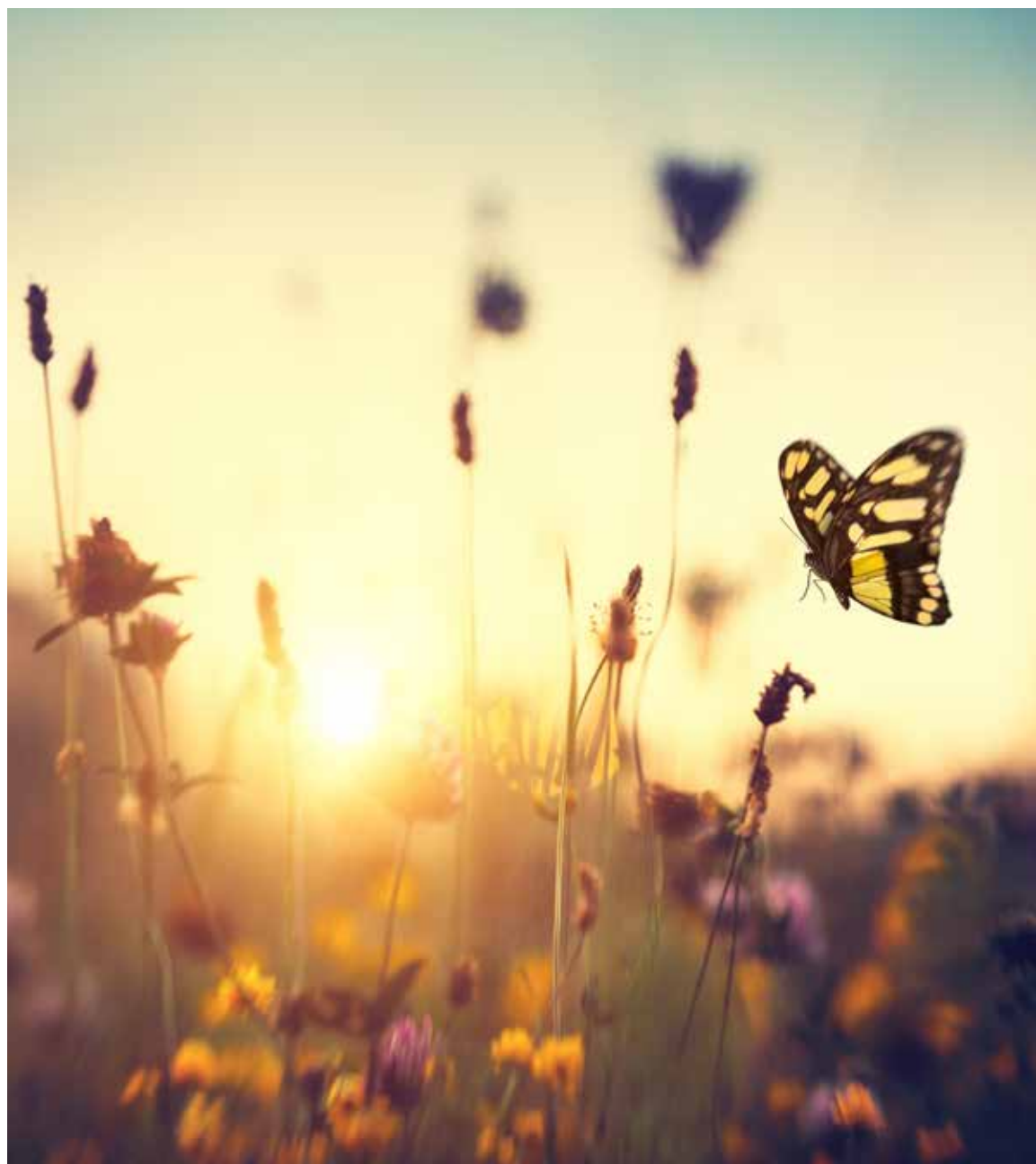


**Bilancio
di Sostenibilità 2017**
BPER Banca
esercizio 2016



Indice

| | |
|---|-----------|
| Lettera agli stakeholder | 4 |
| Highlights | 5 |
| Nota Metodologica | 6 |
| 1 Chi è BPER Banca S.p.A. | 8 |
| 1.1 Storia | 10 |
| 1.2 Evoluzione del Brand | 14 |
| 1.3 Mission e valori | 15 |
| 1.4 Governance | 15 |
| 1.4.1 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni | 20 |
| 1.5 Integrità nella condotta | 23 |
| 1.5.1 Codice Etico | 23 |
| 1.5.2 Modello di Organizzazione e Gestione | 24 |
| 1.5.3 Organismo di Vigilanza | 25 |
| 1.5.4 Antiriciclaggio | 27 |
| 1.5.5 Rapporti con i fornitori | 28 |
| 2 Gli stakeholder | 31 |
| 3 La matrice di materialità 2016 | 35 |
| 4 La tutela della stabilità finanziaria | 39 |
| 4.1 Valore generato e distribuito | 39 |
| 5 I nostri clienti | 44 |
| 5.1 Trasparenza nella relazione con i clienti | 47 |
| 5.2 Adeguatezza dell'offerta | 48 |
| 5.3 Ascolto dei clienti | 49 |
| 6 Lo sviluppo di un portafoglio etico e green | 53 |
| 6.1 Prodotti e servizi per favorire l'inclusione finanziaria | 53 |
| 6.2 Prodotti e servizi etici | 56 |
| 6.3 Prodotti per favorire lo sviluppo del tessuto imprenditoriale | 57 |
| 6.3.1 Rating di legalità | 58 |

| | |
|---|-----|
| 6.4 Sostegno all'efficientamento energetico | 58 |
| 6.5 Banca Etica e Etica Sgr | 62 |
| 7 I nostri dipendenti | 65 |
| 7.1 Valorizzazione dei dipendenti | 70 |
| 7.1.1 Valutazione e sviluppo delle competenze | 70 |
| 7.1.2 Formazione e sviluppo del personale | 71 |
| 7.1.3 Comunicazione interna | 74 |
| 7.1.4 Mobilità e gestione del cambiamento | 74 |
| 7.1.5 Valorizzazione del talento femminile | 75 |
| 7.2 Qualità della vita in azienda | 77 |
| 7.2.1 Welfare aziendale | 77 |
| 7.2.2 Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro | 80 |
| 7.2.3 Tutela dei diritti dei lavoratori | 82 |
| 8 Gli impatti ambientali | 86 |
| 8.1 Gestione degli impatti ambientali diretti | 87 |
| 8.1.1 Acquisto e impiego responsabile delle risorse | 87 |
| 8.1.2 Gestione dei rifiuti | 88 |
| 8.1.3 Consumo di energia | 89 |
| 8.1.4 Interventi di efficientamento energetico | 91 |
| 8.1.5 Emissioni prodotte | 93 |
| 8.1.6 Emissioni risparmiate | 95 |
| 8.2 Riduzione Impatti ambientali indiretti | 95 |
| 9 Il rapporto con la comunità | 97 |
| 9.1 Liberalità | 98 |
| 9.2 Investimenti nella comunità | 98 |
| 9.3 Iniziative commerciali nella comunità e prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale e ambientale | 102 |
| 9.4 Responsabilità nei settori controversi | 103 |
| 9.4.1 Linee guida sugli armamenti | 103 |
| 9.4.2 Lotta contro il gioco d'azzardo patologico | 104 |
| Rendiconto obiettivi RSI 2016 | 106 |
| Obiettivi RSI per il 2017 | 108 |
| GRI Content Index | 110 |
| Contatti | 115 |

Lettera agli stakeholder

Il 2016 è stato un anno storico per BPER Banca, contrassegnato da eventi importanti, tra cui in primo luogo la trasformazione in società per azioni, in ossequio alla nuova normativa introdotta dalla Legge n. 33 del 2015. Un appuntamento a cui l'Istituto è arrivato al termine di un percorso lineare, condotto in piena continuità con le politiche che hanno consentito di raggiungere una cospicua solidità patrimoniale e di rappresentare, in un contesto complessivo non privo di difficoltà, un punto di riferimento sicuro per i territori serviti.

È mia ferma convinzione che anche nella nuova forma giuridica la Banca saprà operare nel rispetto di valori consolidati e con grande attenzione non solo alle modalità per conseguire risultati economici positivi, ma anche alla prospettiva di condividere i propri successi con le comunità di appartenenza.

Questo rinnovato impegno è tanto più importante se si considera che nel 2017 l'Istituto celebra i 150 anni dalla Fondazione, avvenuta nel 1867. Da allora molte cose sono cambiate: una piccola Banca nata a Modena è via via cresciuta, fino a diventare il sesto Gruppo bancario nazionale. Ciò è accaduto, a ben vedere, per un motivo fondamentale: lo stimolo costante ricevuto dalla relazione virtuosa con il territorio, nelle sue varie espressioni economiche e sociali.

In questa ottica riteniamo necessario rendicontare in modo sempre più accurato come la ricchezza generata è stata in varie forme restituita. È l'obiettivo che si propone questo documento, il primo Bilancio di Sostenibilità di BPER Banca, redatto e certificato secondo le Linee Guida del Global Reporting Initiative, riconosciute a livello internazionale. Un Bilancio che nasce da un'esigenza fondamentale: fornire un'informazione completa e trasparente su ciò che è stato fatto e si sta facendo, in termini di responsabilità sociale d'impresa, per rispettare gli impegni assunti.

La trasformazione in Spa apre ora nuove prospettive, che affrontiamo con serenità, confermando le caratteristiche di Banca seria, efficiente e proattiva, in grado di catalizzare l'interesse degli investitori anche grazie a precise scelte di governance che coinvolgono tutte le aree operative e che tengono in considerazione non solo gli impatti economici e finanziari, ma anche le ricadute su ambiente e società, in una valutazione a 360 gradi dei rischi e delle opportunità presenti nel contesto in cui l'Istituto opera.

Abbiamo alle spalle una storia di successi e di aggregazioni riuscite, in cui il corretto rapporto con il territorio e l'impegno verso la clientela sono stati i pilastri fondamentali della crescita. È questa la strada su cui intendiamo proseguire, creando valore per azionisti, clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori e più in generale per tutti i portatori d'interesse con cui l'Istituto si rapporta.

Luigi Odorici
Presidente BPER Banca

Alessandro Vandelli
Amministratore Delegato BPER Banca

Highlights

Totale dipendenti: **8075**

Ore medie annue di formazione: **46,11**

Donne sul totale dipendenti: **38,5%**

Part time: **9,04%**

Assunzioni 2016: **53%** donne

Consiglio di amministrazione: **35%** donne, **65%** uomini

N° clienti: **1.468.767**

Credito erogato: **35.478.258.000** euro

Fatturato (margine di intermediazione): **1.942.748.000** euro

Totale valore economico redistribuito: **1.051.989.000** euro (97,2%)

Totale valore economico direttamente generato: **1.082.539.000** euro

% rifiuti inviati a riciclo: **99,5%**

100% energia elettrica rinnovabile

CO₂ risparmiata: **22.227,34** t, che corrisponde a piantare una foresta di quasi **30** ettari (42 campi da calcio)

Risparmio di CO_{2e} derivato dal collocamento di Etica Azionario (Etica Sgr):

205.507 t, pari al piantumare una foresta di **293,6** ettari

Erogazioni liberali: **1.176.000** euro

Spesa totale per sponsorizzazioni, eventi, progetti, prodotti con ricadute sociali e/o ambientali: **5.899.903** euro

Nota Metodologica

BPER Banca continua il proprio percorso di rendicontazione annuale per le informazioni di carattere extra-finanziario relative alle proprie performance ambientali e sociali per dare evidenza, in modo trasparente e secondo linee guida riconosciute a livello internazionale, del lavoro svolto per aumentare la propria sostenibilità.

L'obiettivo principale del documento è infatti quello di rispondere alle attese dei propri stakeholder fornendo tutte le informazioni necessarie in modo chiaro e trasparente.

Per il primo anno, BPER Banca adotta in modo puntuale lo standard internazionale Global Reporting Initiative G4 e relativo supplemento per il settore finanziario secondo il livello di "accordance" Core. La redazione tiene inoltre in considerazione le linee guida UNI EN ISO 26000 per la Responsabilità Sociale delle organizzazioni e le Linee guida ABI (Associazione Bancaria Italiana) al fine di rispondere a tutte le esigenze informative relative al settore di appartenenza.

Il perimetro di rendicontazione è relativo a BPER Banca, Capogruppo del Gruppo BPER, ove non diversamente indicato perché il dato non è disponibile, e il periodo di rendicontazione è l'anno solare 2016. Al fine di restituire un quadro completo ed esaustivo degli andamenti della Banca, i dati pubblicati vengono comparati, ove possibile, con i dati raccolti l'anno precedente.

L'intero documento è stato oggetto di limited assurance secondo gli standard di revisione ISAE 3000 da parte di un ente terzo indipendente. L'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa) si è occupato della raccolta dei dati e della redazione del Bilancio, coinvolgendo in ogni fase le strutture aziendali competenti.

L'individuazione di tali tematiche oggetto di rendicontazione è stata condotta attraverso un processo conforme agli standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative - GRI e lo standard AA1000APS di AccountAbility entrambi focalizzati sul principio di materialità.

¹ Per ulteriori approfondimenti vedi pag. 35



1 Chi è BPER Banca S.p.A.

BPER Banca S.p.A.², Capogruppo del Gruppo BPER Banca S.p.A., opera prevalentemente in Italia con una rete di 779 sportelli dislocata in quindici regioni. L'Istituto è quotato dal settembre 2011 nel FTSE Mib, il più significativo indice azionario di Borsa Italiana.

BPER Banca fa parte del Gruppo BPER, una realtà forte di 4 banche, autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza. Oltre agli Istituti di Credito il Gruppo comprende anche numerose società prodotto e strumentali.

L'obiettivo di BPER Banca è rispondere alle sfide di mercati sempre più competitivi, combinando la solidità di una banca nazionale di primo piano alla conoscenza reale dei territori in cui i clienti vivono e operano. Una banca vocata alle famiglie e alle piccole e medie imprese, in coerenza con gli obiettivi di sostegno attivo e prossimità ai bisogni e ai progetti espressi dal tessuto socio economico dei territori d'insediamento.

Banche territoriali

BPER Banca

Cassa di Risparmio di Bra

Cassa di Risparmio di Saluzzo

Banco di Sardegna

Banca di Sassari

Società di prodotto

Asset Management

Optima Sim

Parabancari credito al consumo

Sardaleasing

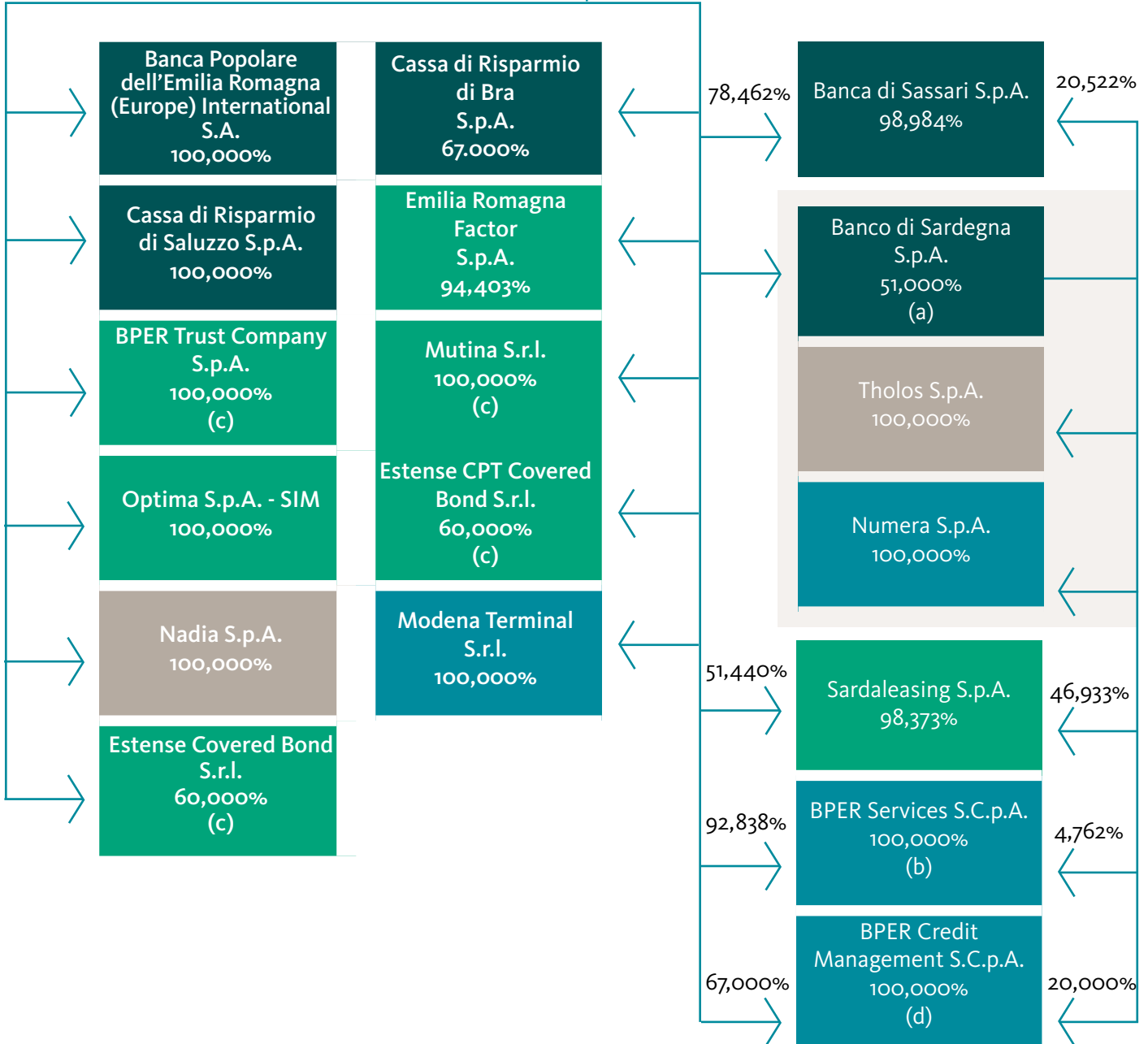
Emil-Ro Factor

Divisione Consumer

²BPER Banca S.p.A. ha sede legale a Modena in Via San Carlo 8/20

BPER:

Banca



a) Corrispondente al 50,669% dell'intero ammontare del capitale sociale costituito da azioni ordinarie, privilegiate e da azioni di risparmio, queste ultime del diritto di voto.

b) Partecipano altresì nella BPER Services S.C.p.A.:

- Banca di Sassari S.p.A. (0,400%);
- Optima S.p.A. SIM (0,400%);
- Sardaleasing S.p.A. (0,400%);
- Cassa di Risparmio di Bra S.p.A. (0,400%);
- BPER Credit Management S.C.p.A. (0,400%);
- Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A. (0,400%).

c) Società controllate consolidate con il metodo del patrimonio netto.

d) Partecipano altresì nella BPER Credit Management S.C.p.A.:

- Sardaleasing S.p.A. (6,000%);
- Banca di Sassari S.p.A. (3,000%);
- Cassa di Risparmio di Bra S.p.A. (2,000%);
- Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A. (1,000%);
- Emilia Romagna Factor S.p.A. (1,000%).

Il perimetro di consolidamento comprende anche società controllate non iscritte al gruppo in quanto prive dei necessari requisiti di strumentalità, consolidate con il metodo del patrimonio netto:

dalla Capogruppo:

- Adras S.p.A. (100%);
- Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l. (100%);
- Polo Campania S.r.l. (100%);
- Sifa S.p.A. (35%);

da Nadia S.p.A.:

- Galilei immobiliare S.r.l. (100%);

da Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l.:

- Costruire Mulino S.r.l. (100%);
- Frara S.r.l. (100%);

La struttura distributiva di BPER Banca sulla penisola è oggi articolata in nove Direzioni Territoriali, a loro volta suddivise in trenta Aree Territoriali. Le nove Direzioni Territoriali sono così definite:

- **Direzione Territoriale Lombardia e Trivento** con sede a Milano, che comprende le Aree Territoriali Milano, Padova e Verona;
- **Direzione Territoriale Emilia Ovest** con sede a Reggio Emilia, che comprende le Aree Territoriali Reggio Emilia e Parma;
- **Direzione Territoriali Tosco-Emiliana** con sede a Bologna, che comprende le Aree Territoriali Bologna città, Ferrara, Bologna provincia e Toscana;
- **Direzione Territoriale Emilia Centro** con sede a Modena che comprende le Aree Territoriali Carpi, Modena-Sassuolo e Vignola;
- **Direzione Territoriale Romagna** con sede a Ravenna, che comprende le Aree Territoriali Cesena, Ravenna e Rimini;
- **Direzione Territoriale Lazio** con sede a Roma, che comprende le Aree Territoriali Roma e Aprilia;
- **Direzione Territoriale Adriatica** con sede a Lanciano, che comprende le Aree Territoriali Campobasso, Lanciano, L'Aquila e Pescara;
- **Direzione Territoriale Campania** con sede ad Avellino, che comprende le Aree Territoriali Napoli-Caserta, Avellino-Benevento, Foggia, Salerno nord e Salerno sud;
- **Direzione Territoriale Mezzogiorno** con sede a Crotone, che comprende le Aree Territoriali Sicilia, Puglia, Basilicata, Calabria nord e Calabria sud.

1.1 Storia

BPER Banca compie i 150 anni di vita nel 2017. Nella sua storia e nelle sue evoluzioni è possibile rintracciare una forte connessione con le vicende economiche e sociali del territorio in cui è sempre stata radicata. Dai documenti presenti negli archivi della Banca è possibile estrapolare i valori guida del Gruppo: termini e concetti come solidarietà, solidità, radicamento, prudenza, sviluppo si riscontrano esplicitamente nei testi e danno evidenza di come questi elementi siano sempre stati condivisi dai soci e dagli amministratori della Banca, fin dalle sue origini. I valori fondativi di BPER Banca sono stati la base del successo dell'Istituto emiliano: la produzione di valore economico, caratterizzato da un trend di crescita costante, ha portato una piccola banca popolare locale a diventare uno dei principali gruppi bancari del Paese. Il 12/6/1867 viene fondata la Banca Popolare di Modena, su iniziativa di ambienti vicini alla Società Operaia di Mutuo Soccorso. L'Istituto risponde alle esigenze di famiglie e produttori locali, ne remunera il piccolo risparmio, ne finanzia il credito e le iniziative economiche.

Figura 1 15 ottobre 1866
Lettera di convocazione della Società Operaia di Mutuo Soccorso per discutere della nascita della Banca Popolare.



Figura 1

Figura 2 Giugno 1867
Manifesto affisso dal comitato promotore per comunicare alla cittadinanza l'avvenuta nascita della Banca Popolare.



Figura 2

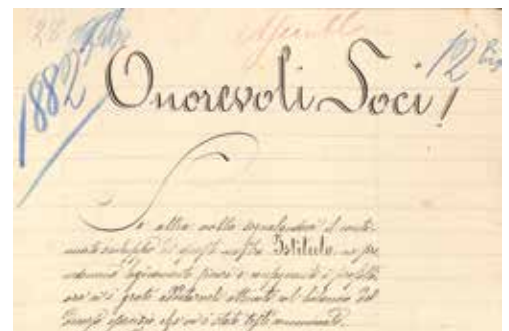


Figura 3

Figura 3 1882 L'assemblea dei soci viene convocata per approvare la trasformazione in Società Cooperativa.

Negli anni venti sostiene opere come l'elettrificazione ferroviaria e le bonifiche agrarie e contribuisce a salvare l'Università di Modena dalla chiusura.

Figura 4 Anni venti
Nei primi decenni del Novecento prosegue l'espansione in Provincia: con l'apertura della filiale di Carpi nel 1925 sono già 9 le sedi fuori dal capoluogo



Nel Dopoguerra sostiene nuovi progetti di utilità sociale, ma anche le molte microimprese che nascono in tutta la provincia.

Figura 5 1950 All'interno del nuovo Mercato bestiame cittadino, largamente finanziato anche dalla Banca Popolare, trova posto uno sportello bancario, embrione della prima filiale cittadina che aprirà nel 1956.



Negli anni del boom edilizio, con i primi mutui, aiuta i cittadini a realizzare il sogno di una casa di proprietà.

Figura 6 1967 Il 15 ottobre viene celebrato il centenario della fondazione della Banca Popolare di Modena con una manifestazione al Teatro comunale. L'immagine presenta il bozzetto della scenografia



Dal 1973 ha inizio un percorso di crescita che vede la Banca aggregare numerosi Istituti di credito del territorio emiliano-romagnolo, fino ad assumere una dimensione rilevante nella regione. Il 1 maggio 1992, attraverso la fusione con la ultracentenaria Banca Popolare di Cesena, fondata nel 1873, si assiste alla nascita della Banca popolare dell'Emilia Romagna.

Figura 7 1979 Il momento della votazione durante l'assemblea straordinaria del 1979, anno in cui avviene una decisiva espansione verso Reggio Emilia e Parma attraverso l'incorporazione della Banca Popolare di Castelnovo Sotto e della Banca Popolare Bedoniese



Figura 8 1984 Dopo la fusione con la Banca Cooperativa di Bologna, va in pensione il nome Banca Popolare di Modena e nasce il marchio Banca popolare dell'Emilia.



Figura 9 1992 I vertici dei due istituti al momento della firma ufficiale della fusione tra Banca popolare dell'Emilia e Banca Popolare di Cesena



Il Gruppo BPER nasce nel 1994, con l'obiettivo di creare una realtà federale in cui ogni banca possa sfruttare le sinergie di una grande Gruppo mantenendo autonomia operativa e radicamento territoriale.

Fra il 1994 e il 2000 vengono acquisiti o incorporati i seguenti Istituti: Banca Popolare di Ravenna, Cassa Rurale di Sicignano negli Alburni, Banca Popolare del Materano, Banca Popolare di Lanciano e Sulmona, Banca CRV – Cassa di Risparmio di Vignola, Banca Popolare di Crotone, Credito Commerciale Tirreno, Banca Popolare della Val d'Agri, Banca Del Monte di Foggia, Banca Popolare del Sinigaglia, Banca Popolare di Aprilia, Banca Popolare di Castrovillari e Corigliano Calabro, Banca Popolare di Salerno, Carispaq – Cassa di Risparmio della provincia dell'Aquila, Banca Popolare dell'Irpinia. Negli anni successivi viene portata a termine l'acquisizione del Banco di Sardegna, si realizzano altre acquisizioni e si compiono azioni di razionalizzazione delle attività del Gruppo.

A ottobre 2013, Banca popolare dell'Emilia Romagna approva le linee guida di un progetto strategico di semplificazione e razionalizzazione della struttura organizzativa e di governo del Gruppo bancario: esso prevede la confluenza nella Capogruppo delle Banche aventi sede legale nella Penisola, da attuarsi tra la fine del 2014 e il primo semestre del 2015. Tale percorso integra quanto già previsto e attuato nell'ambito del Piano industriale 2012-2014 e pone le basi per delineare le progettualità prioritarie del successivo Piano. La riconfigurazione organizzativa va incontro all'esigenza di razionalizzare la struttura distributiva ed è ispirata a logiche di coerenza geografica e territoriale. Si sono infatti concluse con successo le operazioni di incorporazione nella Capogruppo di Meliorbanca e delle tre Banche del centro Italia (Banca Popolare di Lanciano e Sulmona, Cassa di Risparmio della Provincia dell'Aquila e Banca Popolare di Aprilia) rispettivamente in novembre 2012 e maggio 2013. Sempre nel 2013 Banca popolare dell'Emilia Romagna acquisisce il controllo della Cassa di Risparmio di Bra e alla fine del 2014 sono Banca Popolare del Mezzogiorno, Banca della Campania e Banca Popolare di Ravenna a essere incorporate nella Capogruppo. A novembre 2014 l'intero processo di riorganizzazione porta alla creazione della struttura distributiva, ad oggi in vigore, con nove Direzioni Territoriali suddivise in trenta Aree Territoriali.

Nel corso del 2016 le filiali della Banca di Sassari entrano a far parte della rete del Banco di Sardegna, assumendone marchio e nome, e ad ottobre 2016 avviene l'acquisizione del controllo della Cassa di Risparmio di Saluzzo.

In applicazione del Decreto Legge n.3/2015 ("Misure urgenti per il sistema bancario e gli investimenti") convertito con la Legge n.33/ 2015, per delibera dell'Assemblea dei Soci della Banca del 26 novembre 2016 - iscritta presso il Registro delle Imprese di Modena in data 28 novembre 2016 - si è dato corso alla trasformazione della forma giuridica da società cooperativa in società per azioni e al cambio della denominazione sociale da "Banca popolare dell'Emilia Romagna società cooperativa" a "BPER Banca S.p.A.". Con l'occasione si è anche deliberata la variazione della denominazione dell'omonimo gruppo bancario in "Gruppo BPER Banca S.p.A.".

