nuove risorse debba essere volta esclusivamente a rispondere ad effettive richieste ed esigenze reali dell'azienda, **evitando qualsivoglia forma di favoritismi e agevolazioni**;
- "di correttezza": pone regole comportamentali con riferimento al **tema dei doni e delle regalie** volte ad evitare che i dipendenti sollecitino e/o accettino doni o altre utilità da parte di soggetti interessati all'attività del Gruppo o che intendano entrare in rapporto con lo stesso. Fatta salva la previsione normativamente regolata di effettuare o ricevere regali di modico valore sulla base di prassi comunemente accettate, tali regole intendono evitare che venga influenzata l'**indipendenza di giudizio** e l'**imparzialità** dei dipendenti nello svolgimento delle relative mansioni;
- "di anticorruzione": ribadisce, nei rapporti direttamente intrattenuti tra i dipendenti e la clientela, l'**anticorruzione** vietando a tutti i collaboratori di dar seguito a richieste di clienti che potrebbero avere ad oggetto somme di denaro provenienti da attività illecite e che siano tali da ostacolare o rendere difficoltosa l'identificazione della provenienza del denaro stesso. Tutto ciò anche in un'ottica tesa alla salvaguardia dei clienti e della reputazione aziendale;
- "di oggettività": stabilisce, con riguardo ai fornitori, che la relativa scelta e acquisto di beni e servizi siano determinati in base a **valutazioni obiettive** in ordine alla competitività, qualità, economicità e profilo di sostenibilità. I contratti stipulati con gli stessi sono regolati da particolari clausole contrattuali con le quali si impegnano ad osservare specifici comportamenti individuati per la prevenzione dei reati presupposto della responsabilità ex D. Lgs. 231/2001;
- "di relazione": prescrive comportamenti improntati alla **massima correttezza** con soggetti terzi - ad esempio le Pubbliche Amministrazioni o le Organizzazioni politiche e sindacali - e finalizzati ad evitare di influenzarne le attività o le opinioni, con riferimento ai rapporti intrattenuti dai dipendenti.

Sistema di segnalazione interna (c.d. Whistleblowing)

In ottemperanza all'articolo 6, commi 2 bis, 2 ter e 2 quater del Decreto sopracitato, ci siamo dotati di un **sistema di segnalazione** interno volto a consentire la denuncia da parte dei dipendenti di atti o fatti che, nell'ambito del contesto lavorativo, possano costituire violazioni alle norme che disciplinano l'attività bancaria.

Attraverso appositi canali di comunicazione opportunamente individuati - procedura informatica, comunicazione scritta tramite posta interna, servizio postale - e idonei a garantire la piena riservatezza delle persone coinvolte, è possibile segnalare eventuali comportamenti illeciti dei dipendenti nello svolgimento del-

le attività lavorative e, di conseguenza, provvedere ex-post anche alla valutazione di opportune misure di correzione e di futura prevenzione.

Il Responsabile del Sistema di Segnalazione Interna in materia di *Whistleblowing* fornisce adeguata informativa - a fronte di violazione accertata - alla Direzione Generale, al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e, con specifico riferimento alle segnalazioni che possono avere rilievo ai fini del D. Lgs. 231/2001, anche all'Organismo di Vigilanza e Controllo istituito ai sensi del Decreto.

Organismo di Vigilanza e Controllo

In adempimento al disposto di cui all'art. 6, comma 1, lettera b) del Decreto è prevista la nomina di un Organismo di Vigilanza e Controllo (di seguito "OdV") con il compito di vigilare sull'adeguatezza e attuazione del Modello adottato e di curarne l'aggiornamento.

Nello specifico l'OdV deve:

- **monitorare** le attività - sia con l'ausilio e il coordinamento delle funzioni aziendali interessate sia tramite l'accesso a tutta la documentazione aziendale ritenuta rilevante, al fine di valutare periodicamente il rischio connesso alle attività svolte - anche con riguardo alla potenziale commissione del reato di corruzione;
- monitorare l'**adeguato livello di diffusione, conoscenza e comprensione** dei principi del Modello da parte dei dipendenti e la corretta **attuazione** dei programmi di formazione dedicati all'argomento;
- costituire il riferimento per i dipendenti nella **segnalazione di condotte illecite** e riguardo ai singoli Protocolli Operativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e al Codice Comportamentale;
- assicurare **costanti flussi informativi** verso il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, ai quali relaziona regolarmente con riferimento allo stato di attuazione e al rispetto del Modello, all'attività svolta nel periodo di riferimento e agli eventuali rilievi emersi e conseguenti provvedimenti assunti - ivi inclusi gli accertamenti di possibili violazioni del Modello, ai fini delle relative determinazioni in proposito;
- segnalare al Consiglio di Amministrazione le eventuali violazioni del Modello che possano comportare l'insorgere della responsabilità di cui al Decreto e proporre modifiche, correzioni o integrazioni al Modello stesso o al Regolamento in materia di anticorruzione.

All'interno di ogni Protocollo Operativo è previsto un flusso di reporting periodico verso l'Organo di Vigilanza e Controllo - con riferimento a talune specifiche attività, al fine di fornire elementi di monitoraggio e valutazione utili a verificare il corretto funzionamento del Modello nonché in merito a segnalazioni di comportamenti non conformi alle regole di condotta e/o alle procedure interne adottate. L'OdV, inoltre, è destinatario degli esiti delle verifiche svolte dalla Funzione di Auditing, che presidia il sistema dei controlli interni con riferimento alla corruzione.

*Nasce il **REGOLAMENTO** in materia di **ANTICORRUZIONE***

Regolamento in materia di anticorruzione

In un'ottica di progressivo miglioramento e sensibilizzazione dei dipendenti abbiamo adottato uno specifico Regolamento in materia di anticorruzione, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nella seduta del 5 novembre 2020, che si inserisce nel più ampio contesto della normativa aziendale dedicata - costituita dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e dal Codice Comportamentale. Reso operativo nei confronti di tutte le società del Gruppo ne concretizza l'approccio rigoroso in materia e prevede specifiche regole di comportamento finalizzate alla prevenzione della commissione del reato di corruzione e l'individuazione di specifiche sanzioni, anche disciplinari, in caso di mancato rispetto o violazione.

Con l'occasione sono state individuate le funzioni aziendali coinvolte nella gestione delle tematiche in materia di anticorruzione - con la regolamentazione dei relativi compiti, ruoli e responsabilità, anche con riferimento al perseguimento dei miglioramenti possibili in materia - e la definizione di flussi informativi allo scopo predisposti.

Il Regolamento, che costituisce un supporto fondamentale al Modello, definisce l'approccio del Gruppo in materia e, inoltre:

- disciplina i principi, gli indirizzi, i ruoli e le responsabilità fondamentali per prevenire e contrastare comportamenti di corruzione che possono essere realizzati da tutti coloro che a vario titolo operano in Creval;
- individua, in conformità con quanto stabilito dalla vigente normativa in materia, gli standard anticorruzione adottati dal Gruppo - ad esempio la separazione dei compiti e la formalizzazione dell'assegnazione di poteri e responsabilità delle funzioni interne, l'indicazione delle corrette modalità di svolgimento delle attività con la previsione della tracciabilità degli atti e lo svolgimento di attività di controllo e supervisione delle stesse nonché la definizione di criteri oggettivi a supporto dei processi decisionali aziendali;
- rappresenta un valido e importante elemento, anche sotto il profilo reputazionale, di sensibilizzazione dei dipendenti ai fini della prevenzione e del contrasto dei comportamenti corruttivi.