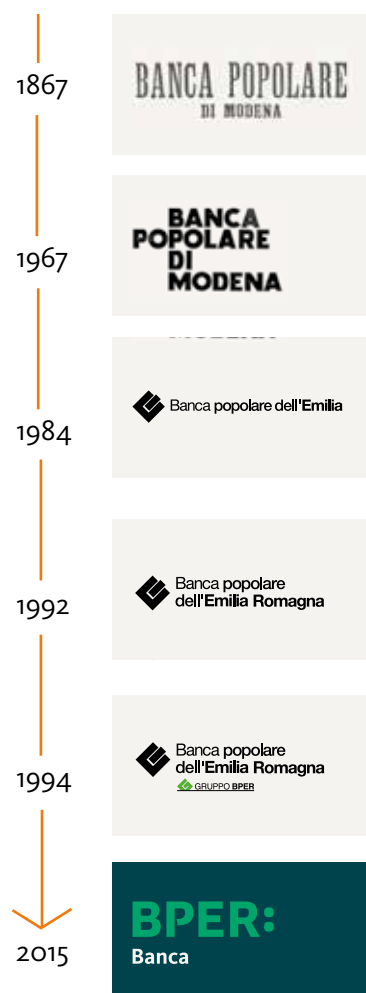
Oggi BPER Banca è capogruppo del sesto gruppo bancario in Italia. Attraverso società partecipate o joint venture è attiva in tutti i principali segmenti di mercato: nel Corporate & Investment Banking, nel Wealth Management & Insurance, nel Leasing, nel Factoring e nel Credito al Consumo.

1.2 Evoluzione del Brand

Nel corso del 2016, con la consapevolezza dell'importanza del brand come asset per la reputazione e l'immagine della Banca, è stata diffusa la prima campagna istituzionale di BPER Banca. Le rilevazioni effettuate nel corso dell'ultimo anno hanno registrato un forte miglioramento dell'immagine, sia nei confronti dei clienti sia dei non clienti, con un percepito del brand coerente con i valori e il posizionamento di BPER Banca. Il mercato riconosce la capacità di combinare la solidità di una banca nazionale con una profonda conoscenza dei territori in cui i clienti vivono e operano, offrendo servizi e prodotti in linea con le esigenze e i bisogni futuri.

Nel 2016 l'awareness del brand BPER Banca è aumentata grazie alle diverse iniziative di comunicazione attivate - campagna TV istituzionale, campagne commerciali, iniziative di digital marketing, presenza costante sui social network.

La Banca si pone al fianco di persone, famiglie e imprese, per ascoltarle e aiutarle a fare le scelte giuste condividendone rischi e opportunità. Le iniziative di comunicazione, siano esse istituzionali, commerciali e social, sono ispirate ai principi di responsabilità, lealtà e concretezza. La comunicazione ha l'obiettivo di instaurare un rapporto di ascolto, dialogo, trasparenza e utilità verso le persone che seguono il Gruppo, una promessa che la Banca racchiude nel proprio marchio.

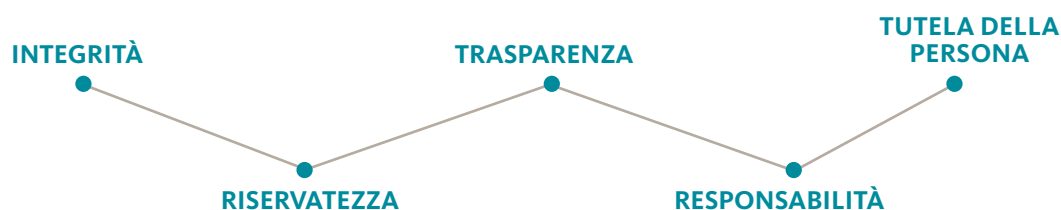


1.3 Mission e valori

“Creare valore per tutti gli stakeholder (clienti, soci, azionisti, fornitori, dipendenti e contesto sociale) in modo sostenibile e duraturo nel tempo.”

BPER Banca si propone nella propria mission di creare valore per tutti i suoi principali stakeholder e di essere:

- Banca che crea valore per i clienti, attraverso l’attenzione alla qualità della relazione di clientela; la conoscenza dei bisogni differenziati della stessa; l’offerta di prodotti e modalità di relazioni appropriate a ciascun segmento ed a ciascun mercato; la disincentivazione di comportamenti meramente speculativi e di azzardo finanziario;
- Banca che crea valore per gli azionisti, tramite l’incremento della redditività e del valore nel tempo dei loro investimenti, lo sviluppo equilibrato, la diversificazione e l’ampliamento dei mercati serviti, la gestione consapevole dei rischi;
- Banca che crea valore per il personale, sviluppando le competenze interne; attuando un processo di formazione continua; favorendo la crescita professionale; implementando un sistema di comunicazione trasparente ed efficace a tutti i livelli, favorendo la crescita umana e professionale;
- Banca che crea valore per il contesto sociale in cui opera, agendo secondo finalità a scopo non esclusivamente lucrativo.



1.4 Governance del Gruppo

BPER Banca S.p.A. è la società per azioni del Gruppo BPER, composto dalla Capogruppo stessa e dalle società bancarie, finanziarie e strumentali direttamente o indirettamente controllate.

BPER Banca è quotata, da settembre 2011, nell’FTSE Mib, il più significativo indice azionario di Borsa Italiana.

L’Istituto, nella sua qualità di Capogruppo del gruppo bancario, esercita l’attività di direzione e coordinamento sulle società controllate, nonché emana disposizioni per dare attuazione alle istruzioni impartite dalla Banca d’Italia nell’interesse e per la stabilità del Gruppo stesso.

Il mantenimento di flessibilità e identità specifiche sui diversi mercati regionali si accompagna al puntuale esercizio, da parte della Capogruppo, dell’attività di direzione

e coordinamento, in modo da coniugare il riconoscimento di autonomie operative con un adeguato governo di Gruppo ed assicurare l'omogeneità nelle strategie e negli indirizzi strategici.

Il 28 novembre 2016 – mediante iscrizione presso il Registro delle Imprese di Modena della deliberazione dell'Assemblea straordinaria del 26 novembre 2016 – è divenuta efficace la trasformazione di Banca popolare dell'Emilia Romagna in società per azioni, in occasione della quale è stata altresì approvata una proposta di modifiche statutarie volta ad adeguare il complessivo assetto dell'istituto alla mutata ragione sociale e ad aggiornarne la denominazione in BPER Banca S.p.A.

Il modello di governo di BPER Banca è – analogamente a quanto previsto nella precedente forma cooperativa della società – di tipo tradizionale e contempla la presenza di un **Consiglio di Amministrazione**, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea) e di un **Collegio Sindacale** che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

L'applicazione del sopra descritto modello di *governance* ha luogo in osservanza della vigente normativa applicabile (civilistica, bancaria e finanziaria) nonché delle prescrizioni tempo per tempo emanate dalle competenti autorità nazionali ed europee.

Nel rispetto delle predette prescrizioni, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a costituire nel proprio seno diversi comitati, incaricati del presidio di specifiche materie. Tra questi, oltre al **Comitato Esecutivo**, cui è attribuita una generale competenza di natura gestionale (salve le materie che la legge ovvero lo Statuto riservino alla competenza consiliare), si ricordano il **Comitato per le Nomine**, il **Comitato per le Remunerazioni**, il **Comitato Controllo e Rischi** ed il **Comitato per le Strategie**, cui sono affidati compiti di istruttoria e formulazione di proposte e pareri all'Organo amministrativo nonché il **Comitato degli Amministratori indipendenti**, incaricato, nel rispetto delle normative in materia, del presidio delle tematiche connesse alla gestione dei conflitti di interessi.

Il Consiglio di amministrazione nomina tra i propri componenti un **Amministratore delegato**, il quale sovrintende alla gestione aziendale, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal predetto organo. Egli cura l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di amministrazione e del Comitato esecutivo; cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e il sistema dei controlli interni siano adeguati alla natura ed alle dimensioni dell'impresa ed idonei a rappresentare correttamente l'andamento della gestione; ferma la facoltà di proposta in capo a ciascun Consigliere, formula proposte al Consiglio di amministrazione e al Comitato esecutivo per l'assunzione delle deliberazioni di rispettiva competenza ed esercita, infine, gli ulteriori poteri ad esso delegati dal Consiglio di amministrazione.

Consiglio
di amministrazione

 DONNE
35%

 UOMINI
65%

Profilazione membri consiglio di amministrazione

| | 2015 | | 2016 | |
|-------------------------|------|-----|------|-----|
| | n° | % | n° | % |
| Genere | | | | |
| Donne | 6 | 33% | 6 | 35% |
| Uomini | 12 | 67% | 11 | 65% |
| Titolo di studio | | | | |
| Diploma di maturità | 3 | 17% | 2 | 12% |
| Laurea | 15 | 83% | 15 | 88% |
| Età | | | | |
| <30 | - | - | - | - |
| 30-50 | 3 | 17% | 3 | 18% |
| >50 | 3 | 17% | 5 | 29% |
| oltre i 60 | 12 | 67% | 9 | 53% |
| Età media anni | 63 | | 60 | |

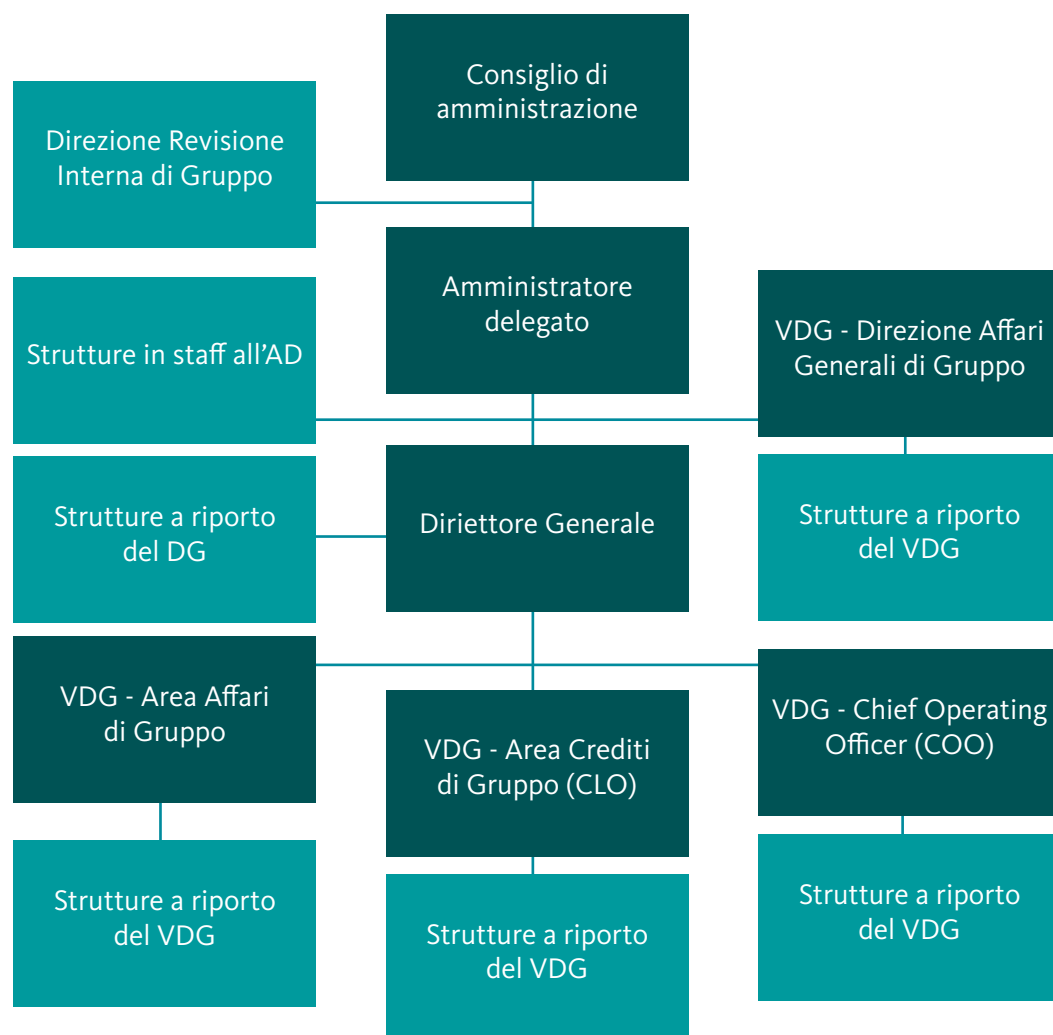
Profilazione membri del comitato esecutivo³

| | 2015 | | 2016 | |
|-------------------------|------|--------|------|-----|
| | n° | % | n° | % |
| Genere | | | | |
| Donne | 1 | 17% | 6 | 35% |
| Uomini | 5 | 83% | 11 | 65% |
| Titolo di studio | | | | |
| Diploma di maturità | 2 | 33,33% | 2 | 12% |
| Laurea | 4 | 66,66% | 15 | 88% |
| Età | | | | |
| <30 | - | - | - | - |
| 30-50 | - | - | - | - |
| >50 | 1 | 17% | 1 | 25% |
| oltre i 60 | 5 | 83% | 3 | 75% |
| Età media anni | 65 | | 63 | |

³Si precisa che il Comitato Esecutivo è un organo costituito nell'ambito del Consiglio di Amministrazione. Alla data di chiusura dell'esercizio 2016, il Comitato era composto da 4 Amministratori, a seguito della nomina a Presidente del Consiglio di amministrazione di uno dei suoi componenti, intervenuta il 20 dicembre 2016, che ne ha comportato la decadenza da componente di tale organo, ai sensi dell'art. 29 comma 2 dello Statuto. Prima di tale data il Comitato risultava composto da 5 Amministratori (tutti di genere maschile, 4 dei quali in possesso di laurea e appartenenti alla fascia d'età oltre i 60 anni).

Il **Direttore generale**, con la collaborazione e l'assistenza dei Vice direttori generali, coadiuva l'Amministratore delegato nel dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di amministrazione e del Comitato esecutivo e attua le disposizioni impartite dall'Amministratore delegato nell'esercizio dei poteri ad esso attribuiti.

Struttura di vertice di BPER Banca al 31.12.2016:



L'attenzione posta nei confronti del rispetto dell'ambiente e delle tematiche sociali viene confermata dalla nomina di un Energy Manager, in forza al Servizio Gestione Immobiliare, e dalla costituzione di un ufficio per le Relazioni esterne e attività RSI – Responsabilità Sociale d'Impresa.

L'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI è direttamente in staff all'Amministratore Delegato. La funzione RSI, oltre ad occuparsi della redazione del presente Bilancio di sostenibilità, svolge le attività di:

- coordinamento delle attività relative al Microcredito;
- gestione dei progetti ed eventi afferenti al tema RSI;
- educazione finanziaria;
- partecipazione (in rappresentanza del Gruppo BPER Banca) a Gruppi di Lavoro promossi da ABI (Sostenibilità e Climate Change), Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio, Forum per la Finanza Sostenibile, Fondazione Giordano dell'Amore, Associazione aziende modenesi per la RSI, Impronta Etica, Centro Servizi per il Volontariato di Modena, ecc., sui temi della Sostenibilità, della Finanza Sostenibile, del Welfare, dell'inclusione finanziaria, della rendicontazione non finanziaria;
- verifica dell'operatività delle filiali, in stretta relazione con le stesse, al fine di monitorare la piena ottemperanza alle Linee Guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti con gli operatori della difesa e le imprese produttrici di armamenti e la redazione del "Report Armamenti";
- gestisce i contatti con il "Carbon Disclosure Project" (CDP) e redige il relativo questionario;
- docenza nell'ambito del corso "Etica in BPER" all'interno e all'esterno dell'Istituto di credito;
- monitoraggio delle attività in tema di Rating di legalità.

1.4.1 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi, BPER Banca ha nel tempo definito ed aggiornato il proprio Sistema dei Controlli Interni che rappresenta un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo dell'intero Gruppo.

Tale sistema è organizzato per migliorare la redditività, proteggere la solidità patrimoniale ed assicurare la conformità alla normativa, esterna ed interna, ed ai codici di condotta. Viene così promossa la trasparenza verso il mercato attraverso il presidio dei rischi assunti dal Gruppo e, più in generale, si assicura che l'attività aziendale sia in linea con le strategie e con la dichiarazione di propensione al rischio di Gruppo. Il sistema dei controlli interni è pervasivo nella struttura organizzativa della Banca e coinvolge gli Organi Aziendali, le funzioni aziendali di controllo nonché delle strutture di linea.

Per fare questo il Gruppo Bper individua nel Risk Appetite Framework (RAF) lo strumento di presidio del profilo di rischio che il Gruppo intende assumere nell'implementazione delle proprie strategie aziendali, riconoscendone la valenza di elemento essenziale per improntare la politica di governo dei rischi ed il processo di gestione degli stessi ai principi della sana e prudente gestione aziendale. I principi cardine del RAF sono formalizzati ed approvati da BPER che periodicamente li rivede garantendone l'allineamento agli indirizzi strategici, al modello di business ed ai requisiti normativi vigenti.

Il RAF formalizza, attraverso un insieme coordinato e rappresentativo di metriche, gli obiettivi di rischio, le eventuali soglie di tolleranza e i limiti operativi in condizioni di normale operatività e di stress, che il Gruppo intende rispettare nell'ambito del perseguimento delle proprie linee strategiche, definendone i livelli in coerenza con il massimo rischio assumibile.

Al fine di garantire una efficace e pervasiva trasmissione degli obiettivi di rischio, il Gruppo articola il proprio risk appetite complessivo, declinando i limiti gestionali che disciplinano l'operatività delle strutture organizzative assegnatarie, in un quadro strutturato coerente con le politiche di governo e controllo dei singoli rischi.

Infine, il Gruppo monitora periodicamente le metriche RAF al fine di presidiare tempestivamente eventuali superamenti delle soglie di tolleranza identificate e/o dei risk limits assegnati e, qualora opportuno, indirizzare i necessari processi di comunicazione agli Organi Aziendali e le conseguenti azioni di rientro.

Il RAF assume la rilevanza di strumento gestionale che, oltre a consentire una concreta applicazione delle disposizioni normative, permette di attivare un governo sinergico delle attività di pianificazione, controllo e gestione dei rischi ed elemento abilitante per:

- rafforzare la capacità di governare i rischi aziendali, agevolando lo sviluppo e la diffusione di una cultura del rischio integrata;
- garantire l'allineamento tra indirizzi strategici e livelli di rischio assumibili, attraverso la formalizzazione di obiettivi e limiti coerenti;
- sviluppare un sistema di monitoraggio e di comunicazione del profilo di rischio assunto rapido ed efficace.

Identificazione dei rischi

Il Gruppo BPER pone particolare attenzione all'identificazione dei rischi rilevanti sia in ottica attuale che in ottica prospettica. La Normativa di Vigilanza prudenziale, emanata con Circolare Banca d'Italia n. 285 del 2013, prevede infatti che le banche effettuino in autonomia un'accurata identificazione dei rischi di primo e secondo pilastro ai quali sono o potrebbero essere esposte, tenuto conto della propria operatività e dei mercati di riferimento.

Tale attività è il frutto di un processo ricognitivo integrato e continuo svolto a livello accentrato dalla Capogruppo che prevede, qualora ritenuto necessario in relazione all'evoluzione e/o variazioni del modello di business, anche il coinvolgimento delle singole entità legali ricomprese nel perimetro di consolidamento del Gruppo, al fine di valorizzarne il ruolo in relazione alle singole specificità operative.

In questo senso BPER riconosce alla Mappa dei Rischi valenza gestionale e di governo dei rischi, facendone cardine del proprio Sistema dei Controlli interni.

Il processo di identificazione dei rischi determina il periodico aggiornamento del documento "Mappa dei Rischi di Gruppo" nel quale viene definito il perimetro dei rischi rilevanti attuali e futuri.

In coerenza con il RAF definito dalla Capogruppo, per ogni singolo rischio identificato come rilevante, il Consiglio di Amministrazione di BPER definisce, con apposita "policy di governo" gli obiettivi di rischio, i relativi limiti di esposizione ed operativi ed il "processo di assunzione e di gestione del rischio".

Il Governo del rischio operativo e del rischio reputazionale

Anche con riferimento alla Responsabilità Sociale di Impresa, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio operativo ed il rischio reputazionale. Il Gruppo BPER ha così definito ed aggiornato specifici framework di gestione di tali rischi, coerenti con le normative e le best practice di riferimento, per un presidio e un monitoraggio continuo in grado di evidenziare eventuali anomalie.

Per quanto concerne il governo del rischio operativo sono stati declinati i principi, gli obiettivi, le modalità e le responsabilità per il suo governo all'interno di una specifica policy, mentre gli ambiti operativi sono stati definiti in una normativa di livello inferiore. Il framework di gestione si basa sui seguenti assunti:

- i rischi operativi sono identificati, segnalati e riportati al vertice aziendale;
- il rischio è quantificato determinandone gli impatti sui processi aziendali anche sotto il profilo economico;
- la garanzia di monitoraggio periodico dei rischi operativi e dell'esposizione a perdite rilevanti, generano flussi informativi che favoriscono una gestione attiva del rischio;
- l'adozione degli interventi gestionali sono ritenuti opportuni per la mitigazione del rischio;
- la definizione di un reporting operativo e direzionale viene utilizzata per rendicontare gli esiti del processo.

Attraverso specifiche attività di risk self assessment vengono individuati e monitorati gli ambiti maggiormente critici e i rischi operativi potenziali.

Per quanto concerne il rischio reputazionale, il Gruppo nel corso del 2016 ha definito un framework strutturato e attivato specifiche attività di risk self assessment. Il rischio reputazionale viene definito come 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, investitori o autorità di vigilanza. In particolare, tale rischio presenta le seguenti caratteristiche:

- rischio connesso ad altri rischi specifici dell'attività bancaria (principalmente il rischio operativo ed il rischio di non conformità) ma distinto rispetto alle altre fattispecie di rischio;
- rischio non completamente controllabile, poiché dipende anche da fattori esterni all'operato del Gruppo, per il quale è necessario un monitoraggio costante per poter intervenire efficacemente e con tempestività;
- rischio prevenibile e mitigabile attraverso un attento monitoraggio delle caratteristiche dei singoli eventi scatenanti, in quanto la crisi reputazionale si manifesta solo se risultano verificate alcune condizioni specifiche (visibilità, risonanza, etc...);
- rischio di difficile misurazione in quanto i suoi effetti dannosi, pur potendo anche generare perdite contabili direttamente identificabili, impattano più frequentemente ed indirettamente su differenti ambiti di performance aziendale.

Il Governo del rischio reputazionale è stato definito dagli Organi Aziendali della Capogruppo attraverso specifica policy di governo. Tale rischio può essere generato da una qualunque struttura organizzativa del Gruppo nello svolgimento della propria attività, in particolare quelle afferenti ad ambiti ed argomenti che per visibilità e percezione possono essere recepiti dai terzi come elementi di valutazione della reputazione del Gruppo.

La valutazione del rischio è condotta attraverso l'analisi dei presidi e dei sistemi di controllo e attenuazione posti in essere a tutela della reputazione del Gruppo nei confronti delle diverse tipologie di stakeholder a cui esso si rivolge.

Il Gruppo BPER inoltre, in coerenza con quanto richiesto dalla Autorità di Vigilanza, effettua attraverso la funzione di Controllo dei Rischi specifiche valutazioni di coerenza delle Operazioni di Maggior Rilievo rispetto al Risk Appetite Framework. Le Operazioni di Maggior rilievo sono le operazioni che possono determinare impatti significativi, quantificabili e peggiorativi del profilo di rischio di Gruppo espresso in termini di metriche RAF e possono riguardare operazioni aventi caratteristiche di straordinarietà, o comunque non ordinarie, significative per complessità, oppure operazioni di business e/o di altra natura.

1.5 Integrità nella condotta

BPER Banca si è dotata di un Codice Etico e di un Modello di Organizzazione e Gestione al fine di assicurare una gestione orientata alla legalità e alla trasparenza. I due documenti costituiscono il sistema di prevenzione adottato dalla banca.

1.5.1 Codice Etico

Attraverso il proprio Codice Etico BPER Banca vuole:

- comunicare i diritti, i doveri e le responsabilità che la Banca ha rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione, quindi con clienti, dipendenti e/o collaboratori, azionisti, fornitori, autorità pubbliche, organi di vigilanza e istituzioni
- indicare gli “standard” etici di riferimento e le norme comportamentali a cui si orientano tutte le decisioni
- chiedere al management e ai dipendenti comportamenti coerenti con i principi etici aziendali
- contribuire ad attuare la politica di Responsabilità Sociale di BPER Banca, minimizzando i rischi di violazione di norme esterne e di criticità in ambito reputazionale.

Il Codice Etico, aggiornato al 27/09/2016, si conforma ai principi indicati nelle “Linee Guida dell’Associazione Bancaria Italiana (ABI) per l’adozione di Modelli Organizzativi sulla responsabilità amministrativa delle banche”- adottate nel febbraio 2004 - e successivi aggiornamenti.

Al Codice Etico si affianca inoltre il “Codice Interno di Autodisciplina” dei dipendenti del Gruppo BPER.

Il Codice Etico è vincolante per gli azionisti, i componenti degli Organi Sociali, l’Alta Direzione, i dipendenti, compresi i dirigenti nonché per tutti coloro che, pur esterni alla Società, operino, direttamente o indirettamente, per BPER Banca (es. promotori finanziari, collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori).

Il Codice Etico ed i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza di tutti i destinatari (interni ed esterni) mediante adeguata attività di comunicazione e diffusione, affinché vengano conosciuti ed applicati i valori ed i principi in esso contenuti e si eviti che l’iniziativa individuale possa generare comportamenti non coerenti con il profilo reputazionale che BPER Banca persegue.

Il Codice Etico viene pubblicato sul sito internet per poter essere accessibile a tutti, ed è inoltre scaricabile dall’intranet aziendale.

Una copia in formato elettronico del Codice (su cd rom), unitamente all’indicazione dell’indirizzo ove visualizzare il documento sulla intranet aziendale, viene consegnata a ciascun consigliere, dipendente o collaboratore all’atto, rispettivamente, della nomina, dell’assunzione o dell’avvio del rapporto.

Per favorire la sua piena applicazione, il Codice Etico è oggetto di specifiche campagne di divulgazione alla clientela ovvero ad altri soggetti interessati, anche a mezzo stampa e posta o nei modi ritenuti di volta in volta più opportuni.

Anche all’interno del piano annuale di formazione sono contenute iniziative volte a promuovere la conoscenza dei valori e delle norme comportamentali richiamati nel Codice Etico.

1.5.2 Modello di Organizzazione e Gestione

Con il Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 recante la «Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300» si è inteso adeguare la normativa italiana, in materia di responsabilità delle persone giuridiche, alle convenzioni internazionali.

Con tale Decreto è stato di fatto introdotto nel nostro ordinamento, a carico delle persone giuridiche, un regime di responsabilità amministrativa - equiparabile di fatto alla responsabilità penale.

Per far fronte a ciò BPER Banca ha optato per l'implementazione di un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG).

La realizzazione di un MOG non è un obbligo giuridico. BPER Banca - sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali a tutela della propria immagine, dei soci e dei dipendenti - ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali procedere all'attuazione del modello.

L'adozione del modello persegue i seguenti obiettivi fondamentali:

- sensibilizzare e richiamare i destinatari del modello ad un comportamento corretto e all'osservanza della normativa interna ed esterna;
- prevenire efficacemente il compimento dei reati previsti dal Decreto;
- attuare nel concreto i valori dichiarati nel Codice Etico di BPER Banca.

Di conseguenza, sotto il profilo organizzativo, la banca ritiene che l'adozione del modello possa contribuire anche al raggiungimento dei seguenti risultati:

- aumentare l'efficacia e l'efficienza delle operazioni aziendali nel realizzare le strategie della società
- migliorare la competitività nel mercato nazionale ed internazionale
- migliorare l'ambiente interno di lavoro.

Il modello e le disposizioni e prescrizioni in esso contenute o richiamate devono essere rispettate, limitatamente a quanto di specifica competenza e alle relazioni intrattenute con la banca, dai seguenti soggetti:

- Azionisti
- Componenti del Consiglio di Amministrazione
- Componenti del Collegio Sindacale
- Componenti dell'Organo di Vigilanza
- Dipendenti (personale di prima, seconda e terza area professionale; quadri direttivi; dirigenti)
- Società di Revisione
- Coloro che, pur non rientrando nella categoria dei dipendenti, operano per BPER Banca e sono sotto il controllo e la direzione della Banca (a titolo esemplificativo e non esaustivo: promotori finanziari, stagisti, lavoratori a contratto ed a progetto, lavoratori somministrati).

È inoltre importante sottolineare come le regole di comportamento contenute nel modello si integrano con quelle del Codice Etico precedentemente descritto.

Al fine di favorire l'attuazione del modello da parte di tutto il personale, nel corso dell'anno si organizzano specifiche iniziative di formazione:

- per i nuovi assunti la banca richiede la fruizione di un corso WBT (Web Based

Training) sui contenuti del D.Lgs.231/01;

- per le filiali è disponibile un corso WBT pensato specifico (che spiega i contenuti del Mog di filiale) che è stato fruito dalla rete nel 2014 ed è tutt'ora disponibile;
- per i dipendenti è in catalogo il corso “Etica in BPER”, che prevede un intervento sul codice etico, sul modello 231 e sulle attività di RSI implementate dalla banca

Ore di formazone per modello organizzativo della gestione d. Lgs 231/01

| Tipologia corso di formazione | Durata del corso (ore) | N. Fruttori | Totale ore di formazione |
|---|------------------------|-------------|--------------------------|
| NORMATIVA - D.LGS.231/01: Il Modello di Organizzazione e Gestione delle Filiali | 1,5 | 100 | 150 |
| NORMATIVA - La responsabilità amministrativa delle Banche - Ed. 07/2008 | 2,75 | 108 | 297 |
| Etica in BPER | 7,5 | 45 | 337,5 |

Infine, periodicamente vengono effettuate delle interviste alle strutture centrali, per valutare congiuntamente eventuali aggiornamenti del Modello – Parte speciale – con riferimento ai reati corruttivi (istigazione alla corruzione, corruzione per atto contrario ai doveri d'ufficio, corruzione in atti giudiziari, corruzione fra privati) . Nel corso 2016 sono state effettuate 42 interviste ai responsabili degli uffici centrali. A seguito di ogni intervista viene redatto un apposito verbale, condiviso con il responsabile dell'ufficio intervistato e conservato mediante la procedura 231.

1.5.3 Organismo di Vigilanza

Per vigilare continuativamente sull'idoneità ed efficacia del modello e sulla sua osservanza, nonché proporre l'aggiornamento, è stato istituito l'Organismo di Vigilanza (artt. 6 e 7 del D. Lgs. n. 231/01), un Organismo della banca dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni nonché di adeguata professionalità.

L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) opera secondo un regolamento proprio (“Regolamento O.d.V.”) che costituisce parte integrante del MOG.

L'Organismo di Vigilanza di BPER Banca è costituito da tre componenti:

- un Amministratore non esecutivo ed indipendente;

- un dipendente della Banca, dotato di idonee competenze specialistiche, in particolare di natura giuridico / organizzativa, che non ricoprono incarichi gestionali nella stessa;
- un professionista esterno munito delle necessarie competenze professionali.

Tale scelta, conforme a quanto suggerito dalle Linee Guida ABI, è dettata da due ragioni principali: la presenza dell'Amministratore e del dipendente della banca garantisce quel grado di conoscenza della struttura e dei processi aziendali necessaria alla valutazione dell'efficacia dei sistemi organizzativi e di controllo ai fini della repressione o prevenzione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti previsti dall'art. 5 del D. Lgs. n. 231/01; la presenza del soggetto esterno con particolare preparazione ed esperienza, rafforza i requisiti di imparzialità, autonomia ed indipendenza richiesti ai fini del Decreto.

L'O.d.V. monitora e verifica l'attuazione del Modello di Organizzazione e Gestione e redige un report semestrale, indirizzato al Collegio Sindacale e al Consiglio di Amministrazione, per riportare gli esiti delle attività di controllo. In relazione ai reati di corruzione la Banca monitora eventuali cause legali e sanzioni ricevute. Nel corso del 2016, la Banca non è stata coinvolta in alcuna causa legale per temi legati alla corruzione, concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche.

Segnalazioni all'Organismo di Vigilanza e procedura di Whistleblowing

Il rispetto del Codice Etico e del modello, nonché l'efficace svolgimento dei compiti di controllo dell'Organismo di Vigilanza, sono favoriti da un insieme articolato di flussi informativi verso l'O.d.V. stesso.

Tra questi va segnalato, per la particolare importanza che riveste, l'obbligo per tutti i destinatari del modello e del Codice Etico di segnalare eventuali comportamenti posti in essere in violazione delle disposizioni indicate. Chiunque può segnalare eventuali violazioni del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza (OdV), inviando una mail (a: odv231@BPER.it) o in forma anonima per posta (a: Organismo di Vigilanza c/o Banca popolare dell'Emilia Romagna Via San Carlo, 8/20 41121 Modena).

Per facilitare le segnalazioni, è stato predisposto un facsimile di modulo di segnalazione all'Organismo di Vigilanza, che è possibile scaricare dal sito (www.BPER.it > D.Lgs. 231/01 > Facsimile Modulo di Segnalazione all'Organismo di Vigilanza) oppure dalla intranet aziendale.

La Banca si è inoltre dotata di una procedura informatica di Whistleblowing, che consente di segnalare eventuali comportamenti illegittimi. Le evidenze raccolte nel corso del 2016 non hanno assunto alcuna rilevanza.

⁴I reati relativi all'anticorruzione all'interno del MOG della Banca ricomprendono: Reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (art. 25, D. Lgs. n. 231/01); Pene per il corruttore (art. 321 c.p.); Corruzione per l'esercizio della funzione (art. 318 c.p.); Corruzione per un atto contrario ai doveri di ufficio (art. 319 c.p.); Corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter c.p.); Istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.); Concussione (art. 317 c.p.); Induzione indebita a dare o promettere utilità (art.319 quater c.p.); Circostanze aggravanti (art. 319-bis c.p.); Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio (art. 320 c.p.); Peculato, concussione, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità Europee e di funzionari delle Comunità Europee e di Stati esteri (art. 322-bis c.p.); Reati societari (art. 25-ter, D. Lgs. n. 231/01) [Articolo aggiunto dal D. Lgs. 11/04/2002 n. 61, art. 3; modificato dalla L. 28/12/2005 n. 262 art. 31]; Corruzione tra privati (art.2635, 3° comma c.c.).

Al fine di coinvolgere il personale nel costante aggiornamento del Modello di Organizzazione e raccogliere anche eventuali proposte di variazione e implementazione di esso, la Banca si è dotata di una procedura informatica interna, mediante la quale i dipendenti possono richiedere informazioni sul codice etico o sul modello di organizzazione, nonché avanzare proposte di variazione o implementazione di essi.

1.5.4 Antiriciclaggio

Il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo rappresentano fenomeni criminali che, anche in virtù della loro possibile dimensione transnazionale, costituiscono una grave minaccia per l'economia reale e possono determinare effetti destabilizzanti, soprattutto per il sistema bancario e finanziario. Considerato che lo sviluppo dei mercati finanziari, le innovazioni tecnologiche e finanziarie e la globalizzazione hanno ampliato il campo d'azione e gli strumenti a disposizione dei soggetti che intendono realizzare fatti di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, l'obiettivo generale delle disposizioni in materia è la protezione dell'integrità e della stabilità del sistema bancario e finanziario e, indirettamente, dell'intero sistema economico del Paese. Per perseguire questi obiettivi, BPER Banca ha sviluppato un modello organizzativo di prevenzione, esteso all'intero Gruppo, finalizzato ad evitare, in un mercato sempre più aperto e concorrenziale, la permeabilità a flussi finanziari di provenienza illecita o al compimento di operazioni non verificate. Il modello, data la sua efficacia, non ha subito sostanziali variazioni proseguendo nell'evoluzione degli strumenti applicati. Il presidio del comparto antiriciclaggio e antiterrorismo si basa su 4 strumenti principali:

1. aggiornamento nel continuo dell'impianto normativo interno;
2. idonee procedure informatiche per la gestione del profilo di rischio della clientela, registrazione delle operazioni e conservazione dei dati;
3. rilevazione di operazioni potenzialmente sospette, monitoraggio delle transazioni da/verso paesi a rischio;
4. erogazione di corsi di formazione in materia di antiriciclaggio ed antiterrorismo rivolti a tutto il personale dipendente.

Per assicurare l'efficacia dei presidi antiriciclaggio, la Banca si è dotata di procedure informatiche, tra le quali: l'applicativo "Gianos" per la profilatura e la gestione del rischio della clientela e la rilevazione/segnalazione delle operazioni sospette; un questionario elettronico per gli adempimenti di adeguata verifica e di monitoraggio della clientela; strumenti per la registrazione e la conservazione delle informazioni; applicativi finalizzati ai controlli a distanza dei flussi finanziari. Le procedure di controllo consentono, tra l'altro, la verifica dei nominativi, al fine di escluderne l'inclusione nelle c.d. "black list", e di individuare l'eventuale esposizione politica della clientela.

Nell'ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, BPER Banca previene e contrasta, nel continuo, le operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e governa i rischi di non conformità rispetto alle norme – tanto esterne quanto di autoregolamentazione – in materia di antiriciclaggio e di antiterrorismo.

L'Istituto elabora annualmente un Piano delle attività che descrive le attività intraprese, quelle pianificate sulla base delle disfunzioni accertate e le relative azioni correttive da intraprendere.

L'erogazione della formazione in materia di antiriciclaggio, frutto di una collaborazione tra l'Ufficio Personale e l'Ufficio Antiriciclaggio, avviene secondo differenti modalità: corsi in aula, corsi on-line e Gruppi Interni di Formazione ("GIF"), questi ultimi svolti presso le Filiali. I corsi erogati in aula presentano programmi differenziati a seconda del ruolo dei dipendenti: Corso Base; Corso Direttori e Vicari; Corso Neo-assunti. La formazione erogata tramite corsi on-line si compone di quattro moduli attinenti alle tematiche dell'adeguata verifica, del monitoraggio della clientela e della segnalazione di operazioni sospette

Per il 2016, in linea con l'anno precedente, BPER Banca non registra alcuna sanzione relativa ai procedimenti passati in giudicato.

Tutte le attività del Gruppo BPER, sia a livello di rete che di uffici centrali, sono monitorate per verificare la corretta attuazione del Modello Organizzativo di Gestione: nello specifico le operazioni che prevedono la transazione di denaro sono soggette a controlli atti a minimizzare il rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

1.5.5 Rapporti con i fornitori

Il Servizio Acquisti presidia il ciclo degli acquisti per le Società del Gruppo, in conformità con quanto dettagliato nel Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo, che disciplina ruoli e responsabilità delle diverse funzioni coinvolte nello stesso. Il Regolamento dettaglia anche i Principi ispiratori del processo degli acquisti, definendo i comportamenti cui uniformarsi in ordine a Conflitto di interessi, Riservatezza, Concorrenza leale, Trasparenza e Regali ed inviti.

Obiettivo di BPER Banca è sviluppare collaborazioni durevoli con i propri fornitori, improntate a correttezza, trasparenza ed equità. La società, operando sull'intero territorio nazionale, valuta con particolare attenzione e favore i fornitori attivi nelle prossimità dei territori di presenza. La selezione dei fornitori, come previsto dal Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo, avviene a cura del Servizio Acquisti sulla base di un'analisi approfondita e articolata delle possibili controparti, che contempla una valutazione dei requisiti di idoneità professionale, economica e tecnica ritenuti necessari per ogni specifica fornitura.

Nello specifico:

- ai fornitori principali per fatturato, strategicità o complessità della fornitura viene richiesta la qualifica in un apposito repository documentale (Albo Fornitori);
- in casi particolari possono essere richieste specifiche certificazioni, anche sociali o ambientali;
- ai fornitori principali viene associato un rating con evidenza dei principali indicatori economici e patrimoniali;
- nel continuo si effettua una valutazione qualitativa delle prestazioni di fornitura.

Le modalità di selezione del fornitore sono di norma strutturate (gara o confronto fra più offerte).

I tempi di pagamento sono certi, ragionevoli e nel rigoroso rispetto dei termini contrattuali (di norma avvengono a 60 giorni data fattura, a supporto di una corretta relazione con le imprese fornitrici). Le condizioni contrattuali vengono sempre

mantenute allineate alle normative vigenti e alle normali condizioni di mercato. Le forniture occasionali e di minore rilevanza in termini economici o di contenuto (non strategiche e non ad alto rischio operativo) vengono disciplinate da condizioni generali di contratto standard, mentre per quelle ricorrenti, strategiche, ad elevato rischio operativo o economicamente rilevanti sono previsti contratti e clausole con specifici contenuti puntualmente declinati e condivisi con il Fornitore.

Ai Fornitori viene richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori ed in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica ed assicurativa nonché della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. I fornitori sono sensibilizzati a svolgere la loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico: in particolare, all'atto del conferimento di un ordine e/o della stipula di un contratto viene richiesta accettazione ed impegno al rispetto dei principi sanciti nel Codice Etico.

Il Servizio Acquisti è Ufficio di Gruppo, quindi i dati riportanti hanno come perimetro di rendicontazione il Gruppo BPER.

Distribuzione territoriale dei fornitori

| | 2016 | | |
|------------------|--------------|--------------------|------------|
| | Numero | Fatturato | % |
| Nord | 4.037 | 348.984.417 | 72,1 |
| Centro | 1.081 | 53.252.652 | 11 |
| Sud e isole | 4.484 | 73.998.019 | 15,3 |
| Fornitori esteri | 97 | 7.632.089 | 1,6 |
| Totale | 9.699 | 483.867.178 | 100 |

Dati gestionali calcolati in termini di fatturato.

Acquisti per tipologia merceologica

| Settori merceologici | 2016 | |
|---------------------------------------|--------------------|-------------|
| | Euro | % |
| Sistemi informativi | 154.545.409 | 32 |
| Gestione immobili | 76.710.377 | 16 |
| Servizi professionali | 78.262.845 | 16 |
| Economale e trasporti | 30.635.469 | 6 |
| Sicurezza e assicurazioni | 19.552.289 | 4 |
| Pubblicità, eventi e sponsorizzazioni | 20.092.698 | 4 |
| Altre spese | 104.068.086 | 22 |
| Totale | 483.867.173 | 100% |

Dati gestionali calcolati in termini di fatturato.

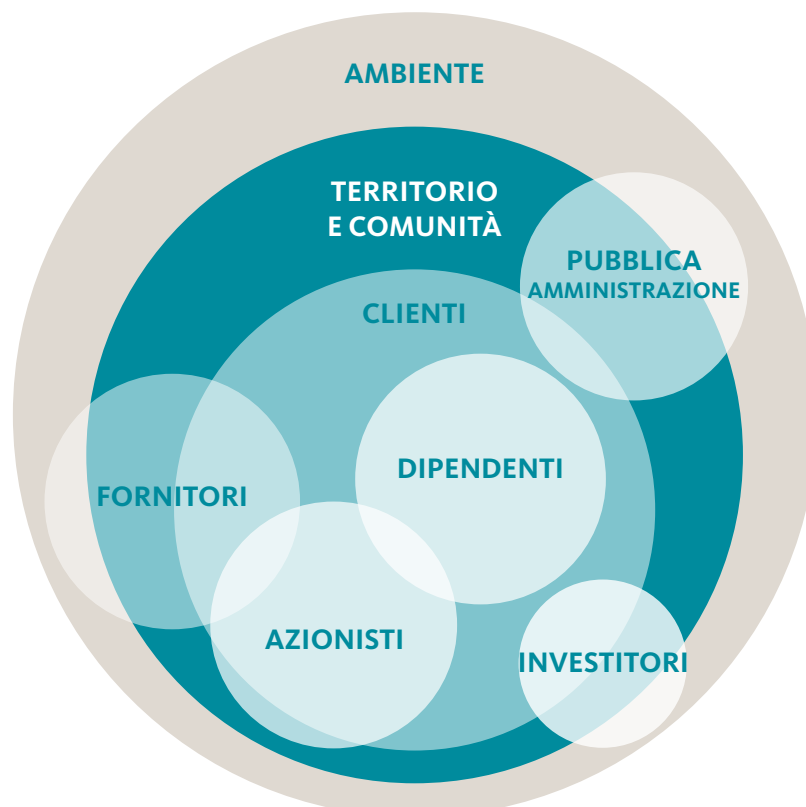


2 Gli stakeholder

BPER Banca definisce le proprie strategie e i propri obiettivi tenendo in considerazione i bisogni, le aspettative e le esigenze dei suoi stakeholder. Da un lato, infatti, la Banca è parte attiva della vita e delle scelte dei suoi portatori di interesse, e dall'altro ne è a sua volta influenzata. Tale concetto è di facile comprensione se lo si applica alla clientela o agli azionisti della Banca ma, seppur meno immediato, non è meno vero se si sposta il focus su dipendenti, fornitori, territorio di appartenenza.



Al fine di identificare le richieste dei propri stakeholder, la Banca li analizza e li segmenta attraverso un processo strutturato, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali: a volte gli interessi sono molteplici e differenziati (economici, sociali, ambientali), a volte invece uno stakeholder può appartenere contemporaneamente a più categorie (ad esempio un dipendente che è anche cliente e socio della Banca). Negli anni sono stati dunque avviati percorsi di ascolto in grado di portare a sintesi istanze diverse, ma tutte orientate al bene dell'Istituto.



Le attività di ascolto degli stakeholder

BPER Banca adotta una molteplicità di strumenti e canali per attivare un dialogo a due vie con i diversi stakeholder, per ascoltare le loro istanze e per cogliere le loro aspettative rispetto all'operato dell'azienda.

Nel 2016, in particolare, è stato avviato un percorso di engagement strutturato che mira a coinvolgere, in maniera progressiva, tutti gli stakeholder della Banca. Nel corso dell'anno le principali attività hanno riguardato:

- **CLIENTI:** all'interno dell'indagine annuale di customer satisfaction, che nel 2016 ha coinvolto 1000 clienti della banca, è stata inserita una domanda in cui si richiedeva di valutare l'importanza (in una scala da 1 a 10) degli aspetti materiali indicati nel Bilancio di Sostenibilità 2016, anno di esercizio 2015
- **CLIENTI - TERRITORIO / COMUNITA':** sono stati realizzati 4 Focus Group (Milano, Modena, Lanciano e Crotone) rivolti a rappresentanti del Terzo settore, nei quali, tra altri argomenti, si è discusso delle aspettative nei confronti della Banca in termini di Responsabilità Sociale d'Impresa. I focus group hanno coinvolto complessivamente 35 organizzazioni non profit clienti di BPER Banca e operativamente attive in diversi ambiti di azione. Il risultato di questo lavoro è stato un report specifico che ha evidenziato le aspettative delle ONP non solo verso la Banca nel complesso, ma anche in termini di servizi e prodotti a loro dedicati.
- **TERRITORIO / COMUNITA':** è stata condotta un'analisi su tutti gli articoli della rassegna stampa giornaliera prodotta dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI, da cui è stato possibile rilevare quali temi sono stati oggetto di maggiore interesse nel corso del 2016
- **INVESTITORI:** l'Ufficio Investor Relations (IR) è la funzione atta a rappresentare il "punto di riferimento" per gli stakeholder esterni alla banca, facilitandone l'accesso verso le funzioni aziendali e fornendo le informazioni rilevanti della vita societaria. L'Ufficio IR gestisce, infatti, i rapporti con la comunità finanziaria, le agenzie di rating, gli investitori, intermediari e altri stakeholder, comunicando le scelte e le strategie del Gruppo al fine di promuoverne i valori ed alimentando la fiducia da parte del mercato e degli investitori. Anche nel 2016, pertanto, l'Ufficio IR ha predisposto i comunicati stampa e le presentazioni al mercato relativi ai risultati finanziari al Piano industriale della Capogruppo e del Gruppo, ha gestito l'informativa periodica relativa all'identificazione degli shareholder e ha organizzato eventi istituzionali con analisti e investitori (presentazioni, road show, ecc).

L'ascolto nella definizione del Piano Industriale

Al fine di rispondere in modo esauriente alle richieste dei propri stakeholder e per poter essere in grado di generare e distribuire valore, la Banca ha condotto delle attività di ascolto anche per la definizione degli obiettivi strategici nell'ambito della definizione del Piano Industriale 2015-2017, ancora in fase di attuazione.

In particolare sono stati considerati gli aspetti emersi dal confronto con:

- gli stakeholder Interni, da cui sono partiti i processi di revisione della rete delle filiali, l'adozione e lo sviluppo di una strategia digitale e lo snellimento e l'efficienza dei processi di vendita e del credito in particolare per quanto riguarda la concessione e gestione delle pratiche. Nell'ambito di tale ascolto una forte enfasi è stata posta, inoltre, sul tema di RSI: il 75% dei dipendenti ha evidenziato l'importanza di una politica di Responsabilità Sociale per la Banca orientata in particolare alla relazione con il territorio, elemento cardine per generare e contribuire al progresso economico e sociale delle comunità.
- gli stakeholder Esterni - il Regolatore, il Mercato, gli Investitori - focalizzati su aspetti legati al rischio e rendimento dell'Istituto, al business model anche in una logica forward looking, all'aumento della disclosure nonché alla necessità del confronto con un mercato di riferimento non più domestico ma europeo.



3 La matrice di materialità 2016

Come richiesto dalle nuove linee guida indicate dalla Global Reporting Initiative (GRI G4), BPER Banca ha definito, attraverso una ricerca interna e attività di ascolto con i propri stakeholder quali fossero gli aspetti veramente rilevanti da rendicontare (Material Aspect) nel presente Report. Si definisce “materiale” un argomento in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un’organizzazione e dei suoi stakeholder. Attraverso l’analisi di materialità si è potuto anche valutare l’allineamento tra il posizionamento strategico dell’azienda e le aspettative del proprio contesto di riferimento, per prevenire rischi e cogliere opportunità nell’ambito della Sostenibilità. La Matrice di Materialità 2016 mostra, rispetto al 2015, un elenco di temi aggiornato. Nel corso del 2016, infatti, BPER Banca ha attuato un percorso di revisione dell’elenco dei temi rilevanti al fine di renderlo più completo rispetto ai temi di maggiore interesse per gli stakeholder e più significativi per le strategie della Banca.

La ridefinizione dei temi oggetto di analisi di materialità si è basata inoltre sulle seguenti attività:

- Benchmark di settore: analisi della matrice di materialità dei primi 10 gruppi bancari italiani che producono un Bilancio di sostenibilità o un Bilancio Sociale secondo le Linee Guida GRI G4
- Analisi di documenti e Linee Guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario, quali: “Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?– Banks, Diverse Financials and Insurance”; “Linee guida ABI sull’applicazione in banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (GRI)”; “Analisi di performance ambientale: Linee guida sull’applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI-G4”; “GRI Financial Services Sector Supplement”.
- Analisi Media su tutti gli articoli della rassegna stampa giornaliera prodotta dall’Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RS
- Interviste al Top Management

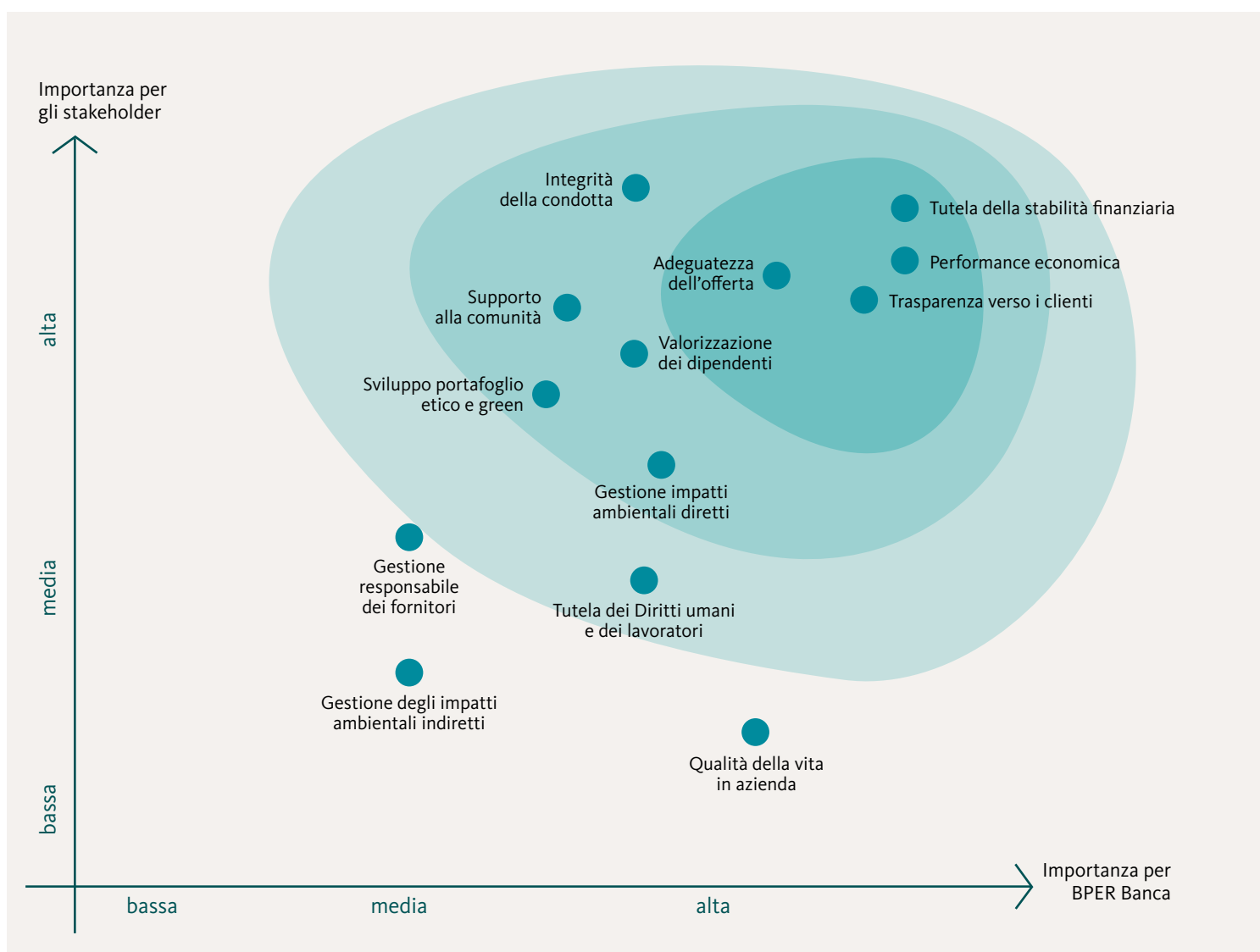
Di seguito i temi che risultano rilevanti per BPER Banca e per i suoi stakeholder, sui quali è stata focalizzata l’analisi di materialità 2016:

| TEMA | DESCRIZIONE | STAKEHOLDER PER I QUALI IL TEMA È RILEVANTE | PERIMETRO |
|--|--|--|--|
| Performance economica | Redditività dei prodotti e dei servizi e remunerazione del capitale per soci e azionisti | <ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Azionisti • Dipendenti | <ul style="list-style-type: none"> • Interno ed esterno |
| Tutela della stabilità finanziaria: | Stabilità finanziaria dell’Istituto secondo vincoli normativi di settore e regole di mercato | <ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Azionisti • Dipendenti | <ul style="list-style-type: none"> • Interno ed esterno |
| Trasparenza verso i clienti | Trasparenza e tempestività nella comunicazione commerciale e nell’informativa di prodotto | <ul style="list-style-type: none"> • Clienti | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |
| Gestione responsabile dei fornitori | Selezione e gestione dei fornitori orientata a criteri di trasparenza e correttezza e con attenzione agli aspetti sociali e ambientali significativi | <ul style="list-style-type: none"> • Fornitori • Ambiente • Territorio/Comunità | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |
| Adeguatezza dell’offerta | Ascolto e dialogo con i clienti e politiche di commercializzazione dei prodotti finanziari complessi | <ul style="list-style-type: none"> • Clienti | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Sviluppo portafoglio etico e green | Sviluppo di prodotti etici/green e iniziative di inclusione finanziaria per categorie svantaggiate | <ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Ambiente • Territorio/ Comunità | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |
| Integrità nella condotta | Trasparenza e integrità della condotta aziendale secondo la compliance normativa e le politiche e i regolamenti interni adottati volontariamente | <ul style="list-style-type: none"> • Tutti | <ul style="list-style-type: none"> • Interno ed esterno |
| Valorizzazione dei dipendenti | Percorsi di formazione per sviluppare competenze professionali e personali. Equità nella retribuzione e politiche per valorizzare le diversità | <ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti | <ul style="list-style-type: none"> • Interno |
| Qualità della vita in azienda | Ascolto e dialogo con i dipendenti, piano di welfare aziendale e politiche di "work-life balance". Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti | <ul style="list-style-type: none"> • Interno |
| Gestione degli impatti ambientali diretti | Politiche di gestione dei principali impatti ambientali dell'attività della Banca, in particolare consumi energetici, utilizzo delle risorse e gestione dei rifiuti | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Territorio/ Comunità | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |
| Gestione degli impatti ambientali indiretti | Screening e sistemi di valutazione dei rischi ambientali dei prodotti e degli investimenti | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Territorio/ Comunità • Clienti | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |
| Supporto alla comunità | Investimenti ed erogazioni a favore della comunità, attività di educazione finanziaria e promozione della legalità | <ul style="list-style-type: none"> • Territorio/ Comunità | <ul style="list-style-type: none"> • Esterno |
| Tutela dei diritti umani e dei lavoratori | Politiche per la tutela e il rispetto dei diritti umani per tutti i lavoratori | <ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Territorio/ Comunità | <ul style="list-style-type: none"> • Interno ed esterno |

Per valutare l'allineamento tra il posizionamento strategico dell'azienda e le aspettative del proprio contesto di riferimento, BPER Banca realizza iniziative di ascolto diretto o indiretto volte a intercettare i temi di maggiore interesse per gli stakeholder interni ed esterni (si veda il capitolo "Gli Stakeholder"), i cui esiti vengono ulteriormente integrati attraverso il confronto con le strutture di management responsabili delle relazioni con ciascuna categoria di stakeholder. Invece, per determinare la rilevanza dei temi per BPER Banca, anche quest'anno sono state realizzate interviste con il Top Management che hanno portato a valutare, in una scala da 1 a 10, la priorità relativa dei diversi temi alla luce delle strategie e dei piani di sviluppo della Banca.

Gli esiti delle rilevazioni, interne ed esterne, condotte hanno portato all'elaborazione della Matrice di Materialità 2016, che è stata infine validata dal Top Management. Il presente documento focalizza la propria attenzione sulle tematiche identificate come "materiali" dando evidenza delle criticità e delle aspettative emerse nel corso delle iniziative di engagement.