Sono state inoltre identificate specifiche aree a più alto rischio di corruzione rispetto alle quali sono state indicate le regole da seguire nella gestione dei relativi processi operativi ovvero: l'assunzione del personale, la ricezione di

doni, regalie e omaggi, l'elargizione di contributi di beneficenza, sponsorizzazioni e donazioni, la compravendita e locazione di immobili, la concessione, la gestione e il recupero del credito, i rapporti con le terze parti, la clientela, la pubblica amministrazione e le autorità di controllo.

Trasparenza interna e formazione

Il Modello, il Codice e il Regolamento in materia di anticorruzione sono pubblicati all'interno di un'apposita sezione della intranet aziendale. La Divisione Antiriciclaggio analizza periodicamente alcuni indicatori specifici sulla base dei quali sono attivate le azioni di approfondimento dei fabbisogni e le con-

seguenti attività formative e conduce con regolarità interviste semi-strutturate ai colleghi di filiale indirizzate a rilevare eventuali esigenze formative e di conseguenza colmarle.

Controlli anticorruzione previsti dalle check-list delle verifiche ai sensi del D. Lgs. 231/2001

Anche nel 2020 Creval ha inviato appositi questionari, su richiesta dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/2001, per valutare l'adeguatezza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 ed eventualmente intervenire per eventuali aggiornamenti/integrazioni.

Principali RISCHI

Rischio frodi interne

Con lo scopo di prevenire e monitorare i principali rischi di frode interna Creval ha adottato un sistema di controlli a distanza volti a:

- acquisire una visione d'insieme della operatività posta in essere dai dipendenti;
- individuare quanto più tempestivamente possibili eventuali attività fraudolente;
- raccogliere tutte le informazioni necessarie per prendere provvedimenti adeguati attraverso l'analisi delle evidenze rilevate anche promuovendo attività di monitoraggio dei dati;
- promuovere le conseguenti attività di verifica e, se del caso, intervenire. Per il raggiungimento di tale obiettivo Creval si avvale di strumenti evoluti di business intelligence.

Rischio di non conformità o di violazione delle norme

Vengono effettuate con riferimento a questo rischio le verifiche sul Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 descritte di seguito:

- presso le filiali: indirizzate ad accertare l'osservanza del Protocollo operativo per l'area "Dipendenze" in applicazione della check list che riguarda i reati-presupposto potenzialmente rilevanti per l'operatività della rete, tra i quali corruzione tra privati, istigazione alla corruzione tra privati, corruzione per l'esercizio della funzione, corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio, corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio e induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati;
- sulle aree di Rischio 231/2001 verifiche disposte dal Servizio Auditing Processi Generali della Direzione Auditing in base alla pianificazione, indagano tutte le attività sensibili incluse nell'area di rischio oggetto di esame, e i relativi rischi potenziali connessi, tra i quali:
 - corruzione tra privati
 - istigazione alla corruzione e istigazione alla corruzione tra privati
 - corruzione per l'esercizio della funzione
 - corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio
 - corruzione in atti giudiziari
 - corruzione di persona incaricati di un pubblico servizio
 - peculato, concussione, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità europee e di Stati esteri coinvolgendo tutti i Comparti interessati dall'applicazione del Protocollo Operativo di riferimento.

Rischio reputazionale

È presidiato per mezzo del Codice Comportamentale e della Carta dei Valori che promuovono il rispetto dei principi dell'azienda.

ATTIVITÀ SENSIBILE	REATI CONNESSI	CONTROLLO
Apertura di nuovi RAPPORTI	Art. 2635 c.c. - Corruzione tra privati Art. 2635-bis c.c. - Istigazione alla corruzione tra privati	Verifica del rispetto da parte degli addetti dell'area dell'iter procedurale e autorizzativo previsto per l'apertura di nuovi rapporti al fine di identificare possibili casi in cui soggetti appartenenti all'organizzazione della banca siano attori/destinatari di azioni corruttive.
Rapporti con Enti Pubblici ed Associazioni interessate all'EROGAZIONE di FINANZIAMENTI	Art. 318 c.p. - Corruzione per l'esercizio della funzione Art. 319 c.p. - Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio Art. 319 - bis c.p. - Circostanze aggravanti Art. 319 - quater c.p. - Induzione indebita a dare o promettere utilità Art. 320 c.p. - Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio Art. 321 c.p. - Pene per il corruttore Art. 322 c.p. - Istigazione alla corruzione	Verifica della corretta attività di delibera ed erogazione dei finanziamenti nei confronti di soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione. Verifica della corretta gestione delle sponsorizzazioni commerciali. Verifica della corretta gestione del Servizio Tesoreria Enti a favore di controparti appartenenti alla Pubblica Amministrazione.
Rapporti con ORGANI DI VIGILANZA (es. Consob, Banca d'Italia, UIF, Garante Privacy, ecc.)	Art. 318 c.p. - Corruzione per l'esercizio della funzione Art. 319 c.p. - Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio Art. 319 - bis c.p. - Circostanze aggravanti Art. 319 - quater c.p. - Induzione indebita a dare o promettere utilità Art. 320 c.p. - Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio Art. 321 c.p. - Pene per il corruttore Art. 322 c.p. - Istigazione alla corruzione	Verifica della corretta gestione dei rapporti con l'Autorità di Vigilanza - in particolare nel corso delle visite ispettive.
Segnalazione OPERAZIONI SOSPETTE (Antiriciclaggio)	Art. 2635 c.c. - Corruzione tra privati Art. 2635-bis c.c. - Istigazione alla corruzione tra privati	Verifica della corretta individuazione e del tempestivo inoltro alle Autorità di Vigilanza delle segnalazioni di operazioni sospette rilevate nel comportamento dei clienti e/o nell'utilizzo degli strumenti offerti dalla banca al fine di evidenziare possibili casi in cui soggetti appartenenti all'organizzazione della banca siano attori/destinatari di azioni corruttive.

KPI di performance GRI

205-1 / Operazioni valutate per i RISCHI legati alla corruzione

Filiali valutate per i rischi legati alla corruzione	2020	2019	2018
Numero totale di filiali soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione*	63	85	95
Numero totale delle filiali	355	362	365
Percentuale di filiali soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	17,7%	23,5%	26%
Società consolidate valutate per i rischi legati alla corruzione	2020	2019	2018
Numero totale delle società consolidate soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione**	1	1	6
Numero totale delle società del Gruppo (presenti nel perimetro consolidato nel corso dell'anno)***	3	3	7
Percentuale delle società consolidate soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	33,3%	33,3%	85,7%

* Il numero di filiali sottoposte a valutazione per i rischi legati alla corruzione risente dei limiti alla mobilità fisica imposti nei mesi scorsi dalle Autorità nazionali e dalle disposizioni della Direzione Risorse Umane per contrastare la diffusione di Covid-19. Gli ispettori del Servizio Auditing Trasferimenti e Antiriciclaggio hanno svolto perlopiù attività di controllo a distanza a scapito delle verifiche in loco in materia "Controlli ai sensi del D. Lgs. 231/2001".

** L'unica società valutata per i rischi legati alla corruzione è Creval S.p.A.. I controlli anticorruzione vengono svolti in concomitanza delle verifiche previste sulle Aree di Rischio individuate dal Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001. A tal proposito si evidenzia che tali controlli si sono concentrati sulla sola Capogruppo poiché in essa è incardinata la totalità delle Aree di Rischio - in questo senso il dato relativo alla "Percentuale delle società consolidate soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione" non è significativo.

*** Nel corso del 2018 il processo di consolidamento del Gruppo ha comportato già a fine anno la presenza nel perimetro di 3 società (Creval, Creval PiùFactor e Stellite RE).

205-2 / Numero totale di membri del Consiglio di Amministrazione, dipendenti e partner commerciali a cui sono state comunicate le POLITICHE e le PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE dell'organizzazione

La totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione è stata informata circa le politiche e le procedure anticorruzione di Creval nell'ultimo triennio.

Numero totale dei dipendenti del Gruppo che hanno ricevuto una formazione sull'anti-corruzione e sul D. Lgs. 231/2001, suddivisi per macroregione	2020	2019	2018
Dipendenti - Nord	1.028	967	1.332
Dirigenti	3	8	-
Quadri	338	374	485
Impiegati	687	585	847
Dipendenti - Centro	258	233	342
Dirigenti	-	-	-
Quadri	121	102	156
Impiegati	137	131	186
Dipendenti - Sud	298	277	411
Dirigenti	1	2	-
Quadri	90	108	136
Impiegati	207	167	275
Totale	1.584	1.477	2.085

I dati relativi al 2018 e 2019 devono essere interpretati congiuntamente in quanto l'attività è stata effettuata sulla base di una pianificazione biennale. I dati 2020 rientrano nella pianificazione biennale 2020-2021, coerentemente con l'aggiornamento del modello organizzativo 231/2001.

Percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto una formazione sull'anti-corruzione e sul D. Lgs. 231/2001, suddivisi per macroregione

	2020	2019	2018
Dipendenti - Nord	45%	41%	57%
Dirigenti	11%	27%	-
Quadri	38%	42%	57%
Impiegati	49%	41%	58%
Dipendenti - Centro	46%	40%	58%
Dirigenti	-	-	-
Quadri	48%	39%	60%
Impiegati	44%	41%	57%
Dipendenti - Sud	45%	39%	57%
Dirigenti	25%	50%	-
Quadri	37%	43%	54%
Impiegati	50%	37%	60%
Totale	45%	41%	57%

Numero totale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anti-corruzione dell'organizzazione, suddivisi per macroregione

	2020	2019	2018
Nord	334	250	-
Centro	92	595	-
Sud	48	505	-
Totale	474	1.350	-

Il numero totale dei fornitori nel 2020 tiene conto solo dei fornitori attivi.

205-3 / Episodi di corruzione ACCERTATI e azioni INTRAPRESE

Nel corso degli ultimi tre anni non si sono verificati casi di corruzione per cui:

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

L'AMBIENTE



Gestione delle **RISORSE NATURALI** e riduzione degli **IMPATTI AMBIENTALI**

Modello di **GESTIONE** e **ORGANIZZAZIONE**

Il tema materiale è gestito dal Servizio Impianti, Energia ed Ambiente che nell'ambito delle funzioni riportate nell'Ordinamento organizzativo interno collabora con i seguenti servizi, riportando alla Direzione Iniziative Immobiliari ricompresa nell'Area ICT, Operations & Services:

- Logistica e Archivi - acquisto di carta e toner;
- Coordinamento e Supporto - aspetti di gestione del personale;
- Gestione Immobili - trattamento dei rifiuti;
- Team Sostenibilità - agli aspetti generali;
- Protocolli e Qualità - gestione degli aspetti operativi legati al presidio della certificazione UNI EN ISO 14001;
- Organizzazione Piattaforme e Modelli - gestione del parco stampanti e toner.

POLITICHE praticate

- Progetto di miglioramento della qualità dell'aria interna agli uffici attraverso l'installazione di nuovi impianti di rinnovo/ricambio dell'aria su un perimetro di circa 30 siti, il cui completamento è previsto entro il 2022.
- Monitoraggio e misurazione in continuo dei consumi elettrici presso 4 sedi centrali, quantificati in oltre 2.700MWh, che rappresentano circa il 15% del consumo elettrico complessivo.
- Realizzazione di 7 progetti di efficientamento energetico degli impianti di riscaldamento/climatizzazione di altrettanti siti, finalizzati alla riduzione complessiva dei consumi stimata in circa 250GJ, corrispondenti allo 0,2% dei consumi energetici totali.
- Analisi delle curve di carico su base quart'oraria di 13 edifici identificati tra quelli a maggior consumo di energia elettrica, il cui consumo complessivo è pari a circa il 25% del totale.
- Implementazione del sistema di rendicontazione e monitoraggio dei consumi energetici del patrimonio immobiliare.
- Efficientamento della flotta auto aziendale mediante la progressiva dismissione di veicoli di proprietà - pari al 4% del parco auto a fine 2020 - e contestuale ammodernamento dei mezzi in dotazione (il 93% dei veicoli in leasing è omologato EURO 6) e utilizzo di veicoli ibridi ed elettrici che hanno consentito una riduzione dei consumi energetici di 330GJ.
- Implementazione dei processi digitalizzati che ha favorito un aumento della dematerializzazione e del risparmio di carta, contribuendo alla riduzione delle emissioni di 62 tonnellate di CO₂ equivalenti.

Cruscotto Green

Il **Cruscotto Green** è lo strumento di informazione Creval che riflette il percorso ambientale intrapreso attraverso l'illustrazione di azioni svolte a tutela dell'ambiente, corredato da rilievi e misurazioni specifiche, eseguite a partire dal 2008 ed implementate

caso per caso nel corso degli anni.

Tra i diversi indicatori con relative modalità di calcolo illustrati viene data evidenza di:

- numero dei documenti dematerializzati e dei fogli non stampati grazie all'innovazione nei processi informativi e documentali;
- utilizzo delle auto elettriche;
- produzione di energia elettrica da impianti fotovoltaici di proprietà;
- principali tipologie di acquisti sostenibili in essere (percentuali utilizzate di carta riciclata al 100% e di energia elettrica 100% certificata con garanzia d'origine).

Nelle misurazioni delle attività green vengono stimati anche il numero di alberi salvati e le tonnellate di CO₂ equivalente non emessa a partire rispettivamente dal 2012 e dal 2008.

Il Cruscotto - oggetto di analisi durante le visite ispettive per la Certificazione Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 - viene condiviso con tutti gli stakeholder attraverso l'aggiornamento mensile nella sezione "**Sostenibilità**" del sito Internet.

ForestaMI

A dicembre abbiamo aderito al progetto ForestaMI - piantando 125 alberi e garantendone la manutenzione per 5 anni - iniziativa promossa dalla città metropolitana di Milano, Comune di Milano, Regione Lombardia, Parco Nord Milano, Parco Agricolo Sud Milano, ERSAF e Fondazione di Comunità di Milano, che prevede la piantumazione di 3 milioni di alberi entro il 2030 con l'obiettivo di pulire l'aria, migliorare la vita della città di Milano e contrastare gli effetti del cambiamento climatico.

L'iniziativa è stata promossa nell'ambito del biglietto digitale degli auguri natalizi.

Best practices

Abbiamo creato un documento semplice e sintetico, messo a disposizione nella intranet aziendale con l'obiettivo di sensibilizzare i colleghi all'utilizzo responsabile delle risorse naturali e relativa razionalizzazione dei consumi sia in ufficio sia a casa, laddove possibile. I consigli fanno riferimento all'utilizzo dell'acqua, dell'energia elettrica, della carta, della climatizzazione, della raccolta differenziata dei rifiuti e della mobilità sostenibile. Vengono parallelamente divulgati i principali dati resi disponibili nella sezione Ambientale della DCNF.

PROGETTI 2021

Lotta alla plastica e healthy food

Inserimento in 16 distributori automatici nell'ambito delle sedi centrali e di alcune filiali di snack salutari adatti ad intolleranze alimentari e per vegetariani/vegani; le bevande verranno distribuite in bicchieri fabbricati con materiali a ridotto impatto ambientale.