4 La tutela della stabilità finanziaria

Il 2016 è stato un anno importante per la Banca, segnato da eventi fondamentali per la vita societaria. In primo luogo, la trasformazione in società per azioni, processo portato a termine in modo lineare e senza registrare alcuna domanda di recesso da parte dei soci. Un altro importante traguardo raggiunto è stata la validazione dei modelli interni dalla BCE che consente di esprimere in modo ancor più efficace una solidità patrimoniale a livello di Gruppo ai vertici in Italia ed in Europa.

In data 24 giugno 2016 la Banca Centrale Europea ha autorizzato il Gruppo BPER Banca all'adozione dei modelli interni (metodo IRB Advanced) per la misurazione dei requisiti patrimoniali relativi al rischio di credito dei clienti che rientrano nelle classi di attività sia con esposizioni verso imprese sia con esposizioni al dettaglio. Il perimetro di prima validazione dei modelli comprende BPER Banca, Banco di Sardegna e Banca di Sassari, mentre CR Bra e Sardaleasing, a cui si è aggiunta di recente CR Saluzzo, rientrano formalmente nel piano di estensione (roll-out) ed adotteranno il metodo AIRB entro il 2018, secondo le tempistiche previste nel piano stesso.

Le restanti Società del Gruppo interessate e le classi di attività che non sono ricomprese nel piano di estensione, continueranno ad utilizzare l'approccio standardizzato.

L'utilizzo dei modelli interni ha determinato da giugno 2016, un significativo e positivo impatto sui ratios patrimoniali, quantificato in prima applicazione in circa 3 punti percentuale di CET₁ (Common Equity Tier₁) ratio, e ha consentito un importante incremento del buffer di capitale in eccesso rispetto al requisito minimo richiesto da BCE in sede di SREP 2015 (9,25%), in vigore fino al 31 dicembre 2016.

Da Soci ad Azionisti

La trasformazione della natura giuridica, da società cooperativa a società per azioni, ha fatto decadere il carattere mutualistico tipico delle banche popolari di natura cooperativa da cui derivavano i particolari vantaggi riservati ai Soci. Conseguentemente, dall'avvenuta trasformazione, il semplice possesso di azioni BPER Banca conferisce, automaticamente, la qualifica di Socio/Azionista BPER Banca. E' pertanto caduta la distinzione fra Socio e Azionista in quanto oggi tutti gli Azionisti sono diventati automaticamente Soci.

Dal 1 gennaio 2017, in segno di riconoscimento per la fiducia accordata da tutti gli iscritti al Libro Soci alla data di svolgimento dell'Assemblea del 26 novembre 2016, la Banca manterrà, solo per essi, una speciale offerta, "Bper Club", valida fino al 31 dicembre 2017.

4.1 Valore generato e distribuito

La Banca ha chiuso l'esercizio 2016 con un utile di Euro 18,7 milioni, il risultato 2015 (Euro 162 milioni) era influenzato da rilevanti componenti straordinarie.

Dimensione economica

| (migliaia di euro) | 2015 | 2016 |
|----------------------------------|------------|------------|
| Raccolta da clientela, di cui: | 61.589.399 | 63.907.849 |
| raccolta indiretta | 26.817.664 | 29.067.987 |
| da risparmio gestito | 12.532.927 | 13.555.891 |
| Crediti netti verso la clientela | 33.885.273 | 35.478.258 |
| Totale attivo | 50.396.325 | 53.735.076 |
| Patrimonio netto ⁵ | 4.755.056 | 4.681.694 |
| Fatturato ⁶ | 2.244.120 | 1.942.748 |
| Valore economico generato | 1.274.324 | 1.082.539 |

Nel dettaglio i risultati di Conto economico, confrontati con i valori al 31 dicembre 2015, possono essere così sintetizzati:

- il margine di interesse, di Euro 853,3 milioni, rileva un calo del 5,00% rispetto a dicembre 2015 (Euro 898,2 milioni), così come le commissioni nette, pari ad Euro 536,2 milioni (-1,73% rispetto a dicembre 2015);
- il risultato della finanza comprensivo dei dividendi (Euro 111,5 milioni) risulta in calo rispetto al precedente esercizio (Euro 273,4 milioni, -59,20%); il 2015 era stato influenzato dalla cessione di una quota di partecipazione in Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane s.p.a. che aveva generato una plusvalenza di Euro 174,3 milioni;
- le rettifiche nette complessive (Euro 557,6 milioni) diminuiscono di Euro 27,5 milioni (-4,71%): le rettifiche nette sui crediti per cassa risultano in calo (516,6 milioni; -7,56%) con un indice di copertura dei crediti deteriorati pari al 47,12% (+102 b.p), mentre le rettifiche a fronte di attività disponibili per la vendita (AFS) si attestano a Euro 49,0 milioni in particolare a seguito dell'attività di impairment sulle quote del Fondo Atlante (Euro 28,3 milioni), sul titolo Release s.p.a. (Euro 12,7 milioni) e sul versamento per l'intervento del FITD-SV a favore di Caricesena (Euro 2 milioni);
- i costi operativi (Euro 931,7 milioni) sono in diminuzione rispetto al 31 dicembre 2015 (-4,29%), principalmente per gli accantonamenti per incentivi all'esodo e Fondo di solidarietà (Euro 34,3 milioni) stanziati lo scorso esercizio, mentre i contributi, ordinari e straordinari, versati ai fondi di risoluzione (SRF, DGS e FITD-SV) si attestano a Euro 62,6 milioni (Euro 52 milioni);
- il risultato netto della gestione, positivo per Euro 11,7 milioni, si somma al risultato negativo extra gestione di Euro 10,3 milioni derivante essenzialmente da attività di impairment su partecipazioni;
- il risultato d'esercizio, al lordo delle imposte, si attesta a Euro 1,4 milioni; le imposte incidono positivamente sul risultato per Euro 17,3 milioni, determinando un utile netto d'esercizio pari a Euro 18,7 milioni (Euro 162 milioni al 31 dicembre 2015).

⁵ Dato comprensivo dell'utile d'esercizio.

⁶ Somma algebrica delle voci 10,40,70,80,90,100,110,190 dello schema di Conto Economico

Distribuzione di dividendi

Il Consiglio di Amministrazione del 9 febbraio 2017 ha deliberato di distribuire agli azionisti un dividendo unitario di Euro 0,06 per le 481.308.435 azioni rappresentative del capitale sociale, escludendo da tale attribuzione le azioni che saranno detenute in portafoglio alla data di stacco cedola (al 31 dicembre 2016 erano pari a n. 455.458; numero che si conferma anche ad oggi). L'ammontare complessivo destinato a dividendi risulterebbe pertanto pari ad Euro 28.878.506,10.

Patrimonio

Il patrimonio è ora pari a Euro 4.663 milioni, in aumento dell'1,52% rispetto al patrimonio del Bilancio al 31 dicembre 2015. Tenuto conto del risultato d'esercizio (Euro 18,7 milioni), il patrimonio netto si quantifica in Euro 4.681,7 milioni (-1,54% rispetto al patrimonio netto al 31 dicembre 2015).

Al 31 dicembre 2016 il Capitale sociale era pari a Euro 1.443.925.305 corrispondenti a n. 481.308.435 azioni; di esse n. 455.458 sono allocate nel portafoglio di proprietà, invariate rispetto a dicembre 2015. In merito alla determinazione del CET1 e dei Fondi propri del Gruppo BPER Banca al 31 dicembre 2016 si evidenzia che i valori sono stati determinati tenendo conto degli impatti a patrimonio (Euro 14,6 milioni in negativo pari a -7 b.p.) derivanti dall'utile realizzato nell'esercizio, al netto dei dividendi proposti all'Assemblea dei Soci, tenendo conto che al 30 settembre 2016 era stato incluso un utile patrimonializzabile (Euro 62,7 milioni pari a 17 b.p. di CET1 ratio) di cui BPER Banca aveva ottenuto idonea autorizzazione da parte dell'Autorità di vigilanza.

La tabella che segue contiene i valori di patrimonio e i coefficienti di vigilanza del Gruppo BPER Banca, alla data del 31 dicembre 2016, con la rappresentazione anche dei calcoli effettuati con metodologia standard, per dare una completa evidenza degli effetti dell'utilizzo dei modelli interni per la determinazione del rischio di credito e più completi elementi di confronto con l'anno precedente.

(in migliaia)

| (migliaia di euro) | 31.12.2016 AIRB | 31.12.2016 standard | 31.12.2015 standard | Variazioni dei dati ufficiali | Var. % |
|---|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|---------------|
| Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1) | 4.497.645 | 4.561.173 | 4.629.088 | (131.443) | -2,84 |
| Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1) | 28.694 | 50.901 | 42.063 | (13.369) | -31,78 |
| Capitale di classe 1 (Tier 1) | 4.526.339 | 4.612.074 | 4.671.151 | (144.812) | -3,10 |
| Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2) | 431.706 | 373.795 | 462.651 | (30.945) | -6,69 |
| Totale Fondi Propri | 4.958.045 | 4.985.869 | 5.133.802 | (175.757) | -3,42 |
| Totale Attività di rischio ponderate (RWA) | 32.593.235 | 41.322.578 | 40.101.688 | (7.508.453) | -18,72 |
| CET1 ratio (CET1/RWA) | 13,80% | 11,04% | 11,54% | 226 b.p. | |
| Tier 1 ratio (Tier 1/RWA) | 13,89% | 11,16% | 11,65% | 224 b.p. | |
| Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA) | 15,21% | 12,07% | 12,80% | 241 b.p. | |
| RWA/Totale Attivo | 50,18% | 63,62% | 65,46% | -1528 b.p. | |

I ratios patrimoniali al 31 dicembre 2016, si determinano quindi pari a:

- CET 1 ratio (Phased in) pari al 13,80% (14,47% al 30 settembre 2016 e 11,54% al 31 dicembre 2015). L'indice, calcolato in regime di piena applicazione (Fully Phased), è pari al 13,27% (14,13% al 30 settembre 2016 e 11,21% al 31 dicembre 2015).
- Tier 1 ratio (Phased in) pari al 13,89% (14,56% sia al 30 settembre 2016 e 11,65% al 31 dicembre 2015).
- Total Capital ratio (Phased in) pari al 15,21% (15,98% al 30 settembre 2016 e 12,80% al 31 dicembre 2015).

I ratios patrimoniali evidenziati risultano tutti ampiamente superiori alle soglie minime regolamentari (per il 31 dicembre 2016 rispettivamente pari a: 7%, 8,50% e 10,50%).

Il CET1 ratio risulta altresì ampiamente superiore agli specifici obblighi in materia di Fondi Propri aggiuntivi imposti da BCE nell'ambito del processo SREP 2015, stabilito al 9,25% e nell'ambito del processo SREP 2016, stabilito al 7,25%, in vigore dal 1° gennaio 2017, pur tenendo conto che questo limite aggiornato comprende anche, come detto, la componente di Pillar2. Di seguito i dati BPER Banca:

| (in migliaia) | | | | |
|---|-------------------|-------------------|----------------------------------|---------------|
| | 31-dic-16 | 31-dic-15 | variazioni dei dati ufficiali | var. % |
| Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1) | 4.252.835 | 4.167.712 | 85.123 | 2,04 |
| Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1) | - | - | - | n.s. |
| Capitale di classe 1 (Tier 1) | 4.252.835 | 4.167.712 | 85.123 | 2,04 |
| Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2) | 341.468 | 386.944 | (45.476) | -11,75 |
| Totale Fondi Propri | 4.594.303 | 4.554.656 | 39.647 | 0,87 |
| Totale Attività di rischio ponderate (RWA) | 24.042.033 | 31.301.600 | (7.259.567) | -23,19 |
| CET1 ratio (CET1/RWA) | 17,69% | 13,31% | 438 b.p. | |
| Tier 1 ratio (Tier 1/RWA) | 17,69% | 13,31% | 438 b.p. | |
| Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA) | 19,11% | 14,55% | 456 b.p. | |
| RWA/Totale Attivo | 44,74% | 62,11% | - 1.737 b.p. | |

Valore economico generato e distribuito

| (migliaia di euro) | 31-dic-15 | % | 31-dic-16 | % |
|--|--------------------|-----------|--------------------|-------------|
| Totale valore economico direttamente generato | 1.274.324 | | 1.082.539 | |
| Valore economico distribuito ai fornitori | (414.434) | 32,52 | (446.463) | 41,2 |
| Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori | (523.844) | 41,1 | (481.800) | 44,5 |
| Valore economico distribuito ad azionisti ⁷ | (48.131) | 3,78 | (28.879) | 2,67 |
| Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica | (159.430) | 12,51 | (93.977) | 8,68 |
| Valore economico distribuito alla collettività ⁸ | (940) | 0,07 | (869) | 0,08 |
| Totale valore economico distribuito | (1.146.779) | 90 | (1.051.989) | 97,2 |
| Totale valore economico trattenuto | 127.545 | 10 | 30.550 | 2,8 |

⁷ Proposta approvata dal Consiglio di Amministrazione e sottoposta all'Assemblea ordinaria in sede di approvazione del bilancio

⁸ Tale dato comprende solo le erogazioni liberali escludendo tutte le attività di sponsorizzazione vedi cap. 9 I rapporti con la comunità



5 I nostri clienti

“Vogliamo essere al fianco di persone, imprese e comunità. Aiutarle a fare le scelte giuste, condividendo con loro rischi e opportunità. In due parole, crescere insieme. Questa aspirazione ci ha guidato fin dal primo giorno ed è la stessa aspirazione con cui guardiamo al futuro.”

BPER Banca è fedele ancora oggi ai valori delle origini:

- Responsabilità: lavorare per un futuro sostenibile della collettività partendo dalle scelte di ciascun individuo che la compone.
- Lealtà: credere nella consapevolezza per poter compiere scelte informate.
- Concretezza: dimostrare di essere un punto di riferimento, utile e prezioso per il territorio, grazie al raggiungimento dei traguardi prefissati.

BPER Banca è una grande banca nazionale, profondamente radicata in tutti i territori in cui opera, vocata alle famiglie e alle piccole e medie imprese, in coerenza con gli obiettivi di sostegno attivo e prossimità ai bisogni e ai progetti espressi dal tessuto socio economico dei territori d'insediamento. Tale vicinanza è riflessa dalla composizione della clientela, prevalentemente di tipo Retail.

La Banca è cresciuta in modo organico e misurato nel tempo senza perseguire una crescita fine a sé stessa. Ogni filiale ha potuto mantenere e alimentare nel tempo il rapporto quotidiano con i propri clienti. BPER Banca condivide i valori delle comunità e presta una sincera attenzione alle esigenze delle persone per rispondere fino in fondo alle loro aspettative presenti e future. Per tali ragioni il modello di servizio è stato trasformato per renderlo più digitale e multicanale, per permettere ai clienti di entrare in contatto con la banca secondo le proprie preferenze.

Suddivisione territoriale⁹ del portafoglio clienti

| | 2015 | 2016 |
|--------|--------|--------|
| Nord | 48,28% | 48,63% |
| Sud | 42,26% | 41,85% |
| Centro | 6,84% | 6,93% |
| Isole | 2,63% | 2,59% |

⁹Rispetto ai territori di BPER Banca: Nord: Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto; Centro: Lazio, Marche, Toscana ed Umbria; Sud: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia; Isole: Sicilia

Suddivisione del portafoglio clienti per tipologia per settore

| | 2015 | 2016 | | |
|------------------------------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|
| | N.ro (in migliaia) | % | N.ro (in migliaia) | % |
| Totale Numero Clienti | 1.442 | 100% | 1.469 | 100% |
| Privati: | | 82,53% | | 83,83% |
| Mass ¹⁰ | 1.040 | 72% | 1.062 | 72% |
| Affluent ¹¹ | 159 | 11% | 155 | 11% |
| Mercato private ¹² | 13 | 1% | 14 | 1% |
| Imprese: | | 15,54% | | 16,08% |
| Mercato corporate ¹³ | 29 | 2% | 30 | 2% |
| Small Business ¹⁴ | 200 | 14% | 206 | 14% |
| Enti e Istituzioni: | | 0,09% | | 0,09% |
| Enti e Istituzionali ¹⁵ | 1 | 0% | 1 | 0% |
| Clienti stranieri | 9 | 0,645% | 10 | 0,680% |

Dall'analisi della clientela privata per genere si osserva una distribuzione omogenea fra i due sessi. L'anzianità dei clienti risulta in linea con gli anni precedenti e con la media del sistema bancario tradizionale. I clienti in età matura rappresentano una quota significativa della composizione della clientela nonostante la percentuale di giovani, fino a 30 anni, sia in leggero aumento. Per quanto riguarda la distribuzione dei clienti per anzianità di relazione resta sostanzialmente invariata e predominante la quota di clienti con una relazione longeva con il BPER Banca.

¹⁰ Segmento clienti Mass: clienti appartenenti al modello di servizio Family, con un patrimonio < 50.000 euro con una dotazione minima di prodotti che soddisfano principalmente i bisogni transazionali (c/c, carte e servizi di accredito/debito).

¹¹ Segmento clienti Affluent: clienti del modello di servizio Personal in BPER Banca, con un patrimonio > 50.000 euro con una dotazione minima di prodotti che soddisfano principalmente i bisogni transazionali e con esigenze di investimento base (raccolta amministrata, obbligazioni, fondi e Sicav).

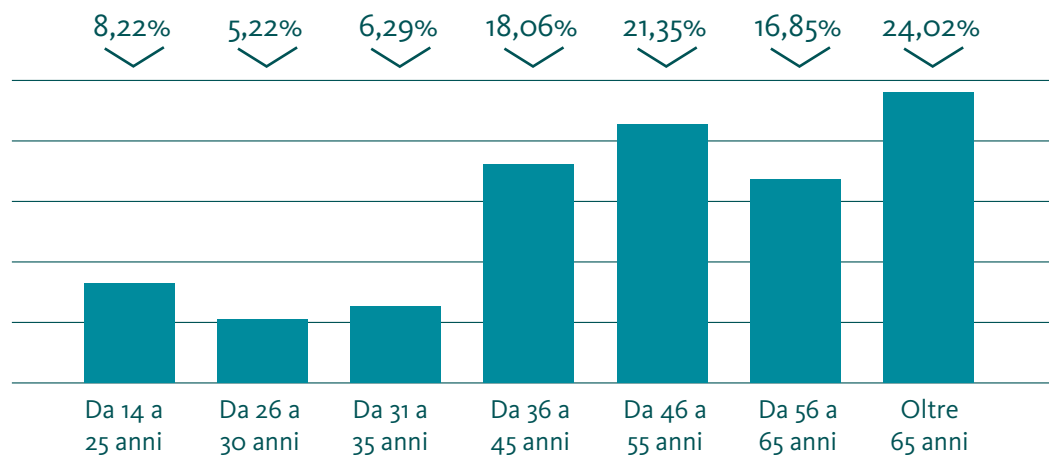
¹² Segmento clienti Mercato Private: clienti appartenenti al modello di servizio Private, con un patrimonio > 500.000 euro, sono clienti che hanno liberamente aderito al Servizio BPER Private Banking e hanno una dotazione minima caratterizzata da prodotti di investimento ad alta complessità.

¹³ Segmento clienti Mercato corporate: sono le imprese con un fatturato >2,5 mln di euro con una dotazione caratterizzata da prodotti che soddisfano bisogni di incasso, pagamento e finanziamento anche ad alta complessità.

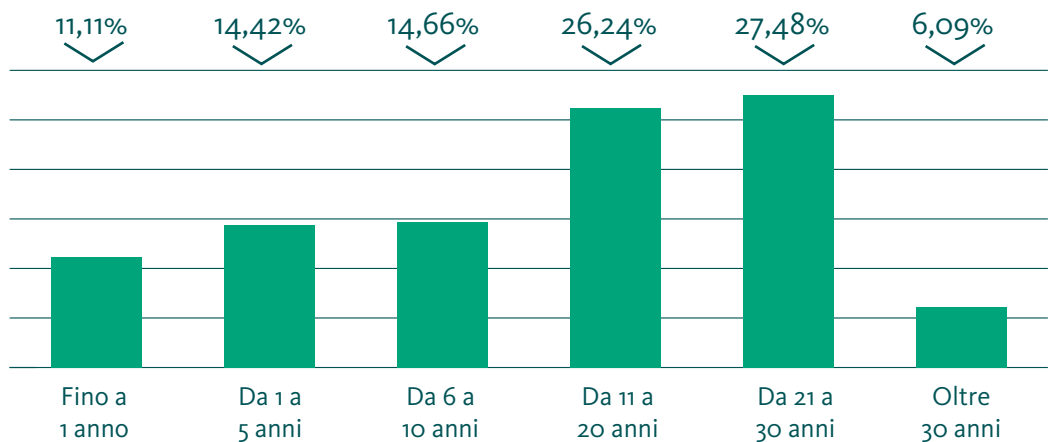
¹⁴ Segmento clienti Small Business: le imprese appartenenti al modello di servizio PMI (con un fatturato > 1 mln euro e < 2,5 mln euro) e i POE (piccoli operatori economici -es. liberi professionisti- con un fatturato < 1 mln euro).

¹⁵ Segmento clienti Enti e istituzioni: clienti del modello di servizio enti e tesorerie (enti e comuni, pubbliche amministrazioni di cui curiamo la tesoreria) e controparti istituzionali (società finanziarie- società prodotto Gruppo BPER- banche).

Ripartizione per età Privati



Ripartizione per anzianità del rapporto Privati



Suddivisione del portafoglio clienti per tipologia per size

| | 2015 | 2016 | | |
|-------------------------------------|--------------------|--------------|-------|--------------|
| | N.ro (in migliaia) | % | | |
| Mercato Retail¹⁶: | 1.423 | 97,0% | | 96,9% |
| Mass | 1.040 | 72,1% | 1.063 | 72,3% |
| Affluent | 159 | 11,0% | 155 | 10,6% |
| Small Business | 200 | 13,8% | 206 | 14,0% |
| Mercato "Non Retail": | | 3% | | 3,1% |
| Enti e Istituzionali | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% |
| Mercato corporate | 29 | 2,0% | 30 | 2,1% |
| Mercato private | 13 | 0,9% | 14 | 1,0% |

5.1 Trasparenza nella relazione con i clienti

Il successo di BPER Banca si basa sul rapporto di fiducia instaurato con i propri clienti, improntato alla correttezza e la trasparenza. La relazione, in ogni fase del rapporto tra intermediario e cliente, è altamente normata: l'Autorità di Vigilanza e il legislatore, attraverso ad esempio il Codice del Consumo, definiscono regole puntuali sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza delle relazioni con la clientela, per informare compiutamente i clienti su tutti i diritti e gli obblighi che derivano dall'acquisto di prodotti bancari e finanziari, dalla distribuzione di prodotti finanziari e assicurativi e dal rapporto con l'intermediario; Banca d'Italia ha emanato, invece, disposizioni specifiche per la redazione e la presentazione dei documenti informativi.

Tali regole sono disciplinate e applicate dal Gruppo con la consapevolezza che un'informazione completa, chiara e corretta sui prodotti e sui servizi bancari e finanziari e sui servizi di investimento sia in grado innanzitutto di garantire la soddisfazione del cliente e, al tempo stesso, di prevenire i rischi di contenzioso con la clientela e di perdita di reputazione, nonché il rischio di rilievi e sanzioni da parte delle competenti Autorità di Vigilanza.

BPER Banca predispone i documenti, seguendo le principali indicazioni redazionali fornite dalla normativa, prestando attenzione ai criteri di impaginazione, struttura dei documenti, semplicità sintattica e chiarezza lessicale, calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela a cui il prodotto è destinato e utilizzando il canale comunicativo più adeguato. Gli obblighi di pubblicità non hanno un valore solo formale, ma rivelano sempre più la correttezza sostanziale delle relazioni tra intermediari e clienti.

¹⁶ All'interno del mercato retail si inseriscono i clienti Family (segmento Mass), i clienti Personal (segmento Affluent) e i clienti Small Business (piccole e medie imprese - PMI e piccoli operatori economici - POE).

Regole comportamentali per la comunicazione commerciale

La Banca promuove un elevato grado di trasparenza nelle proprie comunicazioni commerciali - email marketing, eventi, siti internet, etc - al fine di facilitare le persone a compiere scelte consapevoli e a comprendere il ruolo svolto dalla banca all'interno del complesso sistema finanziario. Le informazioni offerte non sono orientate alla mera promozione dei prodotti e dei servizi ma si focalizzano sull'erogazione di informazioni chiare e di elevata utilità per i clienti.

Inoltre, BPER Banca ha definito una serie di regole comportamentali per gli addetti delle filiali che costituiscono la base di tutte le sue campagne commerciali: diligenza nel perseguimento degli obiettivi commerciali in ottica di tutela del consumatore, professionalità nell'offerta dei prodotti secondo la logica incentrata sul servizio reso al cliente e nell'interesse del cliente, coerenza in merito all'adeguatezza dei contratti offerti.

I prodotti e i servizi offerti possono essere promossi attraverso campagne promozionali sia a livello territoriale che a livello centrale. Infatti, le Direzioni Territoriali possono proporre campagne specifiche per rispondere alle esigenze della propria clientela che vanno ad aggiungersi alle campagne indicate dalla Direzione Generale. Tutte le campagne promozionali della Banca vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente. Per quest'ultimo aspetto, l'Istituto ha definito in modo puntuale il processo con cui gli addetti alla vendita possono contattare e promuovere i prodotti e servizi.

5.2 Adeguatezza dell'offerta

BPER Banca definisce il proprio portafoglio prodotti tenendo in considerazione le esigenze e le caratteristiche dei propri clienti, grazie ad un dialogo costante che si avvale anche di canali tecnologici innovativi.

La Banca si è dotata di una propria procedura in materia di "Product Approval", nell'ambito della quale sono formalizzate e definite l'insieme di attività e responsabilità delle funzioni coinvolte nello sviluppo e approvazione di nuovi prodotti. In particolare, sono previsti specifici presidi nella fase di sviluppo e approvazione di un nuovo prodotto da introdurre nell'offerta commerciale, sia che lo stesso sia sviluppato internamente che collocato a seguito di un accordo distributivo. Il processo ha altresì l'obiettivo, partendo dall'analisi dell'esigenza della clientela, ovvero nuove potenzialità derivanti dall'ambiente competitivo, di ampliare il catalogo prodotti, nel rispetto delle normative pro tempore vigenti¹⁷. Il citato processo in fase di pre-commercializzazione, in linea con il sistema dei controlli interni che la Banca ha adottato, prevede il coinvolgimento delle Funzioni Aziendali di controllo competenti, le quali ciascuna per i propri ambiti di competenza svolte specifici controlli.

In fase di distribuzione dei prodotti la Banca fornisce alla clientela tutta la documentazione informativa, all'interno della quale sono indicate le caratteristiche e i costi assicurando una piena corrispondenza tra le condizioni applicate e quelle pubblicizzate.

¹⁷ Testo Unico Bancario (TUB), Testo Unico della Finanza (TUF) e normativa IVASS per i prodotti assicurativi.

La correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni, supportano il cliente nell'adottare scelte di acquisto ponderate e consapevoli. Il personale di Filiale, inoltre, è chiamato ad approfondire e comprendere le effettive esigenze finanziarie del cliente per indirizzarlo verso prodotti e servizi coerenti e idonei a soddisfare i bisogni manifestati, e a fornire ogni chiarimento richiesto servendosi della documentazione di trasparenza e degli altri supporti messi a disposizione dalla Banca. Un'offerta adeguata, infatti, deve rispondere a pieno alle esigenze finanziarie espresse dal cliente. E' altresì previsto in fase post- commercializzazione, una costante attività di monitoraggio, nell'ambito del quale sono svolti specifici controlli (e.g. per i prodotti assicurativi, vengono effettuati controlli a campione per verificare l'effettiva corrispondenza tra la vendita e le esigenze dei clienti).

5.3 Ascolto dei clienti

La qualità del servizio rappresenta un elemento fondamentale nella value proposition della Banca e un fattore strategico di competizione nel mercato, e in quanto tale richiede un presidio stringente e un governo consapevole da parte dell'azienda. Da questo principio nasce l'esigenza di costruire un sistema di monitoraggio della qualità percepita dai clienti che abbracci tutti i segmenti di clientela e i diversi momenti della relazione banca-cliente.

L'attività di ascolto dei di BPER Banca include sia metodologie quantitative che qualitative. Mentre le indagini quantitative di customer satisfaction per i diversi canali e segmenti vengono effettuate in modalità continuativa nel corso degli anni, le attività di ricerca qualitativa (es. focus group, semiotiche, interviste in profondità, ecc) sono principalmente attività legate a progettualità di sviluppo di nuovi prodotti e servizi. In particolare per il settore retail, le interviste, svolte in modalità telefonica, hanno coinvolto complessivamente 7.500 clienti (4.500 privati e 3.000 imprese). Per giungere ad una panoramica complessiva dell'andamento dell'anno, la Banca ha condotto parallelamente un'indagine di Benchmark sul mercato focalizzando l'attenzione sui principali competitor.

Per quanto riguarda i Privati, il quadro emerso è complessivamente positivo e stabile rispetto alla rilevazione precedente, e le valutazioni di soddisfazione risultano superiori a quelle registrate tra i clienti degli istituti competitor rilevati sul territorio nazionale.

Sul piano dell'immagine, si conferma un percepito di BPER Banca come seria ed affidabile, e si rafforza anche il connotato dell'innovatività. A conferma di ciò, il Net Promoter Score (NPS)¹⁸ dei Privati migliora rispetto alla precedente rilevazione, in particolare per il modello di servizio Family.