Adozione di un alveare

Abbiamo adottato nel territorio siciliano un alveare di 60.000 api - con il partner 3bee - a sostegno della lotta al cambiamento climatico per la salvaguardia della biodiversità. È possibile monitorare le api a distanza attraverso un sistema digitale.

"Facciamo l'orto in casa"

Supportiamo l'iniziativa green del settimanale valtellinese "CentroValle", che omaggia i propri lettori per 8 settimane con bustine di sementi e consigli utili alla coltivazione di alcuni ortaggi e alla loro preparazione culinaria.

UNI EN ISO 14001:2015

Nell'ambito dei processi della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 sono stati redatti alcuni documenti di approfondita analisi ambientale sui cinque siti certificati (tre a Sondrio, uno a Milano e uno ad Acireale), i quali coprono quasi il 20% dei consumi energetici di Gruppo. Tali documenti rappresentano uno strumento di monitoraggio continuo della effettiva fruizione dell'insediamento edilizio e forniscono elementi utili per analizzare, verificare e quindi mitigare costantemente i rischi ambientali annessi.

Di seguito sono riportati i principali contenuti delle analisi ambientali:

- inquadramento ambientale degli insediamenti (geologico, idrogeologico e climatico) e descrizione delle attività svolte al loro interno;
- censimento delle dotazioni tecnologiche (impianti, apparati speciali, attrezzature ICT) e accessorie (flotta auto);

zature ICT) e accessorie (flotta auto);

- informazioni quantitative circa il consumo di fonti rinnovabili (energia elettrica), di fonti non rinnovabili (ad esempio gas metano e gasolio), d'acqua, di carta e di eventuali altri materiali;
- identificazione ed analisi degli impatti ambientali principali associabili a:
 - emissioni in atmosfera di tipo diretto ed indiretto;
 - scarichi idrici;
 - rilasci su suolo e sottosuolo;
 - emissioni di energia sotto le varie forme possibili (calore, radiazione, luce, vibrazioni, rumore);
 - generazione di rifiuti e sottoprodotti;
 - uso di sostanze chimiche;
 - emissioni di odori;
 - emissioni di campi elettromagnetici ed eventuali sorgenti radioattive;
 - uso dello spazio ed impatto visivo;
- indici di benchmark e di performance di riepilogo, monitorati ad aggiornati costantemente e consuntivati annualmente;
- principali riferimenti normativi e procedurali per la gestione delle eventuali emergenze.

Principali RISCHI

Le sfide derivanti dai cambiamenti climatici in atto sono molteplici e interessano sia le aziende sia gli individui - potendo comportare un aggravio in termini di costi economici, sociali ed ambientali in grado di mettere a rischio la creazione di valore aggiunto e, più in generale, la stabilità del sistema finanziario. Le istituzioni europee, come la Commissione europea e l'EBA, nel corso del secondo semestre del 2019 hanno infatti posto attenzione anche sui fattori ambientali nelle politiche di gestione del rischio.

Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente è dichiarato nella Policy ambientale e sottostante tutte le aree sulle quali siamo attivi. Per fronteggiare al meglio i possibili impatti ambientali abbiamo predisposto azioni mirate al contenimento dei rischi ambientali diretti e indiretti. I primi sono identificabili con i "rischi fisici" ovvero legati all'impatto fisico degli eventi climatici e delle calamità naturali (ad esempio alluvioni, terremoti, trombe d'aria). I secondi - denominati anche "rischi di transizione" - invece coinvolgono indirettamente la banca nel proprio ruolo di finanziatore di imprese e di soggetti che potrebbero, a loro volta, contribuire al cambiamento climatico per mezzo delle loro attività antropiche. In tal senso, si intende sottolineare la responsabilità degli istituti di credito di indirizzare le imprese verso sentieri più virtuosi dal punto di vista ambientale.

KPI di performance GRI

301-1 / Materiali utilizzati per PESO e VOLUME

Peso totale dei materiali utilizzati (kg)	2020	2019	2018
Carta	239.493	281.420	294.802
Toner	N.D.	N.D.	788
Cartucce	8.462	11.840	10.295
Totale	247.955*	293.260	305.885

Peso totale dei materiali riciclati utilizzati (kg)	2020	2019	2018
Carta	161.214	192.075	208.768
Toner	-	-	-
Cartucce	-	-	1.327
Totale	161.214**	192.075	210.095

Peso totale di materiale FSC/FSC Mix utilizzato (kg)	2020	2019	2018
Consumo di carta	78.279	89.346	86.034
Totale	78.279***	89.346	86.034

*Per l'anno 2020 viene rendicontato il peso totale degli acquisti di cartucce e toner.

**I volumi di carta riportati fanno riferimento a carta "Cradle to Cradle" (ottenuta esclusivamente da carta riciclata al 100%).

***I volumi riportati fanno riferimento a carta certificata FSC/FSC Mix.

301-2 / Materiali utilizzati che provengono da RICICLO

Percentuale di materiali riciclati utilizzati	2020	2019	2018
Carta	67%	68%	71%

Percentuale di materiale FSC/FSC Mix utilizzato	2020	2019	2018
Carta	33%	32%	29%

**302-1 / ENERGIA consumata all'interno dell'organizzazione**

Consumi di energia da fonti non rinnovabili (GJ)	2020	2019	2018
Energia termica da gas naturale - impianti autonomi	29.763	36.636	31.265
Energia termica da gas naturale - impianti condominiali*	14.224	17.435	15.116
Energia termica da gasolio*****	4.421	5.522	5.193
Energia elettrica da fonte non rinnovabile**	392	534	433
Teleriscaldamento da fonte non rinnovabile***	728	798	624
Energia termica da GPL***	165	206	165
Totale	49.693	61.131	52.796

*A partire dall'anno 2018 vengono rendicontati anche i consumi energetici derivanti da impianti condominiali.

Questi vengono stimati a partire dal costo energetico delle spese condominiali ed applicando i prezzi medi di acquisto di gas metano operati dalle società del Gruppo nell'anno di riferimento.

**L'energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile è calcolata mediante l'utilizzo dei dati GSE di luglio 2019 inerenti il mix di produzione nazionale per il 2018 (dato applicato anche al 2019).

***L'energia da teleriscaldamento da fonti non rinnovabili è stata calcolata in maniera analitica, verificando i mix di produzione delle centrali di produzione che alimentano le reti di teleriscaldamento operanti sulle sedi Creval coinvolte. Il valore finale è pari al 44,1% del totale (in aumento rispetto al 38,1% del 2019).

****Il consumo di GPL è presente su un unico sito Creval.

*****Il calo del consumo di gasolio nel 2020 rispetto al 2019 risente anche del fatto che un sito è stato oggetto di revamping della centrale termica (gas metano al posto del gasolio) e al fatto che un'altra agenzia è passata da sistema di riscaldamento autonomo a riscaldamento condominiale.

Consumi di energia da fonti rinnovabili (GJ)	2020	2019	2018
Energia elettrica da fonte rinnovabile*	66.847	73.140	75.794
Teleriscaldamento da fonte rinnovabile**	923	1.015	1.088
Totale	67.770	74.155	76.882

*L'energia elettrica da fonte rinnovabile tiene in considerazione anche l'autoconsumo derivante dalla produzione degli impianti fotovoltaici di proprietà Creval.

**L'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili è stata calcolata in maniera analitica, verificando i mix di produzione delle centrali di produzione che alimentano le reti di teleriscaldamento operanti sulle sedi Creval coinvolte. Si deduce che la quota rinnovabile è pari al 55,9% del totale (rispetto al 61,9% del 2021).

Consumi di energia (GJ)	2020	2019	2018
Elettrico*	67.239	73.574	76.327
Riscaldamento	50.224	53.377	61.686
Raffreddamento e condizionamento	N.D.	N.D.	N.D.
Vapore	-	-	-
Energia da autogenerazione, riscaldamento e condizionamento che non viene consumata	152	253	257
Totale	117.463	126.951	138.013

*Comprensivo dei consumi per raffreddamento e condizionamento.

302-4 / RIDUZIONE del consumo di energia

Riduzione del consumo di energia (GJ)	2020	2019	2018
Gasolio	171	216	-
Gas Naturale	-	1.091	-
Energia elettrica	82	1.318	820
Teleriscaldamento	-	-	-
Benzina per autoveicoli	330	571	1.059
Totale	583	3.196	1.879

Riduzione di consumi derivanti da:

- 7 progetti di revamping/ammodernamento impianti HVAC (di cui 1 alimentato a gasolio e 6 alimentati ad energia elettrica);
- missioni di lavoro con uso di auto ibride ed elettriche al posto di auto a benzina; N.B.: rientrano nelle riduzioni dei consumi riportati:
- i consumi da autoproduzione da impianti FV;
- i risparmi derivanti dagli efficientamenti attuati nei precedenti anni.

303-3 / Prelievo IDRICO

Prelievo idrico da tutte le aree ripartite per fonti, ove applicabile (Megalitri)	2020	2019	2018
Acqua superficiale	-	-	-
Acque sotterranee	-	-	-
Acqua piovana raccolta direttamente	-	-	-
Acque di scarico proveniente da altre fonti	-	-	-
Acqua proveniente da utenze municipali od altre fonti pubbliche e private	49.607	76.825	67.803
Totale	49.607	76.825	67.803

Il sensibile calo dei consumi rispetto al 2019 sconta anche il fatto che, per il 2020, è stato adottato un diverso metodo di calcolo dei consumi, in accordo con le linee guida ABI, mediante la determinazione del numero di siti dislocati nelle varie regioni e l'applicazione dei costi medi idrici regionali al fatturato complessivo.

305-1 / Emissioni DIRETTE di GHG (Scope 1)

Emissioni di gas serra dirette (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Da gas naturale per riscaldamento da impianti autonomi	1.722	1.813	2.126
Da gasolio per riscaldamento	329	386	410
Da GPL per riscaldamento	11	11	14
Da autoproduzione - da cogenerazione	-	-	-
Totale	2.061	2.210	2.550

Emissioni della flotta aziendale dirette (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Aziendali:			
Diesel	4	14	19
Benzina	3	24	22
Elettrico/benzina	-	-	-
Auto a noleggio:			
Diesel	373	720	570
Benzina	26	44	54
Elettrico/benzina	15	31	37
Totale	420	833	702

In analogia agli scorsi anni, si considera la totalità dei chilometri percorsi (anziché il solo 70% delle percorrenze delle auto fringe-benefits, come ipotizzato nelle linee guida ABI GRI versione dicembre 2020).

305-2 / Emissioni INDIRETTE di GHG da consumi energetici (Scope 2)

Emissioni di gas serra indirette (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Da energia elettrica acquistata - Market-based	91	98	110
Da teleriscaldamento***	96	98	115
Da gas naturale per impianti condominiali*	823	876	1.012
Di CO ₂ equivalente indirette (EE Market-based + TLR + gas condominiali)	1.009	1.072	1.237
Da energia elettrica acquistata - Location-based**	5.523	6.438	6.756
Di CO ₂ evitate con acquisto di EE certificata GREEN "GO"	5.432	6.340	6.646
Di CO ₂ evitate con autoconsumo da impianti FV	55	72	109

*A partire dal 2018 vengono rendicontati anche i consumi energetici derivanti da impianti condominiali.

**Le emissioni associate all'energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile sono calcolate mediante i dati riportati dall'ISPRA nel documento: [Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2016 - National Inventory Report 2018 2019 Annex 2: Energy Consumption For Power Generation](#)

***Le emissioni da teleriscaldamento sono desunte da fonte ISPRA-Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia, scheda 14 produzione di calore

305-3 / Altre emissioni INDIRETTE di GHG (Scope 3)

Emissioni da veicoli privati (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Auto private:			
Diesel	114	397	427
Benzina	52	157	169
Elettrico/benzina	-	-	-
Totale	166	554	596

Emissioni da treni (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Alta velocità*	7	57	N.D.
Altra tipologia	1	13	N.D.
Totale	8	70	N.D.

* Freccia Rossa e NTV; rimangono esclusi Freccia Argento ed Eurocity.

A partire dalla DCFN 2020 vengono rendicontate:

- le emissioni associate all'uso dei treni per missioni di lavoro. In accordo con le linee guida GRI di ABI versione dicembre 2019, non compaiono i biglietti da treni regionali acquistati direttamente dagli addetti;
- le emissioni associate all'uso di aerei per missioni di lavoro.

Emissioni da aerei (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Voli internazionali	9	32	N.D.
Voli nazionali	23	172	N.D.
Totale	32	204	N.D.

Emissioni da consumo di carta (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Consumo di carta*	196	244	260

*Il contributo delle emissioni derivanti dal consumo di carta per il 2020 è stato calcolato mediante un nuovo strumento di riferimento, costituito dai fattori di emissione emanati da DEFRA.

Vengono considerati sia i fattori di emissione associati alla produzione della carta acquistata (in base alla tipologia e alla certificazione di provenienza) sia i fattori associati al relativo smaltimento della suddetta, affinché siano rendicontate le emissioni relative allo smaltimento (indipendentemente da quando questo avverrà).

Emissioni totali (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Sub-totale (al netto di contributo treni+aerei)*	362	798	856
Totale	402	1.072	N.D.

*Si riportano due valori:

- il sottotale (al netto del contributo di treni ed aerei), che fornisce un valore confrontabile con i precedenti anni;
- il totale, non confrontabile con i valori dei precedenti anni poiché questi non sono comprensivi dei contributi delle emissioni associate all'uso di treni ed aerei.

305-5 / RIDUZIONE delle emissioni di GHG

Riduzione delle emissioni di GHG (tCO ₂ equivalenti)	2020	2019	2018
Dirette (Scope 1)*	35	121	40
Indirette (Scope 2)**	49	189	221
Indirette (Scope 3)***	62	66	54
Totale	146	376	315

*Riduzione di emissioni - Scope 1:

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

**Riduzione di emissioni - Scope 2:

- interventi di revamping/efficientamento impianti ad energia elettrica (ad es. pompa di calore);
- autoconsumo di energia elettrica da impianti fotovoltaici di proprietà;

***Riduzione di emissioni - Scope 3:

- riduzione di consumo di carta per dematerializzazione. Il valore 2018 è stato aggiornato, ricalcolato con l'uso dei fattori di emissione DEFRA.

306-3 / RIFIUTI prodotti (ex GRI 306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento)

Peso dei rifiuti non pericolosi, con una ripartizione per metodo di smaltimento, ove applicabile (tonnellate)	2020	2019	2018
Riutilizzo	-	-	-
Raccolta differenziata	121.658	163.646	306.521
Compostaggio	-	-	-
Recupero, compreso il recupero di energia	-	-	-
Incenerimento	-	-	-
Iniezione in pozzo profondo	-	-	-
Discarica	-	-	-
Stoccaggio sul posto	-	-	-
Totale	121.658	163.646	306.521



I DIRITTI umani



POLITICHE praticate

Focus sulla non discriminazione, valorizzazione delle diversità e pari opportunità

Nel corso del 2020 l'Area Human Resources in stretta collaborazione con il Team Sostenibilità ha avviato in maniera trasversale alcune riflessioni sui temi della diversity e inclusion con un focus particolare sulle differenze di genere, di età, e sulle disabilità ritenendo che la valorizzazione delle differenze rappresenti una risorsa fondamentale per la creazione di valore e la crescita sostenibile.