Anche per le Imprese Retail, le valutazioni rimangono stabili rispetto alla precedente rilevazione. A BPER Banca vengono riconosciuti i valori di correttezza e coerenza di condotta nel tempo. L'indicatore di NPS registra un lieve miglioramento che lo porta in area positiva, in controtendenza rispetto al mercato di riferimento.

¹⁸ Il Net Promoter Score è un indicatore che misura la disponibilità dei clienti a raccomandare un prodotto, marca o servizio ed è rappresentato dalla proporzione di "promotori" al netto della quota di "detrattori". I "promotori" sono i clienti che certamente consiglierebbero il prodotto/servizio ai propri amici e colleghi (voti 9 e 10 su una scala 0-10), mentre i "detrattori" sono coloro che non lo consiglierebbero (voti 0-6). I voti 7 e 8 vengono considerati "neutrali" e non rientrano nel conteggio dell'indicatore

| Segmento | Indice sintetico di CS ¹⁹ BPER Banca 2016 | NPS 2016 |
|----------------|--|----------|
| Privati | 77,9 | +22,4% |
| Imprese Retail | 70,9 | +0,7% |

Nel corso del 2016 è stato, inoltre, attivato il sistema di monitoraggio della qualità di servizio a livello di filiale.

La nuova metrica è stata denominata IESS (Indice di experience e soddisfazione di servizio) che esplora tutti gli aspetti della esperienza all'interno della filiale. La sua finalità è quella di individuare in modo tempestivo eventuali punti critici su cui poter agire prontamente. L'attività di ascolto continuativo prevede 52.000 interviste telefoniche all'anno dedicate ai clienti Retail di BPER Banca nell'ambito dei portafogli Family, Personal e Piccoli Operatori Economici (POE) di tutte le 779 filiali. Le evidenze raccolte saranno messe a disposizione, a inizio 2017, delle strutture di semi-centro e dei singoli Manager di filiale per migliorare il servizio in linea con le aspettative della clientela.

| Segmento | IESS BPER Banca 2016 | NPS 2016 |
|----------------|----------------------|----------|
| Privati | 84 | +48% |
| Imprese Retail | 81 | +34% |

Per il segmento Corporate, infine, l'indagine di customer satisfaction è stata svolta ad ottobre 2016 attraverso l'ascolto di un campione di 1.000 clienti.

Rispetto al 2015 i clienti di BPER Banca sembrano essere più soddisfatti. Quasi tutte le tematiche esaminate segnano un incremento nei punteggi. Anche dal confronto con il mercato si evidenzia un alto livello di soddisfazione complessiva a cui corrispondono buone intenzioni di comportamento futuro, un'immagine istituzionale solida e soddisfazione per la maggior parte degli elementi di servizio. Si registrano valutazioni molto elevate in merito al Personale (Referente) e alla Filiale. I finanziamenti e l'operatività sull'estero sono le aree che registrano gli incrementi più significativi rispetto al 2014.

| Segmento | Indice sintetico di CS BPER Banca 2016 |
|-----------|--|
| Corporate | 73,3 |

¹⁹ Indice sintetico di Customer satisfaction: esprime il grado di soddisfazione del cliente utilizzando una scala da 0 a 100.

Nel corso del 2016 non si sono registrati perdite di dati per errori materiali o furti e perdite di dati dei clienti, a conferma dell'elevato livello di attenzione prestato dall'Istituto alla tutela della privacy. Anche in materia di rispetto della normativa per l'etichettatura dei prodotti e servizi e per le attività di marketing, la società non registra casi di non conformità che hanno generato delle sanzioni per il mancato rispetto di regolamenti esterni o codici volontari.

Reclami relativi a prodotti e servizi

| | 2015 | 2016 |
|--|---------------------|-----------|
| Numero totale di reclami ricevuti | 2.212 | 2.223 |
| Numero reclami relativi a servizi bancari | 2.153 | 2.149 |
| Numero reclami relativi a servizi finanziari | 59 | 74 |
| Richiesta economica totale (euro) | 9.808.983 | 5.946.225 |
| Giorni medi necessari per l'evasione del reclamo | 20,34 ²⁰ | **21 |

²⁰ Dato estrapolato dalla relazione sulla situazione complessiva dei reclami 2015 predisposta dal Servizio Compliance di Gruppo

²¹ Dato non ancora reperibile



6 Lo sviluppo di un portafoglio etico e green

Per lo sviluppo del proprio portafoglio di prodotti etici, con ricadute sociali o di riduzione degli impatti ambientali BPER utilizza le stesse procedure individuate per la realizzazione di prodotti tradizionali.

La definizione e approvazione di un prodotto etico deve dunque seguire tutti gli step individuati dal “Product Approval”²², il processo che consente di individuare i rischi emergenti e le procedure di controllo, di valutare la coerenza con le esigenze della clientela, di assicurare la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti.

Da sottolineare inoltre che l’attività di definizione e commercializzazione di ogni tipologia di prodotto deve tenere in considerazione le linee guida del Codice Etico.

6.1 Prodotti e servizi per favorire l’inclusione finanziaria

L’attenzione della Banca è rivolta allo sviluppo di prodotti che, oltre a consentire una reale accessibilità in ottica di inclusione finanziaria abbiano anche un forte carattere di innovazione.

Sono diversi i prodotti BPER che determinano importanti ricadute sociali.

Per le fasce economicamente svantaggiate, BPER ha aderito alle iniziative nate dalla collaborazione tra MEF, Banca d’Italia, Poste Italiane e Associazioni dei prestatori di servizi di pagamento per l’offerta di conti correnti a basso costo, come il Conto di Base ordinario, Conto di Base ISEE e Conto di Base Pensionati. A questi prodotti si aggiungono le iniziative per favorire l’accesso al credito, in particolare, per l’acquisto di immobili appartenenti a categorie catastali non di lusso, attraverso mutui a tasso fisso e leasing abitativi.

Conti dedicati e condizioni agevolate sono stati, invece, definiti per le diverse fasce di età dei giovani dai 13 ai 28 anni. Ai giovani, inoltre, vengono riservati prestiti agevolati per gli studi o altre esigenze, come “Prestito PC Zero”, “Prestito Libri Zero”, “Prestito Grande” (dedicato ai minori), “Prestito Giovani” BPER.

In supporto alle persone diversamente abili, BPER Banca ha definito il “Prestito senza Barriere” per finanziare le esigenze di spesa e di consumo per chi necessita di cure o attrezzature particolari. Inoltre, grazie all’evoluzione avviata dal 2015 del servizio multicanalità, la Banca offre alla clientela ipovedente e non vedente strumenti specifici per effettuare operazioni finanziarie online. All’interno del MSITE dell’internet banking (l’applicazione per l’accesso per dispositivi mobili), infatti, sono state poste in essere soluzioni che permettono a software specifici (screen reader) di “leggere” quanto appare sul monitor o sul display e di descriverlo attraverso una sintesi vocale. Per permettere ai clienti di operare quanto più possibile in autonomia, si è intervenuti anche sulla possibilità di visualizzare le pagine in un formato più grande e sull’implementazione di nuove funzionalità legate agli aspetti di gestione della password.

²² Per approfondimenti vedi pag. 48

Prodotti e servizi con finalità sociali

| (migliaia €) | 2015 | | | | 2016 | |
|-------------------------|------------|--------------|------------|----------------|------------|---------------|
| | N.ro | Erogato | N.ro | Debito residuo | N.ro | Erogato |
| Mutuo promozione 0,89% | | | | | 428 | 28.454 |
| Prestito PC Zero | 140 | 158 | 136 | 98 | 91 | 108 |
| Prestito Libri Zero | 225 | 235 | 223 | 170 | 124 | 148 |
| Prestito Grande | 36 | 116 | 36 | 106 | 29 | 114 |
| Prestito Giovani | 399 | 2.663 | 383 | 2.210 | 286 | 1.983 |
| Prestito senza Barriere | 22 | 313 | 22 | 282 | 17 | 236 |
| Totale | 822 | 3.845 | 800 | 2.866 | 975 | 31.043 |

Microcredito

Nell'ottica dell'inclusione finanziaria, BPER Banca ha realizzato un'importante convenzione con l'Ente Nazionale per il Microcredito per fornire ai clienti che richiedono il Microcredito PMI, garantito dal fondo centrale di garanzia per le Pmi, i servizi ausiliari previsti per legge. Il Gruppo BPER ha dunque messo a disposizione un plafond di Euro 75.000.000 per promuovere tale attività. L'Istituto ha inoltre un accordo formale di segnalazione di clienti potenzialmente interessati al microcredito, "Convenzione di segnalazione e collaborazione", con PerMicro SPA, unico operatore professionale in Italia dedicato al microcredito, a partire dal 2011. Inoltre, BPER collabora inoltre con "Prestito della Speranza".

Il Gruppo BPER Banca, ad oggi, ha stanziato per attività di microcredito un importo pari a € 290.132, BPER Banca € 230.358.

Azioni implementate:

- Accordo con PerMicro s.p.a. (www.permicro.it)
- Conto Corrente dedicato "Microcredito e Finanza Sociale"
- Accordo con "Avere Credito" per i residenti a Carpi, Soliera, Novi di Modena (www.casavolontariato.org)
- Accordo con "Fides et Labor" per i residenti nella Diocesi di Carpi (www.carpi.chiesacattolica.it)

BPER ha sostenuto un progetto della Diocesi di Modena chiamato "La Fabbrica dei Talenti" che, accanto alle attività di microcredito, finalizzate al pagamento delle utenze domestiche arretrate di persone in difficoltà, intende implementare soluzioni diversificate ed innovative per alleviare la condizione di disagio economico delle famiglie in crisi, responsabilizzando i beneficiari degli aiuti coinvolgendoli in percorsi lavorativi e/o di utilità sociale in un'ottica di welfare generativo, circolare e dignità della persona. Il progetto prevede infatti la creazione di una rete multi-attore costituita da partner pubblici e privati per rispondere in modo innovativo e coeso ai bisogni della comunità, in un'ottica di Responsabilità Sociale diffusa. Per l'avvio del progetto BPER ha stanziato € 10.000 utili ad alimentare il Fondo di Garanzia destinato all'erogazione dei microcredito.

BPER ha supportato anche il Progetto Microcredito del Comune di Avezzano.

Il progetto BeAtlas

BeAtlas è il progetto sperimentale di innovazione sociale di BPER Banca dedicato alle comunità di stranieri in Italia. Il modello prevede delle figure dedicate, i “community specialist”, detti Social Business Manager, che si occupano di costruire la relazione con le comunità, ne ascoltano i bisogni e partecipano alla definizione e allo sviluppo dei progetti. In questo modo i progetti supportati, come l’acquisto di immobili per i luoghi di culto o di ritrovo, sono il frutto di un dialogo e di una co-progettazione tra il team della banca e i referenti delle singole comunità. Il progetto BeAtlas, che ha visto il coinvolgimento di 1.250 dipendenti operanti nelle filiali in cui è stato promosso, rappresenta un passaggio strategico per BPER Banca: dal “personal banking” al “community banking”.

BeAtlas supporta, tra l’altro, le comunità nell’organizzazione di eventi, nella valorizzazione delle specificità culturali e nel reperimento di fondi. Per quest’ultimo aspetto, il team BeAtlas ha fornito servizi di consulenza per la realizzazione di campagne di raccolta fondi on line, come il crowdfunding, grazie all’utilizzo della piattaforma “Produzioni dal Basso” che, nel corso del 2016, ha visto la proposizione di 11 progetti di cui 6 finanziati.

Nel corso dell’ultimo anno, il progetto ha permesso di contattare e presentare le attività a 185 comunità di migranti presenti nelle province emiliane di Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma e nelle aree di Milano, Bergamo e Brescia. Complessivamente il gruppo di lavoro di BPER Banca del progetto BeAtlas ha organizzato e supportato oltre 51 eventi territoriali gestiti direttamente dalle comunità di migranti che hanno coinvolto 14.300 persone e 18 eventi istituzionali che hanno visto la partecipazione di 660 persone.

Il successo raggiunto da BeAtlas ha premiato BPER Banca con tre diversi riconoscimenti pubblici, tra la primavera del 2015 e la fine del 2016 da parte di ABILab, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, con il “Premio dei premi”, e da Milano Finanza. La Banca, al termine della fase pilota del progetto, ha applicato un modello di misurazione quali-quantitativa del ritorno sociale generato. Tale analisi, condotta dal Prof. Giulio Tagliavini, Ordinario di Economia degli Intermediari finanziari all’Università di Parma, ha evidenziato un indice SROI di 1,63 a tre anni, dimostrando quindi una correlazione positiva tra l’investimento di persone e di risorse effettuato con il progetto BeAtlas e il ritorno sull’investimento stesso già nella fase di prototipo e pilota.

Per consentire una diffusione del progetto BeAtlas sull’intera rete, sono stati avviati corsi formativi per i gestori family e per il personale di filiale ai quali, oltre alle caratteristiche dei prodotti finanziari sviluppati dal progetto stesso, sono stati veicolate anche nozioni relative alle multiculturalità e alle modalità di ideazione e attuazione di progetti. I corsi formativi, realizzati in numerose città italiane, hanno visto il coinvolgimento di 185 dipendenti.

I numeri del prototipo e del pilota Beatlas 2015-2016

| | |
|--|------------|
| Carte prepagate rilasciate a privati | 748 |
| Numero clienti target (Persone fisiche) | 768 |
| Numero clienti target (Comunità) | 36 |
| Numero clienti target (Aziende) | 12 |
| Totale clienti | 816 |
| Numero polizze rimpatrio salme (unico prodotto creato ad hoc) | 759 |
| Numero mutui di comunità realizzati complessivamente | 4 |
| Mutui ipotecari rilasciati a persone fisiche | 15 |
| Conti correnti aperti nei confronti di privati, aziende e associazioni | 189 |
| Smartweb rilasciato a privati | 185 |
| CBI rilasciato a clienti, imprese e associazioni | 39 |

6.2 Prodotti e servizi etici

Il portafoglio dei clienti di BPER Banca può contenere alcuni prodotti e servizi con una valenza etica, atti a rispondere alla crescente domanda dei principali attori del mercato.

Grazie ad un accordo di collaborazione con Etica Sgr²³, società di gestione del risparmio creata da Banca Popolare Etica, BPER Banca offre prodotti finanziari che operano nel rispetto dell'ambiente e dei diritti umani, escludendo i titoli di Stati e le azioni di Imprese coinvolti in attività controverse.

Per alcuni fondi, inoltre, i sottoscrittori possono devolvere lo 0,1% del capitale sottoscritto a favore di un fondo di microcredito gestito da Banca Popolare Etica e BPER Banca, per i soggetti che devolvono parte del capitale, prevede un'esenzione totale dei costi di commissione. Grazie a tale attività è stato possibile concedere piccoli prestiti sia a privati, che si trovano in situazioni di reale bisogno o che vogliono avviare attività imprenditoriali, sia a cooperative sociali che hanno bisogno di ricapitalizzarsi.

Con una logica analoga sono state sviluppate da BPER Banca le carte prepagate ricaricabili etiche, che devolvono una parte del loro costo e delle commissioni legate alle transazioni al sostegno di particolari enti o associazioni benefiche come Amnesty International, Emergency o Telefono azzurro, che il possessore della carta può esplicitamente scegliere.

²³ Per approfondimenti vedi pag. 62

6.3 Prodotti per favorire lo sviluppo del tessuto imprenditoriale

BPER Banca, consapevole del ruolo sociale ricoperto all'interno del proprio territorio, ha sviluppato una vasta gamma di prodotti e servizi per favorire lo sviluppo del tessuto imprenditoriale italiano in un'ottica di sostenibilità.

Finanziamenti erogati alle piccole e medie imprese

| (migliaia €) | 2015 | | | 2016 | | |
|---------------------------|-------|---------|-------|----------------|-------|---------|
| | N.ro | Erogato | N.ro | Debito residuo | N.ro | Erogato |
| MCC Fondo di garanzia 80% | 1.191 | 207.964 | 1.190 | 189.737 | 1.528 | 261.165 |
| MCC Fondo di garanzia 60% | 14 | 662 | 14 | 541 | 9 | 432 |
| MCC Fondo di garanzia 30% | 18 | 1.942 | 17 | 1.592 | 12 | 745 |

Media dei finanziamenti erogati alle piccole e medie imprese

| (migliaia €) | 2015 | 2016 |
|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | Taglio medio dei finanziamenti | Taglio medio dei finanziamenti |
| MCC Fondo di garanzia 80% | 175 | 171 |
| MCC Fondo di garanzia 60% | 47 | 48 |
| MCC Fondo di garanzia 30% | 108 | 62 |

Il finanziamento "Fin Helios Aziende" è dedicato alle imprese per l'installazione di impianti fotovoltaici destinati all'autoconsumo o alla vendita di energia elettrica. Per le nuove imprese, BPER offre un finanziamento assistito dalla garanzia del Fondo Centrale di garanzia (gestito da MCC) destinato a Start Up, Start Up innovative e Incubatori Certificati per favorire l'accesso al credito per la realizzazione di investimenti quali innovazione dello stabilimento, diversificazione della produzione di uno stabilimento, acquisto di brevetti, licenze, ecc.

Finanziamenti a favore delle imprese per l'uso di energie rinnovabili

| (migliaia €) | 2015 | | | 2016 | | |
|----------------------------------|------|---------|----------------|------|---------|----------------|
| | N.ro | Erogato | Debito residuo | N.ro | Erogato | Debito residuo |
| Finanziamenti Fin Helios Aziende | 16 | 552 | 506 | 14 | 1.046 | 934 |

BPER ha aderito e promuove vari progetti sviluppati dalla convenzione tra ABI, MISE e Cassa Depositi e Prestiti per favorire la crescita di un' "Industria Sostenibile". La convenzione sostiene grandi progetti di Ricerca e Sviluppo nel settore della cosiddetta crescita sostenibile: dalla creazione di nuovi prodotti o servizi al miglioramento di quelli esistenti grazie all'utilizzo delle "Tecnologie Abilitanti Fondamentali", così definite nel Programma "Orizzonte 2020".

Per il settore della ricerca e dello sviluppo, BPER Banca ha definito prodotti specifici come BPER InnovFin, contratto di garanzia tra il Fondo Europeo per gli Investimenti e BPER Banca. Scopo della garanzia è agevolare l'accesso al credito in particolare per piccole e medie imprese coinvolte nella produzione o nello sviluppo di beni, processi o servizi innovativi.

Per le imprese appartenenti al mondo agricolo, invece, è stato stipulato un contratto tra il Gruppo Bper e la Banca Europea per gli Investimenti per finanziare progetti finalizzati ad investimenti per lo sviluppo dell'impresa agricola.

6.3.1 Rating di legalità

La legalità è il punto di partenza di qualsiasi strategia di Responsabilità Sociale. BPER Banca ha recepito il DM 57/2014 in cui sono indicati gli obblighi che gli istituti di credito devono rispettare e le agevolazioni che devono offrire alle imprese dotate del Rating di Legalità. Grazie a tale disposizione normativa si riconoscono e si premiano le imprese responsabili che, operando nella piena legalità, dimostrano di voler operare a lungo sul mercato, senza logiche speculative di breve termine.

Nel 2016, BPER Banca ha registrato 114 richieste di finanziamento da controparti dotate di rating di legalità. Solo in 4 casi, il rating di legalità non ha comportato benefici, prevalendo il merito creditizio non adeguato della controparte. Tutte le richieste accolte hanno potuto beneficiare di condizioni economiche migliorative e in 74 casi anche di una riduzione dei tempi di delibera.

6.4 Sostegno all'efficientamento energetico

Nell'ambito della propria politica ambientale, BPER offre una serie di prodotti di finanziamento specifici per gli investimenti di famiglie e imprese per l'uso di energie rinnovabili e per il risparmio energetico.

Ad esempio, per i Privati il "Prestito Valore Casa" è stato attivato per sostenere interventi di:

- ristrutturazione e riqualificazione energetica;
- installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica destinata all'autoconsumo o alla vendita;
- progettazione, acquisto e messa in opera di impianti per la produzione di energia da fonti alternative e/o per il risparmio energetico;
- adeguamenti antisismici e messa in sicurezza degli edifici ricadenti in zone ad alto rischio sismico.

Finanziamenti a favore delle famiglie per l'efficientamento energetico

| (migliaia €) | 2015 | | | 2016 | | |
|----------------------|------|---------|----------------|------|---------|----------------|
| | N.ro | Erogato | Debito residuo | N.ro | Erogato | Debito residuo |
| Prestiti Valore Casa | 154 | 3.245 | 2.867 | 80 | 1.788 | 1.607 |

Il Project Finance è, invece, un finanziamento di progetti finalizzati alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili (eolico, fotovoltaico, biogas e biomasse) o per iniziative infrastrutturali in regime di concessione (porti, ospedali, parcheggi, infrastrutture varie, reti di distribuzione gas, ecc.).

A ottobre 2016, BPER detiene un portafoglio di Project Finance per un importo pari a circa 500mln che comprende 42 operazioni sia nel settore dell'energie rinnovabile che nel settore delle infrastrutture e reti. La Banca è, inoltre, beneficiaria di un plafond BEI di importo pari a € 150 mln destinato a finanziamenti a lungo termine di impianti per l'energia rinnovabile e l'efficientamento energetico. Il plafond di BPER risulta, ad ottobre 2016, utilizzato per 100 mln di euro.

Numere operazioni di project finance in portafoglio per energie rinnovabili e ambiente

| | 2015 | 2016 |
|------------------------|----------|----------|
| Fotovoltaico | 1 | |
| Eolico | 5 | 4 |
| Idroelettrico | | 2 |
| Infrastrutture | 1 | 1 |
| Ambiente ²⁴ | 1 | 2 |
| Totale | 8 | 9 |

Energia prodotta dalle operazioni di project finance in portafoglio per energie rinnovabili

| (MegaWatt) | 2015 | | 2016 | |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | Potenza installata | Potenza finanziata | Potenza installata | Potenza finanziata |
| Fotovoltaico | 20,00 | 7,00 | | |
| Eolico | 75,70 | 43,75 | 195,1 | 76,80 |
| Idroelettrico | | | 9,20 | 5,60 |
| Totale | 95,70 | 50,75 | 204,30 | 82,40 |

²⁴ Categoria di finanziamenti che racchiude progetti relativi alle multiutilities e alla gestione dei rifiuti

Finanziamenti di project finance erogati nel 2016 per energie rinnovabili e ambiente

| | N° contratti stipulati nell'anno | | Importo accordato (mln €) | | Importo erogato (mln €) | |
|----------------|----------------------------------|----------|---------------------------|------------|-------------------------|------------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| Fotovoltaico | | | 21 | | | |
| Eolico | 5 | 4 | 44 | 73 | 23 | 64 |
| Biomasse | | | | | | |
| Infrastrutture | 1 | 1 | 7 | 14 | 2 | |
| Ambiente | 1 | 2 | 8 | 29 | 4 | 29 |
| Idroelettrico | | 2 | | 18 | | 13 |
| Totale | 7 | 9 | 80 | 134 | 29 | 106 |

Finanziamenti in essere di project finance al 31-12-2016 per energie rinnovabili e ambiente

| | N° contratti stipulati nell'anno | | Importo accordato (mln €) | | Importo erogato (mln €) | |
|----------------|----------------------------------|-----------|---------------------------|------------|-------------------------|------------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| Fotovoltaico | 16 | 16 | 296 | 283 | 270 | 278 |
| Eolico | 11 | 14 | 147 | 210 | 139 | 193 |
| Biomasse | 1 | 2 | 25 | 29 | 25 | 29 |
| Infrastrutture | 5 | 5 | 64 | 75 | 57 | 54 |
| Ambiente | 2 | 2 | 14 | 14 | 7 | 7 |
| Idroelettrico | 3 | 5 | 13 | 32 | 13 | 26 |
| Totale | 38 | 44 | 559 | 643 | 511 | 587 |

Un fiore all'occhiello: Private Finance For Energy Efficiency (PF4EE)

BPER Banca è la banca pilota per uno strumento di Project Finance – il Private Finance For Energy Efficiency (PF4EE) instrument – definito nell'ambito di un accordo comune tra Banca Europea degli Investimenti e la Commissione Europea e che BPER potrà utilizzare in via esclusiva per i prossimi 36 mesi. L'accordo è stato siglato il 22 dicembre 2016 al termine di una lunga attività di Due Diligence con Bper Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra, e prevede la costituzione di un portafoglio di finanziamenti fino a 50 milioni di euro dedicato a piccole, medie e grandi imprese.

Lo strumento PF4EE si compone di:

- un meccanismo di condivisione del rischio con BEI caratterizzato dalla copertura delle prime perdite del portafoglio;
- un finanziamento a lungo termine a condizioni competitive;
- un supporto tecnico da parte di una società specializzata, selezionata direttamente da BEI, al fine di sensibilizzare ed indirizzare le imprese su tale opportunità di investimento dalla selezione dei progetti, alla promozione per gli enti locali, alla formazione del personale, allo sviluppo di prodotti ad hoc, etc.

La Commissione Europea, attraverso lo strumento PF4EE, intende incentivare gli investimenti in progetti di efficientamento energetico agevolando l'accesso a fonti di finanziamento dedicate, grazie ad attività di sensibilizzazione rivolte alle istituzioni finanziarie europee e all'aumento delle risorse a disposizione del sistema per favorire gli investimenti.

All'interno di tale progetto BPER prevede, per le imprese coinvolte, l'erogazione di servizi di consulenza specialistica relativa alle principali agevolazioni pubbliche disponibili territorialmente e il supporto nella realizzazione di diagnosi energetiche e nell'identificazione delle possibili soluzioni grazie al coinvolgimento di partner selezionati.

Per essere presentato al pubblico il progetto è stato rinominato: LIFE4ENERGY.

6.5 Banca Etica e Etica Sgr

Banca Popolare Etica è la prima e tutt'ora unica banca italiana interamente dedicata alla finanza etica, opera su tutto il territorio nazionale attraverso una rete di filiali, banchieri ambulanti e grazie ai servizi di home e mobile banking. Nel 2014 Banca Etica ha aperto la sua prima filiale all'estero, a Bilbao in Spagna.

Insieme ad Etica Sgr costituisce il Gruppo Banca Popolare Etica che gestisce attualmente circa 3 miliardi di euro di risparmi degli italiani con un costante trend di crescita. Il Gruppo Banca Etica dimostra come sia possibile mettere il risparmio esclusivamente al servizio di iniziative ad alto valore impatto sociale ed ambientale, tanto attraverso gli strumenti del credito, quanto attraverso la selezione etica nei fondi comuni d'investimento.

Tra gli obiettivi sanciti nella missione di Banca Etica vi è anche quello di sviluppare relazioni con altri operatori del sistema finanziario, al fine di aumentare l'impatto dell'uso responsabile del denaro e diffondere buone pratiche. In questo solco si inserisce il rapporto con BPER, una relazione che risale già alle prime fasi di costituzione di Banca Etica alla fine degli anni '90. All'epoca BPER è diventata nostra socia, mostrando interesse verso il progetto innovativo di Banca Etica e supportando le prime fasi della raccolta di risparmio, rendendo disponibile la sottoscrizione di certificati di deposito e obbligazioni di Banca Etica presso i propri sportelli.

Il rapporto si è via via consolidato nel tempo anche grazie alla partecipazione di BPER Banca in Etica Sgr, la prima società di gestione di risparmio italiana, promossa da Banca Etica, interamente dedicata alla promozione di fondi di investimento sostenibili e responsabili, con lo scopo di rappresentare i valori della finanza etica nei mercati finanziari. Il patrimonio dei fondi di Etica Sgr, collocati anche dal Gruppo BPER, è investito esclusivamente in titoli di imprese e Stati che rispettano l'ambiente e i diritti umani e, attraverso l'attività di engagement e azionariato attivo, la Sgr esercita attivamente i diritti di voto collegati al possesso dei titoli in cui i fondi investono, con l'obiettivo di guidare le aziende nel raggiungimento di una condotta sempre più sostenibile. I processi di analisi di responsabilità sociale e azionariato attivo sono svolti da un team di analisti interno e sono certificati secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Pur nella diversità le due banche condividono molti aspetti di una cultura bancaria di origine cooperativa che considera l'istituto bancario non solo agente di crescita economica ma anche di promozione sociale ed umana. Questi elementi comuni li ritroviamo nell'adozione di una responsabilità sociale ed ambientale che si traduce quotidianamente nelle varie attività bancarie, in particolar modo nel processo del credito dove le richieste di affidamento non vengono valutate solo sotto il profilo economico ma anche nella loro capacità di creare valore sociale nei territori.

Tale rapporto è stato anche caratterizzato da una importante dialettica sulla relazione tra il sistema bancario e la produzione e commercializzazione di armamenti, che nel tempo ha portato ad adottare una policy su "Linee Guida di Gruppo per la regolamentazione delle banche del Gruppo BPER con gli operatori della difesa e le imprese produttrici di armamenti", riconoscendo così una sensibilità espressa da moltissimi cittadini ed organizzazioni della società civile verso questa tematica.

Altro ambito di collaborazione tra Banca Etica, BPER ed Etica Sgr è l'attività di educazione finanziaria che ha avuto un momento importante nel convegno tenutosi a Matera il 6 ottobre 2016. Un seminario dedicato alla cittadinanza materana dove si è affrontato il tema della formazione finanziaria e della sostenibilità socio-ambientale anche con esperti delle istituzioni e dei media.