Con riferimento alle diversità di genere, nel 2020 abbiamo sottoscritto la Carta "Donne in Banca", iniziativa promossa da ABI alla quale aderiscono oltre venti istituti di credito, che mira a valorizzare la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno delle organizzazioni aziendali nel settore bancario.

A partire dal 2021 siamo tra le aziende associate a Valore D, il network italiano che coinvolge oltre 200 società e più di 2 milioni di dipendenti e che si occupa della valorizzazione della leadership femminile e di favorire lo sviluppo di buone pratiche in tema di **parità di genere ed inclusione**. Ciò permetterà di proporre ai nostri dipendenti specifiche iniziative di sensibilizzazione su questi temi attraverso la partecipazione volontaria a eventi e talks periodici e parallelamente di coinvolgere una parte di essi in attività formativa sottoforma di percorsi, seminari e workshop.

Delle iniziative sopra citate è stata data evidenza sul sito istituzionale di Creval nella sezione recentemente creata dedicata a "Diversità e inclusione" nonché sulla intranet aziendale.

Nel "Chi siamo" del sito corporate di Creval (sezione "A tu per tu") sono state inserite video interviste a colleghi che raccontano il proprio percorso di carriera nel mondo finanziario.

Principali RISCHI

I rischi di Creval collegati ai diritti umani, oltre a essere in parte ricompresi trasversalmente in quelli esposti con riferimento agli 8 temi materiali già declinati, sono così rappresentati:

- mancata osservanza delle prescrizioni specifiche del Codice Comportamentale e del Modello; 231/2011, con particolare riferimento ai "Delitti contro la persona inclusi i reati di razzismo e xenofobia";
- segnalazioni prevenute al sistema di whistleblowing (nessuna nel corso del 2020) concernenti questo ambito;
- possibile violazioni dei dati personali.

Tutela dei **DIRITTI** umani

Modello di GESTIONE e ORGANIZZAZIONE

Il rispetto dei diritti umani è parte integrante della condotta aziendale basata su **correttezza e integrità** nei confronti di tutte le categorie di stakeholder. Il nostro impegno è coerente con quanto riportato nella Carta dei Valori e nel Codice Comportamentale.

Il tema materiale dei diritti umani interessa trasversalmente varie aree rappresentate in questo Documento:

- Human Resources - profili relativi alla gestione del personale, salute e sicurezza dei lavoratori, libertà di associazione sindacale e contrattazione collettiva, conciliazione di tempo lavorativo ed extra lavorativo, salvaguardia della sicurezza sociale mediante la previdenza complementare, sistema di gestione dei reclami, non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione, rispetto della diversità;

- Commerciale - in particolare nell'individuazione delle misure anti-rapina, privacy dei dati personali e sensibili, interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale;
- Corruzione - con riferimento primario al sistema interno di segnalazione delle violazioni (whistleblowing);
- Fornitori - tramite criteri di scelta che considerano ambiti etici, sociali e ambientali;
- Ambiente - con riguardo all'utilizzo responsabile delle risorse, alla qualità della vita e al benessere delle generazioni future;
- Crediti - settori controversi e erogazione ad aziende green.

Creval, la cui attività è interamente concentrata in Italia, opera in linea con le normative vigenti in materia di diritti umani.

Nel corso del 2020 è stato avviato il progetto “ESG Gender inclusive Young Talent Pool” che consiste nel favorire la crescita manageriale di un pool di giovani - identificato tenendo in debita considerazione gli elementi legati al genere e che coinvolge dipendenti con età inferiore a 45 anni a cui destinare iniziative formative e sul campo coerenti con il livello di seniority dei partecipanti. Obiettivo: far emergere il massimo potenziale dalle risorse promuovendo la parità di genere in una logica di sviluppo personale e professionale. Il bacino di partecipanti interessa risorse appartenenti al personale di rete (57%) e di sede centrale (43%) selezionate sulla base del curriculum personale e organizzativo tra i dipendenti con valutazioni di eccellenza ed elevato potenziale. Per questo progetto sono stati previsti percorsi differenziati in base alla seniority delle risorse: corsi di formazione tradizionali e/o giornate di coaching.

Per il 2021 Creval sta portando avanti un’iniziativa di sostenibilità sociale, “Gender balance del pool di successione manageriale”, che consiste nel favorire la crescita a medio lungo termine del pool manageriale tenendo in considerazione elementi di genere anche in funzione dei piani di successione.

In occasione dell’aggiornamento del Codice Comportamentale di Gruppo è stata data maggiore enfasi e rilevanza ai principi di non discriminazione e di valorizzazione delle diversità nelle parti relative alla gestione delle risorse umane, in linea con le strategie di Gruppo su queste tematiche.

Al fine di definire iniziative di sensibilizzazione e formazione sul tema, sono state avviate attività propedeutiche alla realizzazione di focus group che coinvolgeranno un campione dei nostri dipendenti finalizzati a esplorare il livello di consapevolezza e di conoscenza della popolazione aziendale in merito a tematiche diversity e inclusion. L’esito di tali focus group sarà fonte significativa nell’identificazione degli ambiti di priorità e di intervento che saranno poi declinati in specifiche iniziative formative.

Sempre nella stessa direzione è stato avviato - nell’ambito di 4 filiali pilota - un progetto sulla neurodiversità focalizzato su clienti con difficoltà psico-fisiche e/o motorie (ad esempio autistici, anziani, donne in gravidanza). Su questo progetto la Direzione Risorse Umane ha l’obiettivo di formare i colleghi supportandoli nell’approccio con questi clienti cominciando dalla comprensione del fenomeno e delle motivazioni alla base di alcuni comportamenti atipici e affrontare con consapevolezza le situazioni di quotidianità anomale attraverso la dotazione di strumenti e le strategie adatte e funzionali. La formazione è demandata a docenti autistici che conoscono da vicino le difficoltà che si possono riscontrare nella quotidianità e nella relazione con gli altri.

Obiettivo: favorire la comprensione del fenomeno superando gli stereotipi legati a modalità espressive e comunicative non convenzionali. Il progetto procederà di pari passo con eventuali modifiche strutturali delle agenzie coinvolte per eliminare eventuali elementi disturbanti (ad esempio illuminazione, rumori, zone di passaggio, cartellonistica adeguata).

5 PARITÀ DI GENERE



10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



KPI di performance GRI

405-1 / DIVERSITÀ negli organi di governo e tra i dipendenti

Organi di governo

Percentuale di componenti degli organi di governo dell’organizzazione suddivisi per genere	2020	2019	2018
Uomini	53,3%	53,3%	60%
Donne	46,7%	46,7%	40%
Totale	100%	100%	100%
<30 anni	-	-	-
30-50 anni	20%	26,7%	33,3%
>50 anni	80%	73,3%	66,7%
Totale	100%	100%	100%

Dipendenti

Percentuale di dipendenti suddivisi per genere	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	39,7%	60,3%	39,1%	60,9%	39%	61%

Percentuale di dipendenti suddivisi per fascia di età	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<30 anni	1,4%	1,2%	1,8%	2,2%	3,2%	3,4%
30-50 anni	26,1%	33,9%	26,5%	35,6%	25%	34,3%
>50 anni	12,2%	25,2%	10,9%	23,1%	10,9%	23,2%

Percentuale di dipendenti in categoria protetta suddivisi per fascia d’età	2020		2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<30 anni	-	-	-	-	0,1%	-
30-50 anni	1,3%	1,6%	1,4%	1,8%	1%	1,9%
>50 anni	1,3%	2,4%	1,2%	2,1%	1,6%	2%

405-2 / RAPPORTO dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Rapporto (inteso come %) dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti, per le sedi operative più significative

	2020		2019		2018	
	Stipendio	Retribuzione	Stipendio	Retribuzione	Stipendio	Retribuzione
Dirigenti	0,95	0,98	0,90	0,88	0,83	0,79
Quadri	0,90	0,89	0,91	0,88	0,90	0,87
Impiegati	0,91	0,86	0,90	0,85	0,90	0,84

406-1 / Episodi di DISCRIMINAZIONE e misure correttive adottate

	2020	2019	2018
Numero	-	1	1

Nel corso del 2020 si segnalano due episodi per i quali è stata verificata l’assenza di violazione del Codice Comportamentale successivamente risolti positivamente mediante l’intervento delle strutture preposte.