L'etica abbatte le emissioni di CO₂

Dal 2009 Etica Sgr aderisce ai Principles for Responsible Investment (PRI) delle Nazioni Unite e nel 2015 è stata la prima società di gestione del risparmio italiana ad aderire al Montréal Carbon Pledge, l'iniziativa dei PRI che prevede un impegno concreto sul fronte del cambiamento climatico, attraverso la misurazione e la rendicontazione dell'impronta di carbonio dei propri investimenti azionari. Con la collaborazione del CDP (già Carbon Disclosure Project), partner scientifico dell'analisi, che ha fornito i dati, in termini di CO₂e²⁵, relativi alle emissioni delle aziende in portafoglio, Etica Sgr ha calcolato la "carbon footprint" del fondo Etica Azionario. Dall'analisi risulta che 100 euro investiti in Etica Azionario generano in un anno 28 kg di CO₂e, contro i 501 kg di CO₂e generati dal medesimo investimento nel mercato di riferimento (mercato azionario mondiale)²⁶, con un conseguente risparmio di 473 kg di CO₂e, l'equivalente delle emissioni di un viaggio aereo per un passeggero da Milano a Dubai²⁷. Nel 2015 il 57% delle aziende nel portafoglio del fondo Etica Azionario ha intrapreso iniziative di efficientamento energetico, che hanno permesso di ridurre le emissioni di 87.823 tonnellate di CO₂e, equiparabile alla CO₂ che una foresta di oltre 300 km² assorbirebbe in un anno.

²⁵ Il CO₂e è l'unità standard per misurare l'impronta di carbonio che rappresenta l'impatto di ogni gas serra (compresi ozono, metano e ossidi di azoto) in termini di quantità di CO₂ necessaria per creare gli stessi effetti climateranti

²⁶ Come indice di mercato per il confronto è stato utilizzato l'ETF iShares MSCI ACWI (ACWI US). Dati al 31/12/2015

²⁷ Fonte dati per il calcolo: http://www.carbonindependent.org/sources_aviation.html



7 I nostri dipendenti

Le persone sono le risorse più preziose della Banca e ne rappresentano il vero vantaggio competitivo. I cambiamenti degli ultimi anni ed il conseguente intensificarsi delle esigenze di produzione e di funzionamento, non hanno ridotto l'elevata attenzione rivolta alla gestione delle Risorse Umane, in particolare nello sviluppo di percorsi professionali tesi a valorizzare e accrescere le competenze professionali e personali.

Dipendenti per tipologia contrattuale²⁸

| | 2015 | | 2016 | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | M | F | M | F |
| A tempo indeterminato | 4.927 | 3.039 | 4.944 | 3.085 |
| A tempo determinato | 3 | 2 | 3 | 1 |
| Apprendistato | 26 | 40 | 15 | 27 |
| Totale dipendenti interni per genere | 4.956 | 3.081 | 4.962 | 3.113 |
| Percentuale dipendenti part-time | 0,51% | 7,59% | 0,58% | 8,46% |
| Totale dipendenti²⁹ interni | 8.037 | | 8.075 | |
| Dipendenti di controllate | 61 | 48 | 71 | 65 |
| Lavoratori somministrati | 98 | 127 | 87 | 113 |
| Totale forza lavoro esterna³⁰ | 159 | 175 | 158 | 178 |
| Dipendenti distaccati presso altre società | -577 | -287 | -641 | -327 |
| Totale forza lavoro | 7.507 | | 7.443 | |

I benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno sono i medesimi che vengono garantiti anche ai dipendenti a tempo parziale, così come avviene anche per i lavoratori della sede centrale rispetto ai lavoratori presso unità organizzative esterne.

Dipendenti per genere

 **DONNE**
38,5%

 **UOMINI**
61,5%

²⁸ Il lavoro è svolto prevalentemente da personale dipendente. BPER si avvale anche di risorse mediante contratto di somministrazione

²⁹ Sono ricompresi tutti i dipendenti a libro matricola BPER Banca e comprende anche il personale distaccato presso aziende del Gruppo

³⁰ Al 31/12/2015 la forza lavoro esterna (somministrati e dipendenti di altre società) era pari al 4,5% della forza lavoro totale di BPER.

Analoga percentuale si ha per la forza lavoro al 31/12/2016

Numero dei dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere

| | 2015 | | 2016 | |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | M | F | M | F |
| Distribuzione ³¹ | 3.072 | 2.181 | 3.109 | 2.225 |
| Business Unit ³² | 672 | 264 | 757 | 309 |
| Staff ³¹ | 523 | 283 | 372 | 250 |
| Servizi operativi ³² | 609 | 318 | 706 | 311 |
| Altro | 80 | 35 | 18 | 18 |
| Totale | 4.956 | 3.081 | 4.962 | 3.113 |
| Totale Dipendenti | 8.037 | | 8.075 | |

| | 2015 | 2016 |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Totale dipendenti | 8.037 | 8.075 |

| | 2015 | | 2016 | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | M | F | M | F |
| Totale dipendenti e lavoratori imprese controllate³³ | 4.538 | 2.969 | 4.479 | 2.964 |

³¹ Distribuzione: Sportelli e altri canali distributivi

³² Business Unit: Finanza, credito, commerciale e presidio del mercato

Distribuzione territoriale³⁴ dei dipendenti

| | 2015 | | 2016 | |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | M | F | M | F |
| Nord | 2.832 | 1.977 | 2.842 | 1.994 |
| Centro | 256 | 204 | 259 | 211 |
| Isole | 94 | 25 | 97 | 28 |
| Sud | 1.774 | 875 | 1.764 | 880 |
| Totale | 4.956 | 3.081 | 4.962 | 3.113 |

La stabilizzazione della nuova struttura aziendale ha ridotto in modo significativo il numero delle cessazioni dei contratti di lavoro registrate nel corso del 2016 rispetto all'anno precedente. Nel 2015 l'anzianità media del personale di BPER Banca è di 17,88 anni e nel 2016 è di 18,55. L'anzianità è calcolata dalla data di assunzione senza tenere conto di eventuali precedenti situazioni lavorative esterne al gruppo. Per le nuove assunzioni³⁵, invece, dai dati presentati è possibile notare l'attenzione, sempre crescente, dell'azienda nella ricerca di personale appartenente alle classi di età più giovani senza apportare alcuna distinzione di genere.

³³ La forza lavoro di BPER Banca qui rappresentata è calcolata tenendo conto dei distacchi accolti e disposti e dell'utilizzo dei lavoratori somministrati. In particolare per il 2015 BPER Banca accoglieva 109 risorse da altre società del gruppo e disponeva 864 distacchi verso altre aziende e inoltre contribuivano alla forza lavoro 225 somministrati. Nel 2016 BPER accoglieva 136 distacchi e ne disponeva 968 oltre a 200 somministrati. In questa rappresentazione della forza lavoro sono inclusi anche tutti i dipendenti che sono assenti per aspettativa per motivi personali, congedi straordinari, maternità, malattie, distacchi sindacali

³⁴ Rispetto ai territori di BPER Banca: Nord: Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto; Centro: Lazio, Marche, Toscana ed Umbria; Sud: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia; Isole: Sicilia, Sardegna.

³⁵ Nelle assunzioni 2015 non sono conteggiate 3 risorse assunte da BPER Services e intese come infragruppo. Per il 2016 queste risorse sono 13 di cui 3 da Nettuno, 4 da BPER Services, 4 da Banca di Sassari e 2 da Banco di Sardegna

Assunzione per ruolo, genere e area geografica

| | 2015 | | 2016 | |
|------------------------|--------------------------|------------------------|------------|----------|
| | Assunzioni ³⁶ | Turnover ³⁷ | Assunzioni | Turnover |
| Qualifica | | | | |
| Dirigenti | 1,6% | 6,4% | 0,5% | 3,7% |
| Quadri direttivi | 0,5% | 3,5% | 0,3% | 1,3% |
| Aree professionali | 0,9% | 1,5% | 2,0% | 0,9% |
| Genere | | | | |
| Uomini | 0,6% | 2,9% | 1,1% | 1,1% |
| Donne | 1,0% | 1,1% | 1,9% | 1,1% |
| Età | | | | |
| <30 | 12,9% | 0,4% | 26,2% | 1,4% |
| 30-50 | 0,4% | 0,9% | 1,1% | 0,7% |
| >50 | 0,4% | 5,0% | 0,0% | 1,8% |
| Area geografica | | | | |
| Nord | 1,2% | 2,0% | 2,0% | 1,3% |
| Centro | 1,1% | 0,4% | 1,5% | 0,9% |
| Sud | 0,0% | 2,7% | 0,1% | 0,8% |
| Isole | 0,0% | 2,5% | 4,8% | 0,0% |



³⁶ Calcolato come il rapporto tra numero assunzioni per categoria sul totale dipendenti per categoria a fine anno

³⁷ Calcolato come il rapporto tra numero cessazioni per categoria sul totale dipendenti per categoria a fine anno

Assunzioni e cessazioni per genere

| | 2015 | | 2016 | |
|--|------------|-----------|------------|-----------|
| | Totale | Donne | Totale | Donne |
| Assunzioni | | | | |
| Tempo determinato | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Apprendistato di cui da: | 18 | 11 | 10 | 4 |
| somministrazione | 7 | 3 | 5 | 3 |
| Tempo indeterminato di cui da: | 42 | 19 | 104 | 56 |
| somministrazione | 11 | 10 | 58 | 32 |
| Totale | 63 | 31 | 114 | 60 |
| | | | | |
| | 2015 | | 2016 | |
| | Totale | Donne | Totale | Donne |
| Cessazioni | | | | |
| Riduzioni da piano industriale di cui: | 98 | 14 | 27 | 8 |
| fondo di solidarietà | 71 | 7 | 0 | 0 |
| esodi incentivati | 27 | 7 | 27 | 8 |
| Dimissioni volontarie | 55 | 13 | 45 | 22 |
| Termine contratto | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Quiescenza | 8 | 4 | 2 | 0 |
| Altro | 17 | 2 | 14 | 3 |
| Totale | 178 | 33 | 89 | 34 |

Il periodo di preavviso per cambiamenti organizzativi è 50 giorni per le riorganizzazioni di gruppo e 45 giorni per le riorganizzazioni aziendali secondo l'art. 21 CCNL 31/3/2015.

Trasformazioni contrattuali

| | 2015 | | 2016 | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Totale | Donne | Totale | Donne |
| Da apprendistato a stabilizzazione a tempo indeterminato | 61 | 31 | 32 | 16 |
| Da tempo determinato a tempo indeterminato | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Totale | 63 | 32 | 32 | 16 |

7.1 Valorizzazione dei dipendenti

Il rapporto che lega l'azienda e il dipendente è caratterizzato da tre elementi base, che da sempre ispirano le politiche di gestione della Banca: un elemento di natura contrattuale, che genera obbligazioni che legano reciprocamente le due parti; l'aspetto di natura tecnico-professionale, volto ad identificare profili idonei per le singole posizioni organizzative e percorsi formativi capaci di sviluppare i diversi potenziali di crescita; e infine, l'aspetto personale, per il quale l'azienda si pone nella condizione di favorire anche il percorso di maturazione personale e di realizzazione sociale del dipendente.

7.1.1 Valutazione e sviluppo delle competenze

L'attività gestionale non è mai disgiunta dall'attenzione allo sviluppo delle competenze del dipendente, un percorso di crescita che può essere avviato attraverso un corretto ed equilibrato inserimento della risorsa nel suo ruolo. Nella prima fase, viene analizzato il "vissuto esperienziale" in possesso dalla nuova figura per poter così delineare un piano formativo ad hoc (formazione tecnica, normativa e comportamentale). Successivamente le valutazioni sono volte ad evidenziare le competenze possedute e il potenziale da sviluppare. Dalla diagnosi scaturisce un colloquio di restituzione dei risultati e di elaborazione di un piano di autosviluppo grazie al quale il dipendente segue una traccia condivisa con il gestore per l'alimentazione del suo sentiero di crescita. L'attenzione gestionale, pur essendo fisiologicamente più intensa per le fasce più giovani e promettenti della popolazione aziendale, non si interrompe al raggiungimento di determinati traguardi in termini di età o anzianità. Sono frequenti le iniziative rivolte anche agli over 55, fascia ritenuta fondamentale per l'apporto fornito alla banca in termini di esperienza e interpretazione di ruolo.

BPER Banca ha sviluppato un processo di valutazione strutturato che supera il minimo contrattuale previsto per legge. Il processo di gestione della performance ha cadenza annuale e si compone di diverse fasi: inizia con l'attribuzione degli obiettivi, si sviluppa con l'azione del valutato volta a raggiungerli, si conclude con la misurazione dei risultati conseguiti e degli scostamenti, positivi o negativi, rispetto agli obiettivi assegnati. Il processo prevede il coinvolgimento di un valutatore (normalmente il responsabile della struttura), un valutato (collaboratore addetto alla struttura) ed un supervisore (normalmente il superiore gerarchico del valutato). Il dialogo tra valutato e valutatore si realizza con diversi colloqui pianificati nell'anno: quello iniziale, per l'attribuzione degli obiettivi, quello infra annuale, per la verifica dell'andamento, quello finale per la misurazione dei risultati. Per motivi di efficienza, spesso il colloquio di inizio anno coincide con il colloquio di fine anno dell'anno precedente.

Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni sulle performance³⁸

| | 2015 | | 2016 | |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | F | M | F | M |
| Dirigenti ³⁹ | - | - | 100,00% | 96,05% |
| Quadri direttivi | 99,82% | 98,65% | 96,32% | 99,58% |
| Aree professionali | 99,22% | 98,83% | 96,66% | 98,02% |
| Totale | 98,96% | 95,40% | 96,60% | 98,56% |

Avanzamenti di carriera

| | 2015 | | 2016 | |
|--|-------|--------|-------|--------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Da quadri direttivi a dirigenti | 0,2% | 0,6% | 0,2% | 0,5% |
| Da aree professionali a quadri direttivi | 1,1% | 2,4% | 0,8% | 1,1% |
| Tra aree professionali | 7,8% | 10,6% | 6,8% | 8,1% |
| Tra quadri direttivi | 8,0% | 8,1% | 4,9% | 4,6% |
| Tra dirigenti | 0,0% | 6,5% | 11,1% | 8,5% |

7.1.2 Formazione e sviluppo del personale

BPER Banca riserva grande attenzione alla formazione continua e all'aggiornamento professionale, sviluppando iniziative che rinforzino le conoscenze tecniche e le competenze manageriali dei propri dipendenti. Le attività progettate dalla Formazione nel 2016 sono state sviluppate in coerenza con il Piano Industriale 2015-17, con l'obiettivo di supportare le persone a gestire i profondi cambiamenti avvenuti nella Rete e nelle strutture di Direzione Generale. L'offerta formativa complessiva a disposizione di ogni dipendente consta di oltre 100 titoli e viene costantemente aggiornata rispetto all'evoluzione dei mestieri, dei ruoli agiti dalle persone e ai mutamenti di scenario esterno.

Tra i più significativi eventi dell'anno si segnala il progetto "Footprint", che ha ridisegnato la struttura organizzativa della rete introducendo, per le filiali, il modello

³⁸ L'analisi risulta basata su un organico di riferimento al 30 giugno, per ciascun anno. La fonte dei dati deriva dai processi aziendali di valutazione del personale (redazione schede di valutazione e comunicazione/consegna).

³⁹ Nel 2015 con riferimento al dato relativo ai Dirigenti, si evidenzia come il processo di valutazione fosse attivo ma non tracciasse la fase di consegna scheda e comunicazione

Hub & Spoke. Il piano formativo che ha accompagnato il progetto ha coinvolto gran parte delle risorse di rete in due momenti diversi: il primo immediatamente antecedente all'introduzione del nuovo assetto, ha avuto lo scopo di spiegare gli elementi essenziali e ingaggiare le persone, ha portato in aula oltre duemila risorse; il secondo, incentrato sull'evoluzione delle competenze necessarie ad agire i nuovi ruoli, ha visto in aula oltre duemilacinquecento persone.

Le profonde trasformazioni intervenute nell'area crediti hanno portato alla strutturazione di un percorso formativo denominato "Executive program in corporate finance and credit analysis". Il percorso di 8 giornate è stato progettato insieme SDA Bocconi e coinvolge in aula tutte le risorse del Credito Anomalo, del Credito Ordinario e alcune figure chiave della filiera corporate, per un totale di 240 partecipanti. Gli argomenti trattati vanno dall'analisi del merito creditizio alla valutazione dei piani di risanamento con approfondimenti sulla normativa della gestione della crisi di impresa. SDA Bocconi rilascerà la certificazione delle competenze solo a chi avrà superato il 75% dei test di valutazione somministrati al termine di ciascun modulo.

I neo direttori di filiale e i neo responsabili degli uffici di direzione generale sono coinvolti nei rispettivi percorsi manageriali legati al nuovo ruolo acquisito, specificamente indirizzati al potenziamento della propria leadership e alla guida della squadra.

Per riuscire ad erogare le numerose iniziative formative in programma la banca si è avvalsa della docenza di qualificati formatori esterni, spesso di primarie business school, e di circa duecento docenti interni. Il corpo dei docenti interni è formato da colleghi esperti di contenuti specifici che, debitamente formati sulle tecniche di gestione dell'aula, prestano parte del loro tempo nell'erogazione dei corsi di formazione di competenza.

La piattaforma e-Learning, accessibile da tutti i dipendenti, con gli oltre 50 corsi disponibili ha permesso di diffondere in modo capillare contenuti formativi specialistici e normativi.

Sono nuovamente rimaste in evidenza le tematiche normative e regolamentari, quali l'antiriciclaggio, la normativa MiFID, la trasparenza, l'aggiornamento del MOG ex D.Lgs. n. 231/01 e l'Accordo Stato Regioni relativo alla Legge n. 81/06.

Per la realizzazione di numerosi progetti formativi, in condivisione con le Organizzazioni Sindacali, sono stati richiesti e ottenuti i finanziamenti erogati dal Fondo Banche e Assicurazioni e da FONDIR, fondi interprofessionali per i finanziamenti alla formazione a cui aderisce BPER Banca.

Numero di partecipanti alla formazione suddivisi per qualifica

| Qualifica | 2015 | | 2016 | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | M | F | M | F |
| Dirigenti | 162 | 10 | 157 | 10 |
| Quadri direttivi | 1.855 | 566 | 1.810 | 579 |
| Aree professionali | 2.686 | 2.379 | 2.613 | 2.336 |
| Totale | 4.703 | 2.955 | 4.580 | 2.925 |

Numero di ore dedicate alla formazione suddivisi per ruolo

| | 2015 | | 2016 | |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | M | F | M | F |
| Dirigenti | 11.278 | 520 | 6.804 | 308 |
| Quadri direttivi | 108.844 | 31.433 | 95.616 | 29.592 |
| Aree professionali | 134.336 | 116.268 | 125.941 | 114.059 |
| Totale | 254.458 | 148.221 | 228.361 | 143.959 |

Ore di formazione medie per partecipanti e ruolo

| | 2015 | | | |
|--------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|
| | M | | F | |
| | Ore medie/part. | Ore medie/ tot. categoria | Ore medie/part. | Ore medie/ tot. categoria |
| Dirigenti | 69,61 | 63,36 | 51,98 | 57,75 |
| Quadri direttivi | 58,68 | 56,90 | 55,53 | 53,10 |
| Aree professionali | 50,01 | 46,89 | 48,87 | 46,88 |

Ore di formazione medie per partecipanti e ruolo

| | 2016 | | | |
|--------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|
| | M | | F | |
| | Ore medie/part. | Ore medie/ tot. categoria | Ore medie/part. | Ore medie/ tot. categoria |
| Dirigenti | 43,34 | 37,80 | 30,75 | 30,75 |
| Quadri direttivi | 52,83 | 49,70 | 51,11 | 48,75 |
| Aree professionali | 48,20 | 44,07 | 48,83 | 45,70 |

7.1.3 Comunicazione interna

Le attività di comunicazione interna e di coinvolgimento dei dipendenti rivestono un ruolo chiave nei processi di diffusione degli obiettivi e delle politiche del Gruppo e di promozione dei valori e della cultura aziendale.

In particolare il 2016 è stato caratterizzato da un'intensa attività di brand engagement interno finalizzata a identificare e a diffondere i "principi" aziendali provenienti dal nuovo posizionamento e dalla nuova identità di BPER Banca. Il progetto "Essere BPER Banca" è stato realizzato attraverso un percorso progettuale integrato di comunicazione digitale (attraverso l'intranet aziendale e il magazine interno) di coinvolgimento attivo dei dipendenti (con focus group e community) e di attività off-line (con una campagna fotografica che ha coinvolto oltre 100 colleghi).

Per il 2017 è prevista l'implementazione di un processo aziendale strutturato di ascolto interno volto a rilevare periodicamente il clima interno e a raccogliere dai dipendenti pareri, idee e suggerimenti per indirizzare le strategie e i progetti aziendali.

BPER Banca è un'azienda che incontra spesso i suoi dipendenti per tenere vivo il contatto e l'ascolto, più volte all'anno vengono effettuati incontri presso ciascuna Direzione Territoriale in cui Direttore Generale e Vice Direttore Generale incontrano i responsabili delle unità organizzative dislocate sul territorio.

7.1.4 Mobilità e gestione del cambiamento

Tra azienda e dipendente, in un rapporto virtuoso, esiste coincidenza di obiettivi di medio lungo termine: entrambi vogliono crescere. La crescita dei risultati aziendali, infatti, non può che passare attraverso la crescita delle risorse che li generano.

La crescita e l'evoluzione gestionale della Banca si traducono nell'opportunità, per le persone, di "muoversi" all'interno dell'organizzazione e di acquisire conoscenze e competenze. Trasferimenti, cambi di mansione, spostamenti sul territorio sono spesso occasione per il dipendente per progredire nel suo percorso di crescita e di carriera, oltre ad essere funzionali al presidio delle posizioni organizzative il cui funzionamento consente alla Banca di operare. La gestione di queste dinamiche si basa sulla normativa interna di cui la Banca si è dotata, oltre che sulla normativa esterna, applicati nell'azione dei gestori delle risorse umane. Prassi aziendali, normativa interna ed esterna forniscono le regole di comportamento con cui la Banca, tramite i gestori delle risorse umane, opera in questi momenti di cambiamento, coniugando i valori aziendali con la ricerca di dosi crescenti di efficienza ed efficacia.

Ogni "evento gestionale" che caratterizza la vita professionale di un dipendente (un trasferimento, un premio, un provvedimento disciplinare, un colloquio gestionale, una nomina a posizione di responsabilità) viene tracciato in modo puntuale e sottoposto ad attività di controllo. Per quanto riguarda le attività che non hanno una normativa specifica, il controllo è quello operativo normalmente svolto a cura del responsabile della struttura. Per le attività altamente normate da regolamenti interni ed esterni, il rigore e il controllo sono ancora più stringenti. Le attività di controllo ispettivo possono essere svolte dalle funzioni interne preposte o da parte di controllori esterni. Ad esempio, in applicazione del decreto 231, vengono effettuate delle valutazioni particolari per l'identificazione delle attività sensibili rispetto a taluni rischi al fine di predisporre protocolli specifici per prevenire la loro insorgenza o per mitigarne gli effetti.

Dal 2012, per agevolare la mobilità del personale e valorizzarne competenze e aspettative professionali, la Banca ha attivato un “Mobility Center” ad hoc, strutturando maggiormente l’attività già esistente.

7.1.5 Valorizzazione del talento femminile

Obiettivo principale del progetto “Pari opportunità”, nato nel 2012, è attivare e sviluppare un processo di riconoscimento e valorizzazione della presenza femminile in BPER Banca al fine di creare condizioni di gestione efficiente dei talenti.

I percorsi formativi ciclici sulla leadership rivolti al management aziendale sono stati rivisti con l’introduzione di tematiche di genere al fine di sensibilizzare il management stesso verso una più corretta valorizzazione e allocazione dei talenti.

A partire dal 2016 le politiche gestionali sono state implementate con l’introduzione di obiettivi specifici sulle tematiche di genere assegnati ai singoli gestori e per seguire l’evoluzione del progetto, i cui risultati si attendono nel medio-lungo periodo, integrate con una attività di monitoraggio mirata.

In sinergia con il progetto “welfare” è stato creato un portale che raccoglie l’offerta di servizi dedicati al work-life balance messi a disposizione dall’azienda e un’area esclusiva per la maternità. Grazie a questo servizio, le dipendenti assenti per maternità possono essere aggiornate sulle ultime novità aziendali e consultare quotidianamente la rassegna stampa del gruppo, collegandosi a un sito internet protetto e dedicato. E’, inoltre, possibile reperire qui tutte le informazioni necessarie a preparare al meglio il rientro in ufficio così come aderire al percorso di team coaching ritagliato su misura per le neo mamme.

Dal 2014, infine, BPER Banca è entrata a far parte, in qualità di socio ordinario, di Valore D, la prima associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda.

Nel 2016 la percentuale di part time concessi a personale femminile è ulteriormente aumentata passando dal 7,95% al 8,46%. Rispetto al 2015 è incrementata inoltre la percentuale di assunzione di donne rispetto a quella degli uomini passando dal 49% al 53% definendo così nel 2016 un fenomeno di assunzione che ha coinvolto maggiormente le donne rispetto agli uomini, così pure per le assunzioni a tempo indeterminato che per il 54% sono rappresentate da donne.

A livello retributivo⁴⁰, la rilevante differenza tra generi è imputabile all’assenza di donne all’interno del Top Management, alla maggiore anzianità lavorativa della popolazione maschile e alla massiccia presenza di personale femminile che usufruisce di un contratto a tempo parziale concesso al fine di consentire una miglior conciliazione della vita familiare con quella lavorativa.

⁴⁰ BPER Banca applica come stipendio base previsto dal CCNL per il 3° livello e per la 2° area professionale, per tale retribuzione non si registrano variazioni di genere.

Retribuzione media lorda per genere

| | 2015 | 2016 |
|---------------------------|---------------------|---------------------|
| % | Incidenza variabile | Incidenza variabile |
| Dirigenti | 9% | 10% |
| Uomini | 10% | 10% |
| Donne | 7% | 8% |
| Quadri direttivi | 6% | 6% |
| Uomini | 6% | 6% |
| Donne | 6% | 6% |
| Aree professionali | 7% | 5% |
| Uomini | 7% | 5% |
| Donne | 7% | 5% |

Rapporto tra la remunerazione media base annua lorda donne/uomini⁴¹

| | | Ral | | Ral full time senza anzianità | |
|--------------------|------------------------------|--------|--------|-------------------------------|--------|
| | | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| Dirigenti | Dirigenti | 64,6% | 65,2% | 64,2% | 65,7% |
| Quadri direttivi | Quadri direttivi – Livello 4 | 96,3% | 96,4% | 98% | 97,4% |
| | Quadri direttivi – Livello 3 | 98,7% | 99,4% | 99,9% | 100,9% |
| | Quadri direttivi – Livello 2 | 97,8% | 96,9% | 99,8% | 98,7% |
| | Quadri direttivi – Livello 1 | 97,8% | 97,8% | 99% | 99,3% |
| Aree professionali | Area 3 - Livello 4 | 96,5% | 95,8% | 99,9% | 99,6% |
| | Area 3 - Livello 3 | 93,3% | 92,8% | 99,2% | 99,2% |
| | Area 3 - Livello 2 | 94,2% | 94,4% | 99,4% | 99,6% |
| | Area 3 - Livello 1 | 95,3% | 94,1% | 99% | 98,9% |
| | Area 2 - Livello 3 | 91,8% | 90,0% | 99,5% | 99,3% |
| Altro | Commessi ed Operai | 109,4% | 127,2% | 117% | 135,7% |

Infatti se riportiamo i dati riproporzionati al full time (cioè come se tutti lavorassero al 100%) e senza scatti di anzianità, ecco che il rapporto RAL donne/RAL uomini dimostra che le retribuzioni sono sostanzialmente allineate.

⁴¹ Lo stipendio annuo lordo è formato da quanto previsto contrattualmente e dalle integrazioni aziendali. BPER Banca applica come stipendio base quello previsto dal CCNL per il 3° livello e per la 2° area professionale

7.2 Qualità della vita in azienda

Il soddisfacimento dell'esigenza tecnico-produttiva e organizzativa, non è mai disgiunto dalla valutazione delle esigenze personali e familiari del dipendente, né dalle opportunità che consentano di alimentare il percorso di crescita professionale, sia sotto il profilo tecnico, sia sotto quello comportamentale. La Banca promuove una ricerca continua del miglior trade-off tra tutte queste valutazioni.

Le politiche e le pratiche a supporto dei lavoratori per preservarne dignità ed incolumità psico-fisica, sono connaturate allo stile gestionale dell'azienda. Il rispetto della persona, prima ancora che una regola di funzionamento o una norma da rispettare, è una volontà aziendale. L'assetto valoriale nato con la banca, ormai 150 anni fa, oggi coincide con la "regola di funzionamento". Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. La Direzione Risorse Umane, nel rispetto della riservatezza delle informazioni che ha acquisito, interviene con le modalità più opportune a tutelare il dipendente. Altrettanto significativi sono i progetti riferiti al malessere sul lavoro ed allo stress lavoro-correlato, fortemente incentrati sulle condizioni in cui vengono erogate le prestazioni lavorative e il riflesso sullo stato di salute psico-fisico dei dipendenti.

Al fine di valutare i risultati dell'impegno profuso per la creazione di un clima aziendale favorevole per i propri dipendenti, la Banca ha previsto la realizzazione di una nuova indagine di clima per il 2017.