IMPOSTE

L'approccio fiscale di Creval è improntato al pieno rispetto della normativa fiscale vigente, sia con riguardo alle imposte proprie, sia con riguardo alle imposte applicate a terzi, ad esempio in qualità di sostituti di imposta, conformemente ai principi ispiratori del Codice Comportamentale e a quanto richiesto dalle Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le Banche (Circolare Banca d'Italia n. 285/2013 - Parte Prima - Titolo IV - Capitolo 3) e coerentemente con l'estensione a taluni reati di natura tributaria del modello di controllo dei rischi di cui al D. Lgs. n. 231/2001.

In questo contesto Creval, nel rispetto dei rispettivi ruoli ed esigenze, persegue un approccio di collaborazione con le Autorità fiscali italiane. Il Gruppo bancario non è presente con società controllate in altri ordinamenti tributari. Inoltre, in caso di dubbi sostanziali nell'applicazione delle norme fiscali, è prassi costante la presentazione di appositi interpelli all'Agenzia delle Entrate per conoscere in via preventiva l'interpretazione dell'amministrazione finanziaria, a cui poi il Gruppo si attiene.

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese, sulla base di un approccio risk based e del principio cardine espresso dalla regolamentazione di vigilanza prudenziale sopra citata, ha adottato un modello di compliance "diffusa", che si esplica anche attraverso una compliance indiretta, svolta dai cosiddetti Presidi Specialistici ovvero funzioni della banca o del Gruppo che, nello svolgimento dei compiti ad esse assegnati, già si occupano di gestire il rischio di non conformità per specifiche normative: nel caso della normativa fiscale, i Presidi Specialistici sono stati individuati, nel Servizio Consulenza fiscale e nel Servizio Amministrazione del Personale. La stessa funzione di Compliance è comunque corresponsabile della gestione del rischio di non conformità a tali norme e in particolare "risponde", in collaborazione con le funzioni specialistiche incaricate, almeno:

- della definizione delle metodologie di valutazione del rischio di non conformità;
- dell'individuazione delle procedure atte a prevenire il rischio di non conformità;
- dalla verifica dell'adeguatezza delle procedure stesse. Ai sensi del Modello di Compliance, la Funzione Compliance riceve da ciascun Presidio Specialistico, con cadenza trimestrale, un flusso informativo che, integrato con le valutazioni in esito alla propria attività, consente alla stessa di effettuare una valutazione complessiva del rischio di non conformità alle norme a cui la banca è esposta. In particolare, i Presidi Specialistici - tra cui quelli individuati per la normativa fiscale - forniscono alla Funzione Compliance informazioni in merito a:
 - evoluzione della struttura del Presidio stesso, con particolare riferimento all'aspetto organizzativo ed alle attività di controllo svolte;
 - attività di monitoraggio eseguite in relazione alle nuove normative rientranti nel perimetro di competenza del Presidio;
 - attività di monitoraggio nel continuo delle normative presenti in perimetro;
 - follow-up eseguiti al fine di gestire le criticità evidenziate a fronte delle attività di controllo precedentemente poste in essere. La Funzione Compliance consolida tali informazioni nell'ambito della propria rendicontazione annuale inviata agli organi aziendali e alla Banca d'Italia.

Creval, nel rispetto dei rispettivi ruoli ed esigenze, persegue un approccio di collaborazione con le Autorità fiscali italiane. Il Gruppo bancario non è presente con società controllate in altri ordinamenti tributari. Inoltre, in caso di dubbi sostanziali nell'applicazione delle norme fiscali, è prassi costante la presentazione di appositi interpelli all'Agenzia delle Entrate per conoscere in via preventiva l'interpretazione dell'amministrazione finanziaria, a cui poi il Gruppo si attiene.

Si precisa però che Creval non si qualifica, con riguardo ai requisiti dimensionali richiesti, per l'adesione al regime di adempimento collaborativo (c.d. cooperative compliance) con l'Agenzia delle Entrate disciplinato dal decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 128.

Il Gruppo Creval è presente unicamente nella giurisdizione fiscale italiana e pertanto tutti i ricavi e le relative imposte sono imputabili a tale sola giurisdizione.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al Bilancio d'esercizio 2020.



03 APPENDICE

Nota **METODOLOGICA**

// **DECRETO LEGISLATIVO 254/2016**

Creval redige per il quarto anno la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in conformità al Decreto Legislativo 254/2016 (con specifico riferimento agli articoli 3 e 4)³ e riporta informazioni relative a temi ambientali, sociali, attinenti alla sfera del personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione che consentono di comprendere le attività svolte dalla banca.

Il Documento, oltre a essere uno strumento di rendicontazione obbligatorio per legge, rappresenta una modalità di comunicazione che valorizza i temi legati alla gestione della sostenibilità all'interno dell'azienda. Anche nel 2020 Creval ha deciso di effettuare uno stakeholder engagement per la scelta dei temi materiali da rendicontare, innovando la DCNF nell'ottica decisiva del coinvolgimento dei portatori di interesse; la matrice di materialità risultante fotografa le aree di maggiore interesse su cui gli stakeholder hanno espresso desiderio di essere informati.

I **GRI Standard**

Il report è stato redatto in conformità ai GRI Standard: opzione Core che attestano la presenza delle informazioni necessarie a definirne la natura organizzativa, i temi materiali e i relativi impatti e gestione.

I principi di rendicontazione sono rappresentati in tabella.

Principi di rendicontazione per la definizione dei **CONTENUTI** del report

Inclusività degli stakeholder
Contesto di sostenibilità
Materialità
Completezza

Principi di rendicontazione per la definizione della **QUALITÀ** del report

Accuratezza
Equilibrio
Chiarezza
Comparabilità
Affidabilità
Tempestività

Nell'ultima parte di questo Documento è inserito l'Indice dei contenuti GRI (Informativa 102-55), che riporta la corrispondenza tra gli Standard, l'informativa e le pagine di rendicontazione - oltre alle eventuali note o omissioni.

La **POLICY** di Gruppo

La redazione della DCNF è gestita, dal 2017, da un'apposita regolamentazione interna specifica denominata "Policy per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario", strutturata in sette passaggi in linea con il D. Lgs. 254/2016 e dai GRI Standard:

- tempistiche e contenuti;
- riunione di avvio dei lavori;
- raccolta e controllo delle informazioni;
- redazione e validazione;
- controllo e vigilanza;
- approvazione;
- verifica di conformità.