7.2.1 Welfare aziendale

Sono molteplici gli strumenti implementati per venire incontro alle esigenze dei dipendenti di BPER Banca.

Nel 2016 è stato ampliato il Piano Welfare offerto ai dipendenti, a cui ha aderito circa il 37% del personale, nell'ottica di fornire servizi e prodotti che tengano conto delle singole necessità familiari. Il Piano Welfare si sviluppa nell'ambito dell'area assistenza sanitaria integrativa, della previdenza complementare, dell'area formazione ed educazione e da ultimo sui servizi legati al tempo libero, alla cultura e alle attività ricreative.

Tutti i dipendenti del Gruppo, con contratti full-time o part-time, possono accedere al Portale Welfare Aziendale, nel quale sono descritte tutte le agevolazioni raggruppate per aree tematiche:

- polizza sanitaria/dentaria
- polizza infortuni
- Long Term Care in caso di non autosufficienza
- check-up
- accordo premorienza (in caso di morte o di invalidità permanente durante gli anni di servizio)
- fondo pensione integrativo
- condizioni agevolate sui principali servizi bancari
- buoni pasto e buoni regalo
- convenzioni a carattere nazionale e locale

Sono previste inoltre agevolazioni e provvidenze ai lavoratori studenti e ai diversamente abili, borse di studio per i figli dei dipendenti, una mensa aziendale a

Modena, un servizio di biblioteca e un CRAL aziendale.

Nel corso del 2017 si prevede un ampliamento del Portale Welfare con l'inserimento di due nuove sezioni:

- "Work Life-Bilance" nella quale verranno esplicitate informazioni e modalità di fruizione di part-time, flessibilità di orario, ai permessi della legge 104 e smart working.
- "Mobility" che si svilupperà su tematiche quali scontistiche o agevolazioni per gli abbonamenti ai mezzi pubblici (treno, autobus, metropolitana) e possibili convenzioni per grandi parcheggi.

L'azienda sta inoltre valutando la possibilità di istituire ulteriori servizi per favorire un'adeguata conciliazione vita-lavoro dei propri dipendenti. Per facilitare l'utilizzo ed incrementare la conoscenza dei servizi del Piano Welfare aziendale, verrà attivato un piano di comunicazione interno.

Per quanto riguarda le iniziative di carattere sociale, nel corso dell'anno BPER Banca ha preso parte alle seguenti iniziative:

- "Bimbi in ufficio con mamma e papà", un'iniziativa ventennale promossa da "la Stampa" e dal "Corriere della Sera" con la quale è stata data l'opportunità a circa 150 bambini, di età inferiore a 10 anni, figli dei dipendenti che lavorano al Centro Servizi di Modena, di conoscere il luogo e il lavoro dei genitori. I bambini hanno preso parte anche ad alcuni momenti di svago e intrattenimento organizzati dai volontari dell'Associazione Onlus "VIP- Viviamo in Positivo". Per il futuro si prevede un'estensione dell'iniziativa a livello di Gruppo e lo sviluppo di iniziative di educazione finanziaria rivolte ai bambini.
- "Tutti al lavoro in bicicletta – Bike to Work", iniziativa nazionale promossa dalla Federazione Italiana Amici della Bicicletta – FIAB Onlus e da Rete Città Sane OMS per promuovere la mobilità sostenibile e lo stile di vita sano. Numerosi dipendenti hanno aderito all'iniziativa recandosi al lavoro in bicicletta.

Dipendenti che hanno usufruito un congedo parentale obbligatorio

| | 2015 | 2016 |
|---|--------|-----------------|
| Dipendenti che hanno richiesto il congedo | 230 | 207 |
| Ancora in congedo | 132 | 99 |
| Rientrati durante l'anno | 97 | 102 |
| Dipendenti occupati dopo 12 mesi al termine del congedo | 229 | Non applicabile |
| Tasso di rientro ⁴² | 99,57% | 97,10% |
| Tasso di retention ⁴³ | 99,57% | Non applicabile |

⁴² Al termine del congedo.

⁴³ Calcolato con i dipendenti rientrati da 1 anno dal termine del congedo

Numero dipendenti che hanno usufruito di congedi per motivazione

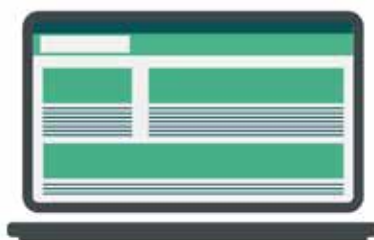
| | 2015 | | 2016 | |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Maternità e cura figli | 498 | 191 | 422 | 198 |
| Studio | 15 | 24 | 17 | 20 |
| Altro | 2.927 | 4.642 | 2.835 | 3.969 |
| Totale | 3.440 | 4.857 | 3.274 | 4.187 |

UN FIOCCO IN AZIENDA

Un sito dedicato alle neo mamme di BPER Banca che sono in maternità



Work life
balance



Team
coaching



Area
maternità

Rassegna stampa
del gruppo



7.2.2 Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

La politica adottata dalla Banca in materia di salute e sicurezza è stata delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori facendo propria la definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D.Lgs. 106/09, la valutazione sia dei "fattori di rischio"⁴⁴ che delle "condizioni di rischio"⁴⁵;
- perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D.Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Tutte le funzioni aziendali, grazie all'attività di comunicazione e formazione erogata dalla società, sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

Il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro è composto dagli obiettivi prescritti dai principi sopra esposti, in particolare:

- sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentano di individuare idonee misure di prevenzione;
- individuare tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sulle categorie di lavoratori maggiormente vulnerabili;
- partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e dei codici di buona prassi;
- costruire sinergie con la struttura del personale indispensabile per il successo della diffusione della politica in materia di salute e sicurezza;
- migliorare l'efficacia dei piani di intervento attraverso l'identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità e l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi.

⁴⁴ I fattori di rischio sono intesi come quelli che "accadono" nelle situazioni di lavoro, e sono classificabili in gruppi predefiniti in funzione delle scelte tecniche cui sono sottesi.

⁴⁵ Le condizioni di rischio sono intese come quelle che "esprimono possibilità oggettive, concatenazioni di scelte organizzative valutabili e modificabili, che riguardano tutti gli aspetti della stazione di lavoro e non solo gruppi di "oggetti" individuati e raggruppati in modo comunque insufficiente per la spiegazione delle nocività, e infine si manifestano in luoghi di lavoro caratterizzati da connaturate variabilità e mutevolezza".

Secondo tali indicazioni il Servizio Prevenzione e Protezione di BPER Banca ha implementato all'interno dell'azienda un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute. All'interno del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/01 sono richiamate tutte le normative interne in termini di salute e sicurezza, pertanto al personale è richiesta una scrupolosa osservanza di tutte le prescrizioni elencate. Per assicurare il massimo rispetto da parte dei dipendenti dei principi e delle regole di comportamento prescritti nel "Modello", nella normativa interna e all'interno del Codice Etico, la società valuta le trasgressioni sotto il profilo disciplinare, adottando se necessario le sanzioni previste nel Modello medesimo.

Infortunati e assenteismo per genere

| | 2015 | | | 2016 | | |
|------------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini |
| Numero infortuni sul lavoro | 30 | 16 | 14 | 26 | 13 | 13 |
| Tasso di infortunio | 0,49 | 0,26 | 0,23 | 0,44 | 0,22 | 0,22 |
| Tasso malattie professionali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasso giornate perse | 11,03 | 7,13 | 3,89 | 11,83 | 5,61 | 6,21 |
| N° decessi | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Numero infortuni in itinere | 58 | 20 | 38 | 56 | 30 | 26 |
| Tasso di infortunio | 0,95 | 0,33 | 0,62 | 0,94 | 0,50 | 0,44 |
| Tasso giornate perse | 21,84 | 9,28 | 12,55 | 24,30 | 15,04 | 9,26 |
| Tasso malattie professionali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| N° decessi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale infortuni | 88 | 36 | 52 | 83 | 43 | 40 |
| Tasso di infortunio | 1,45 | 0,59 | 0,85 | 1,39 | 0,74 | 0,65 |
| Totale giorni persi | 2.000 | 999 | 1.001 | 2.157 | 1.233 | 924 |
| Indice di gravità | 32,86 | 16,42 | 16,45 | 36,13 | 20,65 | 15,48 |
| Tasso di assenteismo | 0,05 | 0,02 | 0,03 | 0,04 | 0,02 | 0,03 |

Infortuni e assenteismo per distribuzione geografica

| | 2015 | | | 2016 | | |
|------------------------------------|--------------|-----------|-------------|--------------|------------|-------------|
| | Nord | Centro | Sud e isole | Nord | Centro | Sud e isole |
| Numero infortuni sul lavoro | 15 | 2 | 13 | 16 | 1 | 9 |
| Tasso di infortunio | 0,25 | 0,03 | 0,21 | 0,27 | 0,02 | 0,15 |
| Tasso malattie professionali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasso giornate perse | 5,55 | 0,25 | 5,23 | 7,49 | 0,20 | 4,14 |
| N° decessi | 0 | 0 | | 0 | 0 | 1 |
| Numero infortuni in itinere | 38 | 4 | 16 | 32 | 4 | 20 |
| Tasso di infortunio | 0,62 | 0,07 | 0,26 | 0,54 | 0,07 | 0,34 |
| Tasso malattie professionali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasso giornate perse | 11,30 | 0,51 | 10,02 | 11,06 | 4,42 | 8,83 |
| N° decessi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale infortuni | 53 | 6 | 29 | 48 | 5 | 30 |
| Tasso di infortunio | 0,87 | 0,10 | 0,48 | 0,80 | 0,08 | 0,49 |
| Totale giorni persi | 1.026 | 46 | 928 | 1.107 | 276 | 774 |
| Indice di gravità | 16,86 | 0,76 | 15,25 | 18,54 | 4,62 | 12,96 |
| Tasso di assenteismo | 0,03 | 0,00 | 0,02 | 0,02 | 0,00 | 0,02 |

7.2.3 Tutela dei diritti dei lavoratori

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico di BPER Banca. Viene dedicata una particolare attenzione alla gestione dei procedimenti disciplinari nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e nello specifico di quanto previsto dallo statuto dei lavoratori (legge 300/70).

L'approccio aziendale è orientato al pieno rispetto dei diritti umani. L'attenzione alle pari dignità e pari opportunità si riscontra in tutte le fasi della carriera, dalla selezione al termine del rapporto contrattuale. L'equità è garantita dai valori aziendali, ma anche dal crescente livello di attenzione che normativa vigente e organizzazioni sindacali dedicano al diversity management. Qualsiasi tipologia di diversità (genere, età, etnia etc.) sono considerate dall'azienda una fonte di ricchezza.

Cause in essere e risolte a fine anno in materia di rapporti di lavoro

Il progetto BeAtlas⁴⁶, ad esempio, mostra come le differenze tra dipendenti possano generare progetti funzionali sia alla crescita professionale delle risorse coinvolte, sia alla crescita della capacità dell'offerta commerciale della Banca. Nel corso dell'anno 2016 non risultano segnalate violazioni del Codice Etico per ragioni di discriminazione e/o disparità di genere.

| | 2015 | 2016 |
|---|-----------|-----------|
| Previdenza e assistenza | 4 | 1 |
| Trattamento economico | | |
| Risoluzione rapporto di lavoro | 15 | 13 |
| Mansioni e qualifiche | | |
| Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro | 10 | 7 |
| Comportamenti antisindacali | | |
| Altro | | |
| Totale | 29 | 21 |
| Reclami risolti | 15 | 10 |

Nel corso del 2016 le vertenze con il personale sono calate del 24% rispetto all'anno precedente.

Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali

I principi di trasparenza, indipendenza e integrità caratterizzano anche i rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni politiche e sindacali. La Banca applica in modo rigoroso normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali (Accordo in materia di libertà sindacali del 25 novembre 2015). I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo solido nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda e i rappresentanti dei lavoratori è stato sottoscritto il Protocollo in materia di relazioni sindacali di Gruppo BPER Banca del 14/08/2016. La partecipazione, a titolo personale, di dipendenti e amministratori ad organizzazioni politiche, avviene fuori dall'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta in Azienda. La Banca si astiene, inoltre, da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti. Le ore di sciopero registrate nel corso del 2015 sono correlate al rinnovo del contratto collettivo nazionale. Oltre il 70% dei dipendenti di BPER è iscritto ad un'organizzazione sindacale italiana.

⁴⁶ Per approfondimenti vedi pag. 55

| | 2015 | 2016 |
|---|-------|-------|
| Dipendenti iscritti ai sindacati | | |
| N° sigle sindacali presenti | 7 | 6 |
| N° dipendenti iscritti | 5.841 | 5.999 |

| | (N. ore) | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------|----------|---------------|---------------|
| Assenze per motivi sindacali | | | |
| Scioperi vertenze sindacali | | 0 | 0 |
| Scioperi vertenze di categoria | | 41.231 | - |
| Altri scioperi | | - | - |
| Totale scioperi | | 41.231 | - |
| Permessi sindacali | | 36.424 | 41.506 |
| Totale assenze | | 77.655 | 41.506 |



8 Gli impatti ambientali

Il percorso di sostenibilità intrapreso da BPER Banca tiene in considerazione le continue sollecitazioni del mercato e della società civile. Grazie all'Accordo di Parigi, ratificato dall'Italia il 7 ottobre 2016, la lotta al cambiamento climatico è stata posta tra i principali obiettivi futuri per l'umanità.

Il cambiamento climatico rappresenta una reale minaccia con forti implicazioni non solo sociali ed ambientali, ma anche economiche e finanziarie. Per tali ragioni, nel corso degli ultimi anni, sono sorte numerose iniziative multi-stakeholder come il Montreal Carbon Pledge, la Portfolio Decarbonization Coalition e la Climate Change Task Force del Financial Stability Board. Le ricadute economiche del cambiamento climatico sono state riconosciute anche dal mercato finanziario. La stessa Banca d'Italia ha partecipato alla redazione del "Rapporto del dialogo italiano sulla finanza sostenibile" in cui viene descritto come il climate change impatti sul settore creditizio. Inoltre, l'edizione 2015 del rapporto del World Economic Forum, The Global Risks Report, annovera per la prima volta tra i rischi più rilevanti il rischio relativo al fallimento delle misure volte alla mitigazione o all'adattamento dei problemi legati al cambiamento climatico. Nello specifico i rischi individuati sono:

- Rischio fisico: distruzione o deterioramento di infrastrutture e beni materiali, minor produttività dei terreni agricoli, difficoltà o impossibilità di reperimento di alcune materie prime e conseguente interruzione della catena di fornitura, rischio di crisi legate all'acqua;
- Rischio tecnologico: è un rischio legato alla velocità del progresso e degli investimenti nello sviluppo di tecnologie in grado supportare la transizione verso un'economia a basso impatto di carbonio (sviluppo di tecnologie low carbon relative a produzione, distribuzione e consumo dell'energia);
- Rischio legale: evoluzioni nel quadro normativo internazionale e nazionale, che potrebbero comportare l'introduzione di misure volte a ridurre l'impatto delle attività umane sul cambiamento climatico. A tutti i settori potranno applicarsi misure legali più vincolanti in termini di consumo di risorse e di inquinamento (es stranded asset⁴⁷).
- Rischio reputazionale: visto il forte aumento della sensibilità collettiva su queste tematiche si è riscontrato come un'insufficiente attenzione verso l'ambiente possa provocare gravi danni reputazionali sia alle aziende sia, indirettamente, ai loro investitori.
- Rischio sociale: rischio di tenuta di alcune attività economiche che si ripercuotono sui livelli occupazionali, problemi legati all'aumento delle catastrofi naturali, aggravarsi di fenomeni quali le migrazioni involontarie e le crisi legate alla scarsità di risorse idriche.

Anche la Comunità Europea, grazie all'emanazione della Direttiva 2014/95/EU⁴⁸ (recepita in Italia dal D. Lgs n.254 del 30/12/2016), richiede a tutte le società quotate di considerare all'interno del proprio sistema di gestione dei rischi quelli legati al cambiamento climatico.

⁴⁷ E' stato calcolato che il 60-80% delle riserve di carbone, petrolio e gas delle imprese quotate in Borsa non potrà essere bruciato, pena il mancato rispetto del limite di emissioni necessario per contenere l'aumento delle temperature al di sotto dei 2°C, e tale quota aumenta a più del 90% se si considera un obiettivo di 1,5°. Di conseguenza, i titoli di società operanti nell'ambito delle energie fossili potrebbero perdere gran parte del loro valore se l'obiettivo di mantenere le temperature globali al di sotto del 1,5°C venisse confermato da impegni e obblighi concreti, anche a livello normativo

⁴⁸ La Direttiva è stata recepita in Italia il 30/12/2016 con il D. Lgs n. 254 cogente dall'anno di esercizio 2017

Il ruolo dell'industria finanziaria risulta cruciale secondo due diversi punti di vista:

- a. Riduzione degli impatti diretti delle società attraverso interventi di efficientamento energetico;
- b. Riduzione degli impatti indiretti delle società attraverso una diversa allocazione dei capitali.

In questo senso opera BPER Banca, consapevole che una gestione aziendale attenta e responsabile verso l'ambiente non solo porta ad un incremento della reputazione, ma contribuisce alla creazione di valore per gli azionisti.

Date le caratteristiche peculiari di una società di servizi, la Banca ha identificato come "material" (rilevanti) gli aspetti legati all'uso dell'energia e all'impiego delle materie prime, nello specifico per l'uso di carta e toner.

Per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente, e contemporaneamente avviare azioni di cost saving, BPER Banca ha inserito nel Piano Industriale 2015-17 il progetto "Go Green & Digital".

Le attività più rilevanti dal punto di vista della riduzione degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

1. Riduzione dei consumi di carta ed efficientamento dei relativi processi di utilizzo.
2. Risparmio energetico.

8.1 Gestione degli impatti ambientali diretti

BPER Banca, al fine di garantire una gestione sostenibile delle risorse ambientali impiegate nelle proprie attività, ha avviato un processo di monitoraggio dei consumi finalizzato alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime che dell'energia grazie all'uso efficiente delle risorse, ad una gestione ottimale dei rifiuti, ad interventi di efficientamento energetico e alla produzione/utilizzo di energie rinnovabili. Tale sistema consente di misurare costantemente le performance interne, valutarne gli scostamenti ed identificarne le criticità.

Inoltre a partire dal 2015 la Banca ha aderito al Carbon Disclosure Program (CDP), analizzando le emissioni di CO₂ e i risparmi conseguiti attraverso le azioni di efficientamento energetico implementate. Il CDP è un'organizzazione no-profit indipendente che offre, ad aziende e Paesi un sistema per misurare, rilevare, gestire e condividere a livello globale informazioni riguardanti il cambiamento climatico e l'utilizzo della risorsa acqua.

Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito: www.cdp.net

8.1.1 Acquisto e impiego responsabile delle risorse

BPER Banca, data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le proprie materie prime unicamente la carta e i toner⁴⁹. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative al fine di impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile.

Nel 2016, BPER Banca ha modificato drasticamente la sua politica di acquisto della

⁴⁹ Linee Guida sull'applicazione in Banca degli Indicatori Ambiente del GRI di ABILab 2014

carta utilizzata nelle proprie sedi. L'80% della carta utilizzata negli uffici e nelle filiali è infatti carta riciclata mentre il restante 20% di carta da ufficio ed il materiale pubblicitario hanno un marchio di qualità ambientale, una certificazione internazionale che garantisce che i materiali lignei e/o cartacei usati per la realizzazione dei prodotti provengono da foreste gestite in modo responsabile.

Sempre con l'obiettivo di ridurre i consumi di carta anche nel 2016 si è mantenuta la diffusione di alcuni quotidiani in formato digitale, oggi in uso nella quasi totalità degli uffici centrali. E' in fase di valutazione l'estensione del servizio nelle diverse filiali. Importanti risultati si sono inoltre ottenuti grazie alla promozione dell'utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata), modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, e alla razionalizzazione delle spese postali (mediante sollecito all'adozione della Posta On-Line su Smartweb, mediante l'introduzione di nuovi processi di gestione delle raccomandate e mediante una più efficace gestione degli accorpamenti in fase di invio delle comunicazioni postali e della gestione dei cd. "resi"); grazie alla diffusione della Firma Elettronica Avanzata (FEA), è stato possibile ridurre il consumo di circa 13 mila Kg⁵⁰ di carta, quantità quattro volte superiore rispetto a quella registrata a fine 2015.

In merito alla gestione dei toner si è invece razionalizzato il parco stampanti a livello di Rete. Ad oggi BPER Banca non acquista più toner se non in minima percentuale in quanto le fotocopie sono pagate a "costo copia".

Materie prime acquistate

| (Kg) | 2015 | 2016 |
|--|----------------|------------------|
| Totale carta da ufficio acquistata: | 914.285 | 873.095,5 |
| Carta certificata FSC ⁵¹ | 95,2% | 19,8% |
| Percentuale di carta riciclata | 4,8% | 80,2% |

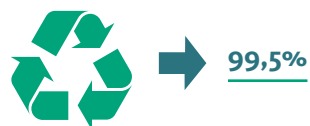
8.1.2 Gestione dei rifiuti

Nella gestione dei propri rifiuti, BPER Banca persegue la minimizzazione degli impatti attraverso una gestione oculata dei beni da smaltire e privilegiando, ove possibile, il loro recupero. La Banca si è prefissata l'obiettivo di azzerare entro il 2018 la produzione di rifiuti pericolosi.

Presso tutte le sedi di BPER viene effettuata la raccolta differenziata per le diverse categorie di rifiuti. Dati i grandi quantitativi di carta utilizzati, la Banca ha deciso di affidarne lo smaltimento a società specializzate che ne curano l'immediato reinserimento nella filiera di produzione. L'intera quantità dei rifiuti di carta è avviata così al recupero.

Il 98% dei toner utilizzati viene recuperato⁵², inoltre più di 4000 stampanti laser (circa

Rifiuti inviati a riciclo



⁵⁰ Il dato è frutto di una stima: fogli medi risparmiati moltiplicato il numero di operazione che hanno utilizzato la FEA

⁵¹ Carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC)

l'80% del totale) utilizzano toner rigenerati.

Per ridurre drasticamente la produzione di rifiuti pericolosi, a partire da metà del 2016, la Banca ha sottoscritto un contratto di manutenzione dell'hardware che delega al fornitore stesso la gestione delle attività manutentive e di smaltimento/recupero. Ciò permetterà di abbattere le quantità di rifiuti speciali pericolosi da apparecchiature elettroniche fino ad annullarli.

La percentuale di rifiuti mandati al recupero è pari al 99,5%

Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti

| (Kg) | 2015 | 2016 |
|--|---------------|----------------|
| Totale peso rifiuti non pericolosi: | 827281 | 891.303 |
| Materiale uffici- rifiuti misti da costruzione e demolizione | // | 18.840 |
| Imballaggi misti | 54.480 | 12.910 |
| Apparecchiature elettroniche fuori uso | 31.720 | 50.910 |
| Pallet in legno | 0 | 2.330 |
| Schede elettroniche | 1.150 | // |
| Carta | 716167 | 782.124 |
| | | |
| Toner | 21.034 | 24.189 |
| Totale peso rifiuti pericolosi: | 2.730 | 1.730 |
| Tubi fluorescenti e altri tubi contenenti mercurio | 390 | // |
| Apparecchiature elettroniche (monitor) | 2.340 | 1.730 |

8.1.3 Consumo di energia

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione

| | 2016 |
|--|----------------|
| Riscaldamento (GJ) | 65.893 |
| gas naturale ⁵³ (GJ) | 63.420 |
| gasolio ⁵⁴ (GJ) | 2.473 |
| Energia elettrica (GJ) | 144.282 |
| da fonti rinnovabili (acquistata) (GJ) | 143.660 |
| da fonti rinnovabili (autoprodotta) (GJ) | 622 |
| da fonti rinnovabili (%) | 100% |
| TOTALE (GJ) di cui | 227.338 |
| Combustibili non rinnovabili | 83.056 |
| Energia rinnovabile | 144.282 |
| % rinnovabili sul totale | 63% |

⁵² Nel 2015 rispetto 21.034 kg totali solo 836 kg non sono stati avviati a recupero; nel 2016 su 24.171 kg, solo 521 kg non sono stati avviati a recupero. I toner non avviati a recupero sono di pertinenza della regione Sicilia

⁵³ Il dato della conversione gas naturale ricavato da Enea

⁵⁴ Il dato per la conversione gasolio è tratto dalle linee guida ABI Lab: fattore di conversione applicato ricavato dal D. Lgs. 28 del 3/3/2011

La flotta

La razionalizzazione e l'ammmodernamento della flotta BPER Banca prosegue da qualche anno con criteri "green": le vetture che di volta in volta giungono a fine vita vengono sostituite con nuove vetture bi-fuel (benzina-metano), ibride, elettriche. Per ciò che riguarda il consumo di carburante è inoltre importante sottolineare che la flotta aziendale è in utilizzo sia a BPER Banca S.p.A. che a BPER Services S.C.p.A. La flotta è composta da 314 veicoli a motore (auto, scooter, camper, furgoni) di cui 223 a gasolio, 37 a benzina, 32 bifuel benzina/metano, 14 bifuel gpl/benzina, 4 ibride (elettrico/benzina), 2 elettriche. Per facilitare gli spostamenti nei pressi delle sedi, sono state messe a disposizione del personale 18 biciclette di cui 2 elettriche.

Consumi del parco macchine aziendale

| Tipologia carburante | GJ |
|-----------------------|-----------|
| Gasolio ⁵⁵ | 13.807,90 |
| Benzina ⁵⁶ | 1.781,01 |
| GPL ⁵⁷ | 635,26 |
| Metano ⁵⁸ | 938,35 |

Consumo di energia rinnovabile

Il consumo di energia elettrica relativo al 2016 è pari a 40.078.143,25 kWh di cui il 100% proveniente da energie rinnovabili, dunque con emissioni di CO₂ pari a zero. Il consumo di energia termica (metano e, in minima parte, gasolio) ha generato l'emissione di 3747,87 t di CO₂.

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, BPER Banca ha calcolato il proprio indice di intensità energetica rispetto ai metri quadrati lordi degli immobili di BPER BANCA.

Intensità energetica

| | 2016 |
|--|------------|
| Totale energia consumata (GJ) | 227.338 |
| Totale metri quadrati ⁵⁹ | 457.513,35 |
| Intensità per dipendente ⁶⁰ | 28,15 |
| Intensità energetica | 0,5 |

⁵⁵ Il fattore di conversione applicato è stato ricavato dal D. Lgs. 28 del 3/3/2011.

⁵⁶ Il fattore di conversione ricavato da Italian greenhouse Gas Inventory 1990-2013. Il totale della benzina è dato dalla somma dei consumi del parco macchine a benzina più il 50% del parco macchine bifuel a metano più metà del parco macchine bifuel a gpl.

⁵⁷ Il fattore di conversione ricavato da Italian greenhouse Gas Inventory 1990-2013

⁵⁸ Il fattore di conversione ripreso dal sito enea con l'equivalente energetico di alcuni prodotti combustibili

(TABELLA A, Circolare Ministeriale n. 219/F del 2 marzo 1992) <http://www.enea.it/it/comunicare-la-ricerca/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energia-effettivo-ed-equivalenze-nominali>

⁵⁹ m2 lordi complessivi degli immobili BPER banca.

⁶⁰ Calcolato sul numero di dipendenti al 31 dicembre 2016 pari a 8.075.

Produzione energie rinnovabili

La Banca negli scorsi anni ha installato diversi impianti fotovoltaici

Elenco impianti fotovoltaici

| Descrizione sito | Potenza kW | kWh prodotti 2016 | Fonte consumi |
|------------------|---------------|-------------------|---|
| Centro servizi C | 111,50 | 118.900 | Lettura manuale del contatore ⁶¹ |
| Carpi ag.1 | 10,12 | 10.792 | Stima ⁶² |
| Asilo | 5,06 | 5.396 | Stima |
| Pianoro | 19,72 | 21.029 | Stima |
| Vignola | 10,00 | 10.664 | Stima |
| Modena ag.18 | 5,55 | 5.918 | Stima |
| Totali | 161,95 | 172.698 | |

8.1.4 Interventi di efficientamento energetico

La strategia energetica di BPER Banca, descritta all'interno del Progetto di Piano Industriale 2015/17 "Go Green and Digital", si pone l'obiettivo di aumentare il controllo e la gestione dei consumi energetici al fine di individuare interventi - di rapida implementazione e con ritorno dell'investimento stimato in 2/3 anni - che consentano di ottenere risparmi strutturali sui costi di gestione del patrimonio BPER.