La Policy delinea il ruolo dei Responsabili e dei Data Owner che rappresentano gli interlocutori primari del Team Sostenibilità nella raccolta dei dati qualitativi e quantitativi - comprensivi di KPI - per i temi materiali da rendicontare. La richiesta dati avviene mediante l'invio di apposite schede - tramite E-Mail - nell'ambito delle quali sono indicate con chiarezza tutte le informazioni da inserire. Ai Data Owner viene mandata anche una Lettera di Attestazione che dovrà essere restituita firmata dai Responsabili al fine di garantire l'attendibilità e la completezza dei dati forniti.

Tutti i testi inseriti in DCNF vengono condivisi con i rispettivi Responsabili e Data Owner per gli ambiti di competenza.

La **VALIDAZIONE** interna ed esterna

La definizione dei temi che compongono la matrice di materialità è il risultato dello stakeholder engagement effettuato nel mese di novembre 2020, le cui evidenze sono state condivise nel 2021 nell'ambito del Comitato Rischi con cui ci si è confrontati anche in merito alla scelta dei Key Performance Indicators dello standard GRI precedentemente individuati.

Questo Documento è stato esaminato dal Comitato Rischi del 1° marzo e presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 8 marzo 2021, unitamente al bilancio di esercizio consolidato. Pur essendo un report a sé stante la DCNF è messa a disposizione degli stakeholder nei medesimi termini e con le stesse modalità previste per il progetto di bilancio.

Ai sensi di legge la presente Dichiarazione è sottoposta a giudizio di conformità da parte di una società di revisione indipendente (KPMG), che esprime con apposita relazione distinta presente in questo Documento l'attestazione di conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'Art.3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016 e con cui Creval non detiene cointeressenze né altri legami. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - l'esame limitato ("limited assurance engagement") viene effettuato secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

GUIDA alla lettura

Tutte le informazioni e i dati quantitativi presenti in questa Dichiarazione riven-gono dalle schede di raccolta dati ricevute dai Responsabili e dai Data Owner e da una rielaborazione del wording descrittivo a cura del Team Sostenibilità coerentemente alla sopra citata Policy.

Per assicurare l'attendibilità delle informazioni riportate è stato limitato al massimo il ricorso a stime, che laddove presenti sono indicate chiaramente e si basano sulle migliori informazioni disponibili. La eventuale riclassificazione di dati comparativi precedentemente pubblicati è indicata come tale.

La DCNF è pubblicata con periodicità annuale a partire dall'esercizio 2017 e i dati di raffronto si riferiscono agli anni 2018 e 2019. La rendicontazione ricomprende le società incluse nel perimetro del bilancio consolidato - eventuali variazioni al riguardo sono segnalate nel Documento.

Unitamente alla DCNF, la Relazione di bilancio consolidato e la Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari contribuiscono a informare sui cambiamenti nella struttura del capitale sociale e sulle altre eventuali operazioni di cambiamento della struttura societaria.

3. Art. 3: "La dichiarazione individuale di carattere non finanziario, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa, descrivendo almeno:

a) il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, ivi inclusi i modelli di organizzazione e di gestione eventualmente adottati [...];

b) le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario;

c) i principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi e che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto."

Indice dei contenuti GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
GENERAL DISCLOSURES			
	PROFILO dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	1	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8	
102-3	Luogo della sede centrale	8	
102-4	Luogo delle attività	8	
102-5	Proprietà e forma giuridica	8	
102-6	Mercati serviti	8	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8, 21	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	29	
102-9	Catena di fornitura	15	
102-11	Principio di precauzione	10	
102-12	Iniziative esterne	12, 16, 17	
	102-13 Appartenenza ad associazioni		Creval partecipa alle seguenti associazioni: Associazione Bancaria Italiana; Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio; Assiomforex
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	3	
102-15	Impatti-chiave, rischi e opportunità	10	
ETICA ed INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	7	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	9	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	42	
STAKEHOLDER engagement			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	4	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	29	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	4	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	4	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	4	

GRI 102: General Disclosures 2016

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
Procedure di RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	8	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	42	
102-47	Elenco dei temi materiali	4, 5	
102-48	Revisione delle informazioni	42	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-49 Modifiche nella rendicontazione	42	
	102-50 Periodo di rendicontazione	42	
	102-51 Data del report più recente	42	
	102-52 Periodicità della rendicontazione	42	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	47	
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	42	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	43, 44	
	102-56 Assurance esterna	45	
TEMI MATERIALI			
SALUTE e SICUREZZA dei dipendenti e dei clienti			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 13, 14	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 13, 14	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 13, 14	
GRI 403: Salute e Sicurezza sul Lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	13, 14	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	13, 14	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	13, 14	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	13, 14	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	13, 14	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	13, 14	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	13, 14	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	14	
	403-9 Infortuni sul lavoro	14	
Creazione di VALORE SOSTENIBILE			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 15, 16, 17	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 15, 16, 17	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 15, 16, 17	
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	18	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	15	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	Misure a SOSTEGNO delle FAMIGLIE e delle IMPRESE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 19, 20, 21	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 19, 20, 21	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 19, 20, 21	
G4: Financial Sector Disclosures	FS6 Portafoglio clienti per linea di business e area geografica	21	
	QUALITÀ, INNOVAZIONE e DIGITALIZZAZIONE nelle relazioni con i Clienti		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 22, 23, 24	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 22, 23, 24	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 22, 23, 24	
	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	23	
GRI 417: Pubblicità ed informative 2016	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	23	
	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	23	
NON GRI	Profili di trasparenza	23	
NON GRI	Accessi all'offerta digitale Bancaperta	24	
	BENESSERE aziendale		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 25, 26	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 25, 26	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 25, 26	
GRI 201: Performance economica 2016	201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	27	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	27	
	401-3 Congedo parentale	27	
	FORMAZIONE e SVILUPPO del capitale UMANO		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 28	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 28	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 28	
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	29	
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	29	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	29	
	INTEGRITÀ nell'operato aziendale e LOTTA alla corruzione		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 30, 31, 32	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 30, 31, 32	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 30, 31, 32	
	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	33	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	33	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	33	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	Gestione delle RISORSE NATURALI e riduzione degli IMPATTI AMBIENTALI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 34, 35	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 34, 35	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 34, 35	
GRI 301: Risorse materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	35	
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	35	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	36	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	36	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-3 Prelievo idrico	36	
	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	36	
GRI 305: Emissioni 2016	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	37	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	37	
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	37	
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti prodotti	37	
	Tutela dei DIRITTI umani		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 38, 39	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 38, 39	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 38, 39	
	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	39	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	39	
	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	39	
	IMPOSTE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	42, 4, 30, 31, 32	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	42, 4, 30, 31, 32	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	42, 4, 30, 31, 32	
	207-1 Approccio alla fiscalità	40	
GRI 207: Imposte 2019	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	40	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	40	
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	40	

Relazione della **SOCIETÀ** di **REVISIONE**



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

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

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (nel seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese (nel seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 8 marzo 2021 (nel seguito anche la "DNF").

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

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

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

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.350,00 (i)
Registra Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709000159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709000159
VAT number IT03709000159
Sede legale Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Credito Valtellinese
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
31 dicembre 2020

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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


Gruppo Credito Valtellinese
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
31 dicembre 2020

- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
- 4 Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

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

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

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


Gruppo Credito Valtellinese
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
31 dicembre 2020
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Milano, 26 marzo 2021

KPMG S.p.A.

Luca Beltramme
Socio

CONTATTI

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è realizzata dal Team Sostenibilità di Creval con la collaborazione delle funzioni centrali interne.

Il Documento non è stampato su copia cartacea ma disponibile solo in rete in un'ottica di tutela ambientale ed è presente sul sito internet.

Pubblicazione

APRILE 2021

Copertina e contributi fotografici

CLICK ALPS

Progetto grafico e impaginazione

VIEWY