Queste le azioni implementate:

1. Effettuazione delle Diagnosi Energetiche, conforme alle richieste normative vigenti, delle sedi BPER individuate dai cluster e propedeutiche allo sviluppo del sistema di monitoraggio e controllo;
2. Redazione di un Piano di Interventi volto alla razionalizzazione dei consumi energetici degli edifici oggetto di analisi. Questa attività ha permesso di individuare interventi altamente "esportabili" e con tempi di ritorno degli investimenti contenuti per tipologie simili come sistema edificio/impianti;
3. Analisi dei consumi energetici elettrici delle filiali per individuare il cluster di applicazione del sistema Building Energy Management System (BEMS): sono state selezionate le filiali più energivore e contemporaneamente con i consumi nella fascia F3 più elevati;
4. Implementazione sulle 70 filiali individuate al punto 3 di sistemi di Building Energy Management System (denominati anche BEMS o sistemi di telegestione e telecontrollo); tramite l'acquisizione dei dati ricavati dal sistema BEMS verranno effettuate le seguenti attività:

⁶¹ Per determinare i consumi del centro servizi C è stato applicato un coefficiente contatore pari a 25. Le letture effettuate al 31 dicembre a fine 2015 e a fine 2016 sono pari rispettivamente a: 10.087 e 14.843. Per differenza il consumo registrato nel 2016 è pari a 4.756 kWh

⁶² Le stime riportate in tabelle sono frutto di un calcolo proporzionale rispetto al centro servizi C in quanto gli impianti sono tutti nella stessa zona e presentano le medesime caratteristiche di irraggiamento e clim

- monitoraggio dei consumi energetici per ciascuna filiale;
 - normalizzazione, analisi ed elaborazione dei dati raccolti;
 - creazione di indici di prestazione energetica e confronto con i dati storici;
 - valutazione dei risparmi conseguiti in seguito all'implementazione del BEMS.
- Nel corso del 2016 sono state completate 32 filiali, nel corso del 2017 verranno coinvolte le rimanenti.

5. Implementazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici gas ed elettricità per tutti i siti di BPER basato sulle letture delle fatture delle forniture con l'obiettivo di monitorare i trend e definire la base dati su cui effettuare benchmarking da cui estrapolare e possibilmente generalizzare le best practices applicative.

Gli interventi posti in essere nel corso dell'anno rientrano invece nella gestione manutentiva degli immobili. In particolare, sono stati attivati tre macro-categorie di interventi presso il centro servizi di Modena (stime tecniche calcolate da una ESCO):

1. Regolazione unità di trattamento aria tramite inverter e sensori di CO2 ambiente

| | kWh/anno |
|---|----------|
| Consumo ante intervento ⁶³ | 59.568 |
| Consumo post intervento ⁶⁴ | 24.528 |
| Risparmio energia elettrica da un anno di funzionamento | 35.040 |
| Risparmio energia termica/frigorifera | 140.000 |

2. Conversione illuminazione area rappresentanze a led

| | kWh/anno |
|---------------------------------------|----------|
| Consumo pre intervento | 19.594 |
| Consumo post intervento | 3.156 |
| Risparmio da un anno di funzionamento | 16.438 |

⁶³ Il calcolo è stato: 5840 ore x (2,4+3+4,8)kW

⁶⁴ Il calcolo è stato: 5840 ore x (0,98+1,2+2)kW

3. Installazione VRV portineria e spegnimento notturno elettropompe

| | kWh/anno |
|---------------------------------------|----------|
| Risparmio energia elettrica | 20.258 |
| Risparmio energia termica/frigorifera | 151.000 |

8.1.5 Emissioni prodotte

Al fine di identificare in modo oggettivo e monitorare l'andamento delle proprie performance, è stato calcolato l'indice SCOPE 1, cioè la quantità di CO₂ relativa al consumo per il riscaldamento ed i carburanti, di BPER Banca. Lo SCOPE 2, cioè la quantità di emissioni di CO₂ causata dall'utilizzo di energia elettrica è pari a zero poiché BPER Banca utilizza solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili

Scope 1

| Dati espressi in Ton | 2016 | | | |
|--------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|
| | CO ₂ | CO ₂ e | CH ₄ | N ₂ o |
| Riscaldamento: | | | | |
| gas naturale | 3564,8 | 3585,863 | 0,156 | 0,063 |
| gasolio | 183,07 | 184,87 | 0,017 | 0,005 |
| Carburante flotta auto: | | | | |
| gasolio | 1017,03 | 1026,78 | 0,017 | 0,035 |
| GPL | 41,67 | 42,08 | 0,005 | 0,001 |
| benzina | 130,6 | 132,08 | 0,034 | 0,002 |
| metano | 49,08 | 49,4 | 0,002 | 0,001 |

Emissione prodotte per la carta acquistata

| Dati espressi in Kg | 2016 |
|-------------------------------------|-----------|
| Carta riciclata | 700.262,5 |
| Carta FSC | 172.883 |
| Emissione di Ton Co2e ⁶⁵ | 658,9 |

Intensità di emissione

| | Co2 | Co2e |
|--|------------|------------|
| Emissioni totale residue (Ton) | 4986,25 | 5679,98 |
| Totale metri quadrati ⁶⁶ | 457.513,35 | 457.513,35 |
| Intensità per dipendente ⁶⁷ | 0,62 | 0,7 |
| Intensità di emissione | 0,0109 | 0,0124 |

⁶⁵ UK GHG conversion factors 2016

⁶⁶ m2 lordi complessivi degli immobili BPER Banca

⁶⁷ Calcolato sul numero di dipendenti al 31 dicembre 2016 pari a 8.075

8.1.6 Emissioni risparmiate

La sostituzione di un kWh prodotto da fonti fossili con uno prodotto da fonti rinnovabili consente di evitare l'emissione di 554,6 g CO₂.

Considerato che i kWh acquistati e prodotti derivanti da energie rinnovabili sono pari a 40.078.143,25, il risparmio di BPER Banca in termini di CO₂ non emessa in atmosfera è pari a 22.227,34 t di CO₂⁶⁸.

Se invece consideriamo che il risparmio di un kWh a livello di utenza consente di evitare l'emissione in atmosfera di un quantitativo di CO₂ pari al rispettivo fattore di emissione nazionale, ovvero 326,8 g, gli interventi di efficientamento energetico implementati da BPER Banca e riportati nel presente Bilancio, hanno permesso di evitare emissioni di CO₂ pari a 23,4.

Aggiungendo le 12,23 t di CO₂ risparmiate con l'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata, con una stima in difetto, BPER Banca ha evitato di immettere in atmosfera 22.263 t di CO₂, che corrisponde a piantare 31.804 alberi, cioè una foresta di più di 30 ettari (circa 43 campi da calcio).

8.2 Riduzione Impatti ambientali indiretti

Al mondo finanziario, e in particolare alle imprese e istituzioni, viene richiesta una condotta ben più sfidante della riduzione dei propri impatti diretti: quella di destinare capitali ad attività e tecnologie a bassa emissione di CO₂. La Banca deve quindi, da un lato, promuovere la misurazione e la diminuzione degli impatti ambientali generati dagli investimenti, la cosiddetta “decarbonizzazione”, e dall'altro, saper cogliere le opportunità connesse al climate change, legate cioè al finanziamento di soluzioni di mitigazione e adattamento. L'impegno attivo di BPER Banca si concretizza, inoltre, nella commercializzazione di prodotti detti low carbon e in prodotti orientati all'efficientamento energetico⁶⁹.

Calcolare gli impatti indiretti è molto complesso e il processo per farlo, nell'intero mondo finanziario, è in fase di analisi e di studio.

Sottolineiamo comunque che BPER Banca è socia e prima collocatrice dei fondi azionari di Etica Sgr che, come evidenziato al capitolo 6, ha calcolato l'impronta di carbonio dei propri investimenti e ha decarbonizzato il proprio portafoglio ottenendo un risparmio di CO_{2e}, per ogni 100 euro investiti, pari a 473 Kg. Nel corso del 2016, avendo collocato Etica Azionario per un importo pari a 43.447.601,22 euro, BPER Banca ha permesso di risparmiare per via indiretta oltre 205.507 t di CO_{2e}, pari al piantumare una foresta di 293,6 ettari.

⁶⁸ Fattore di conversione indicato nel report ISPRA (2015) “fattori di emissione di CO₂ nel settore elettrico e analisi della decomposizione delle emissioni

⁶⁹ Per approfondimenti vedi cap. 6 “Sviluppo di un portafoglio etico e green”



9 Il rapporto con la comunità

BPER Banca, dato il suo forte radicamento sul territorio, promuove da sempre iniziative e progettualità ad alto ritorno sociale. L'attenzione rivolta alle tematiche sociali si evince anche dalle numerose partecipazioni attivate negli anni con enti e associazioni tra le quali: Impronta Etica; Fondazione Sodalitas; Associazione Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale; Valore D; Gruppi di lavoro ABI.

Per descrivere meglio l'impegno profuso, si è deciso di rappresentare e catalogare i progetti implementati utilizzando il modello "a piramide" del London Benchmarking Group. Tale presentazione definisce quattro macro categorie in base ai ritorni economici e sociali generati dalle singole iniziative. In particolare, classifica nella prima categoria, "Liberalità", tutte le donazioni erogate. La seconda, "Investimenti nella comunità", racchiude le iniziative, di medio lungo termine, attivate per cause sociali ma che generano un ritorno di immagine per l'Istituto. Nella terza categoria, "Iniziativa commerciali nella comunità", si annoverano le partnership stipulate con organizzazioni, no profit, volte anche alla promozione del marchio, ed infine la quarta categoria, "Prodotti e Servizi innovativi a contenuto sociale", che racchiude tutte le attività di business ad alta valenza socio-ambientale.

Gli importi riportati, a parte la voce "liberalità", sono stime in difetto in quanto, causa l'alto numero, ad oggi non è stato possibile raccogliere informazioni sulla totalità dei progetti avviati dalla direzione centrale e dalle direzioni territoriali.



9.1 Liberalità

Nel corso del 2016, la devoluzione di somme benefiche è stata svolta a favore di molteplici iniziative in campo scientifico, assistenziale e solidale. Nell'ambito delle attività sostenute, meritano particolare evidenza le elargizioni deliberate a favore di:

- Fondazione il Bene di Bologna, per l'acquisizione di un elettromiografo da utilizzare per le diagnosi delle malattie rare, e in particolare della SLA;
- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Dipartimento di Scienze della Vita, per l'acquisizione di uno spettrofotometro per i progetti di ricerca su farmaci antitumorali ed infettivi.

In dettaglio, nel corso del 2016, sono state effettuate erogazioni per 1.181 mila euro complessivi, di cui 868 mila risultano imputate a Conto economico, mentre 313 mila euro derivano dall'utilizzo del Fondo beneficenza e opere di pubblica utilità, ancora in essere per un ammontare pari a Euro 665 mila già totalmente impegnato.

La Banca identifica le attività da finanziare in base alle diverse esigenze manifestate nei territori dove opera, con riferimento a scuole, collegi, università, ad associazioni sportive, ad ospedali ed associazioni sanitarie, ad associazioni culturali, artistiche, turistiche, ad enti ecclesiastici e parrocchie, a comuni ed enti locali e altro ancora.

Con la trasformazione in S.p.A. BPER Banca è passata da uno Scopo Sociale mutualistico ad uno lucrativo. Questo passaggio non porterà cambiamenti nell'ambito delle liberalità. Infatti nell'assemblea del 26/11/2016, che ha sancito la trasformazione, è stata approvata la possibilità di stanziare fino all'1,5% dell'utile di bilancio per la costituzione o l'incremento di un fondo speciale per interventi di carattere benefico, sociale, culturale e scientifico.

9.2 Investimenti nella comunità

A supporto dei clienti e delle loro famiglie e a sostegno di una società che BPER Banca vuole sempre più inclusiva, continua l'impegno dell'Istituto nella realizzazione di interventi di Educazione Finanziaria sui territori di riferimento. Infatti, se da un lato maggiori competenze economico-finanziarie garantiscono un'adeguata protezione del consumatore, dall'altro permettono anche una maggiore libertà di scelta ed una consolidata consapevolezza nella gestione del risparmio, in una condivisione delle responsabilità con le istituzioni finanziarie stesse.

Per le scuole primarie è stato implementato, per l'anno scolastico 2016/17, il progetto di edutainment "Grande!" che ha lo scopo di insegnare ai bambini il valore del risparmio attraverso attività ludiche. In particolare, sono stati ideati due personaggi, testimonial del progetto, Billo e Perla, che attraverso storie e avventure aiutano i bambini nella costruzione di una cultura di "cittadinanza economica" in grado di sostenere lo sviluppo di valori di legalità e sostenibilità, di una corretta percezione del valore del denaro e delle proprie responsabilità all'interno della società. Tale progetto è supportato da un sito dedicato, da materiale didattico originale e da un concorso che ha coinvolto più di 1000 scuole. (<http://grande.bper.it/>).

Il sito e il testo della guida insegnanti sono suddivisi in più sezioni, ognuna dedicata a un argomento, corredata da video animati, approfondimenti e laboratori didattici da svolgere in classe.

Queste le aree tematiche trattate:

- scambiare: giochiamo con la storia del denaro, dal baratto alle carte di credito

- realizzare: capiamo come le idee (i progetti, i sogni o la vision di un imprenditore) prendono corpo grazie al denaro
- proteggere: capiamo perché il risparmio ci garantisce un futuro più sereno
- scegliere: quali sono le regole che muovono il mercato? La domanda e l'offerta
- immaginare: costruiamo insieme scenari futuri
- fare: per scoprire cosa può fare ognuno di noi per un mondo migliore e più pulito.



Nel corso del 2014, BPER Banca ha aderito alla recente costituzione della “Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio” (FEDUF), emanazione dell’ABI ed evoluzione di quanto realizzato dal Consorzio PattiChiari.

Feduf supporta BPER Banca nella realizzazione di eventi con studenti di ogni ordine e grado per parlare di educazione alla ‘cittadinanza economica’ e per sviluppare una maggiore consapevolezza del valore del denaro, del suo uso e dell’importanza del risparmio nell’ottica di una cittadinanza attiva e consapevole. Gli interventi approfondiscono temi di scottante attualità quali la dematerializzazione del denaro, la sostenibilità dello sviluppo e la prevenzione del gioco d’azzardo patologico.

Negli incontri del progetto di educazione finanziaria, date le sue finalità, non vengono pubblicizzati prodotti della Banca, né vengono chiesti i dati dei partecipanti per finalità commerciali.

Nell’anno scolastico 2015/16 si sono tenuti eventi di educazione finanziaria nelle città di Modena, Lanciano e L’Aquila. A Matera, invece, è stato realizzato un convegno nazionale dal titolo “Educazione finanziaria: la sfida da vincere per una crescita sostenibile”, organizzato in collaborazione con Etica Sgr e con il patrocinio di Plus 24, de Il Sole 24 Ore.



Anche attraverso i canali Social della Banca, in particolare Facebook, BPER Banca ha implementato un percorso informativo su temi di educazione finanziaria che prevede 4 post al mese dedicati al tema.

La rubrica è dedicata a tutti coloro che desiderano approfondire temi bancari ed è realizzata con la collaborazione dei dipendenti dell’azienda.

Per il prossimo anno, la Banca sta progettando e sperimentando progetti educativi e formativi per supportare la crescita delle competenze economico-finanziarie anche per gli adulti, attraverso incontri per specifiche categorie, come migranti, associazioni o

pensionati.

A supporto di tale attività si è dunque avviato un momento preliminare di ascolto, che ha coinvolto circa mille clienti, al fine di identificare gli argomenti più interessanti da affrontare nel corso degli eventi di educazione finanziaria e le modalità più efficaci di erogazione. I risultati raccolti hanno supportato la progettazione di iniziative per adulti che verranno implementate nel 2017.

Contemporaneamente si sono avviati incontri di prova presso alcune comunità di migranti coinvolte nel progetto BeAtlas.

Anche su PerVOI, il magazine trimestrale dedicato a tutti i soci della Banca (stampato in circa 90.000 copie) si è avviato un percorso informativo su temi di Educazione Finanziaria. Il magazine, infatti, contiene un Glossario di Educazione Finanziaria che spiega il corretto utilizzo di diversi servizi/prodotti erogati. Come per tutti gli altri benefit per i soci, PerVoi verrà redatto ancora per tutto il 2017 e sarà mandato a tutti gli ex soci, oggi azionisti.

Le carte etiche

BPER Banca ha creato, per alcune Associazioni partner, carte prepagate brandizzate con il logo dell'associazione la cui retrocessione (percentuale sull'utilizzo stabilita da un accordo) rimane alle associazioni stesse. Tale progetto ha coinvolto:

- Amnesty International
- Emergency
- Mission card
- Telefono azzurro
- WWF
- Emporio solidale Il Mantello di Ferrara

Oltre a queste si annoverano ulteriori retrocessioni grazie ai 657 Partner legati a We Love Sport (Associazioni sportive) e Partner commerciali (circa il 10%).

Il progetto il Mantello



BPER Banca è tra i principali partner del progetto “Il Mantello”⁷⁰: un’iniziativa volta a sostenere concretamente le famiglie che si trovano in condizione di fragilità, anche a seguito dell’impoverimento provocato dalla recente crisi economica. E’ una forma di sostegno al reddito per un periodo che va dai 6 ai 18 mesi, attraverso la distribuzione di beni di prima necessità attraverso la costituzione di un “market” che consente ai beneficiari di scegliere i prodotti più adeguati al soddisfacimento del proprio fabbisogno nutrizionale. All’interno del progetto si promuovono, inoltre, servizi di accompagnamento alla persona capaci di valorizzare e rinforzare l’empowerment dei beneficiari, attraverso opportunità

⁷⁰ Per approfondimenti: www.ilmantelloferrara.it e sui social network: Facebook, YouTube, Instagram

formative, orientamento al lavoro e ai servizi socio-sanitari, gestione del bilancio familiare, educazione al consumo consapevole, promozione della cittadinanza attiva. L'Emporio Solidale Il mantello è stato inaugurato il 4 ottobre 2016 ed attualmente ne beneficiano 57 nuclei familiari per un totale di 229 persone, di cui 105 minori. Per il 2017, con l'apertura di un nuovo bando per il mese di maggio, si prevede un raddoppiamento dei beneficiari.

Altri progetti

Di seguito un elenco dei principali progetti sostenuti dalla Banca:

- Premio di Studio "Rag. Guido Monzani" per l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia. Per il premio 2016 si è premiato un laureato magistrale (110/110 e lode) su temi di economia bancaria e finanziaria
- Premio di laurea alla memoria di Andrea Cavazzoli in favore di studenti laureati presso una Università della Regione Emilia Romagna con tesi sul tema della Responsabilità Sociale d'Impresa
- 131 Borse di studio "Fondazione Centenario" per Scuole Superiori e 56 Borse di studio per diplomati e iscritti al primo anno di Università per un totale di 107.300 euro.
- Realizzazione convegni e tavole rotonde in collaborazione con QN, il Resto del Carlino, Il Giorno, La Nazione, con Il Sole 24 Ore, Università, associazioni di categoria (es. CCIAA, Confindustria), letture economiche promosse dall'editore "Il Mulino"
- Finanziamento della Start up Ecoship Cilento Srl per la realizzazione di una imbarcazione elettrica che può navigare nelle aree marine protette del Parco del Cilento, dove sono vietate le barche a motore
- Finanziamento di una Borsa di studio triennale ad un ricercatore frequentante il Corso di Dottorato di ricerca internazionale in Lavoro, sviluppo e innovazione presso UNIMORE, ospitato presso la Fondazione Marco Biagi, per un importo pari a 60.000 euro
- Contributo al corso di Laurea Magistrale in Analisi, Consulenza e Gestione Finanziaria del Dipartimento di Economia "Marco Biagi" dell'Università di Modena e Reggio Emilia (UNIMORE) per l'abbonamento alle banche dati finanziarie ed economiche "Datastream" e "Morningstar", oltre ad un Premio allo studente più meritevole
- Supporto all'istituzione di un indirizzo economico presso la Scuola di Giornalismo dell'Università di Salerno che ha comportato: l'erogazione di una borsa di studio, l'istituzione di un laboratorio didattico presso la Sede dell'Ateneo con la partecipazione attiva di specialisti BPER Banca – Direzione Territoriale Campania e 12 Ore mensili di docenza frontale presso l'Ateneo da parte di dirigenti della Direzione Territoriale Campania
- 22 Eventi culturali gratuiti di livello locale e nazionale presso il BPER Forum Monzani di Modena per una partecipazione di oltre 20.000 persone
- Sostegno economico a diverse importanti realtà teatrali e Musei presenti sul territorio di competenza della Banca e ad associazioni musicali e di spettacolo (Ravenna Festival, programma musicale Spira Mirabilis, Festival di musica barocca Grandezze e Meraviglie, Estate musicale Frentana, Ente Musicale Baratelli, Sinfonia Abruzzese, Soli Deo Gloria, Radio Bruno Estate, Festival Cabaret Emergente, diversi Festival dei cortometraggi, Docu-film "Un onda nel cielo" e "Mondo Za" sulla vita e luoghi del regista Zavattini BPER Banca ha creduto e sostenuto anche diversi importanti Premi:
- Premio Strega Giovani e Premio Strega Ragazzi-Ragazze
- Premio internazionale di poesia Laudomia Bonanni (L'Aquila)
- Premio letterario Flaiano

- Premio giornalistico Guido Polidoro (L'Aquila)
 - Premio giornalistico Biagio Agnes (Sorrento)
 - Borse di Studio per il Master in giornalismo attivato dall'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia Romagna e dell'Alma Mater (Bologna)
 - Concorso con QN Il Resto del Carlino "Cronisti in classe dedicato agli studenti"
 - Premio musicale intitolato al cantautore Pierangelo Bertoli
 - Concorso d'arte varia sulla maldicenza, intesa come strumento di valenza sociale e di leale antagonismo, promosso dall'associazione Confraternita Aquilana dei devoti di Sant'Agnese
 - PNI CUBE 2016 - Premio Nazionale Innovazione
 - Bandi di concorso insieme alle associazioni di categoria per favorire la nascita e il consolidamento di start-up
 - Premio 5 Stelle al Giornalismo (Milano Marittima)
 - Premio Fotografico a livello nazionale riservato agli studenti dai 14 ai 25 anni in collaborazione con QN il Resto del Carlino, La Nazione e Il Giorno
- BPER Banca ha reso fruibile ai cittadini la sua Biblioteca a Modena, ricca di 3.500 volumi; inoltre ha riconosciuto importanti contributi all'editoria locale per la realizzazione di opere letterarie e storico-artistiche a salvaguardia della cultura locale e nazionale. Ha sostenuto importanti esposizioni d'arte nazionali e locali come:
- 16[^] Quadriennale d'arte di Roma, Palazzo delle Esposizioni
 - The Dalí Experience, Palazzo Belloni a Bologna
 - Ceramiche e grafiche di Picasso, Palazzo GIL a Campobasso
 - Mostra fotografica "Obiettivo sul fronte", Palazzo Ducale a Modena
 - Mostra "Memoria e Appartenenza - Arte sacra a L'Aquila tra il XV[^] e il XIX sec, nella collezione Cassa di Risparmio dell'Aquila - BPER Banca
 - Mostra di alto antiquariato a livello nazionale "Moden antiquaria" a Modena
 - Apertura del patrimonio artistico della Banca in occasione dell'iniziativa Invito a Palazzo, promossa a livello nazionale dall' ABI (Modena, Ravenna, Matera, Avellino)
- Infine, come ogni anno, BPER ha aderito al Festival nazionale della Cultura Creativa organizzato da ABI, dedicato ai ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado, con l'organizzazione di eventi in Emilia Romagna, Campania, Basilicata, Calabria. Sommando tutti i progetti avviati, di cui sono stati indicati solo i principali, si arriva ad un importo pari a 3.136.399,91 euro.

9.3 Iniziative commerciali nella comunità e prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale e ambientale

In questo settore della piramide sono inserite sia le spese di comunicazione, relative ai progetti/prodotti con rilevanti ricadute a livello ambientale e sociale, che gli interventi di efficientamento energetico (vedi Cap.8) implementati dalla Banca nel corso del 2016.

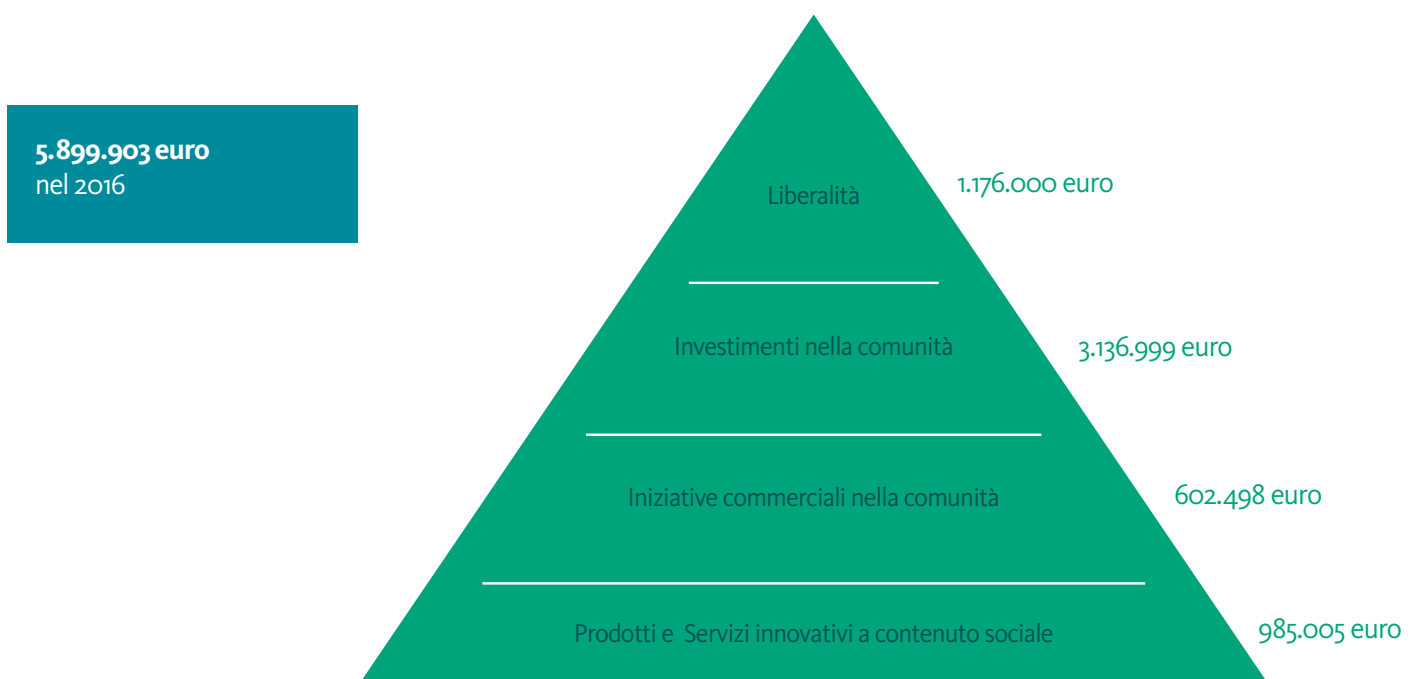
È importante sottolineare come siano stati presi in considerazione in questa rendicontazione solo i prodotti/servizi innovativi e con una diretta ricaduta sociale ed ambientale, nello specifico Be Atlas e LIFE4ENERGY.

Complessivamente la spesa totale delle iniziative commerciali prese in considerazione è pari a 602.498,16 euro.

La spesa totale di implementazione e avvio di BeAtlas e della progettazione di Private Finance For Energy Efficiency è invece pari a 985.005,22 euro.

Spesa totale delle iniziative di sponsorizzazione, sostegno o di carattere commerciale con ricadute sociali

| Tipologie iniziative | Valore economico |
|---|---------------------|
| Liberalità | 1.176.000 |
| Investimenti nella comunità | 3.136.399,91 |
| Iniziative commerciali nella comunità | 602.498,16 |
| Prodotti e Servizi innovativi a contenuto sociale | 985.005,22 |
| TOTALE | 5.899.903,29 |



9.4 Responsabilità nei settori controversi

9.4.1 Linee guida sugli armamenti

Il rapporto tra banche ed operatori del settore difesa è da tempo oggetto di attenzione da parte della società civile italiana, ed in particolare delle associazioni che si prefiggono di evitare che l'Italia e le sue aziende siano coinvolte in operazioni di produzione e compravendita di armi cosiddette "controverse", in particolare ove le controparti siano localizzate in Paesi oggetto di sanzioni internazionali. Per tali ragioni e in linea con i principi guida del proprio Codice Etico, a partire dal 2012 la

Banca si è dotata delle “Linee Guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti delle Banche del Gruppo BPER con gli operatori della Difesa e le Imprese produttrici di armamenti”. Con queste linee guida le banche del Gruppo BPER hanno adottato un’autoregolamentazione che disciplina, in maniera più severa rispetto alle norme di legge esistenti, la loro presenza in questo settore.

In particolare, in relazione alle operazioni di supporto all’import/export di materiali di armamento, le Banche del Gruppo hanno scelto di non prevedere un divieto assoluto, ma di darsi delle regole per stabilire quali operazioni considerare autorizzabili e quali no. Le Banche del Gruppo continueranno quindi ad essere presenti nelle Relazioni annuali predisposte dalla Presidenza del Consiglio ai sensi della legge n.°185/90 (che pone precisi limiti ad esportazione, importazione e transito di determinate tipologie di armamenti), ma lo saranno in relazione ad operazioni che, ad avviso del Gruppo stesso, minimizzano il rischio che i beni prodotti o i servizi forniti siano destinati a soggetti diversi da Governi democratici. Grazie alle linee guida vengono disciplinati, inoltre, altre tipologie di operazioni, nello specifico, i finanziamenti, per i quali le Banche del Gruppo devono dare evidenza degli aspetti più rilevanti del rapporto esistente tra l’istituto di credito e gli operatori della difesa. Le banche del Gruppo, infatti, si obbligano a pubblicare annualmente un rendiconto nel quale dare evidenza delle attività che il Gruppo BPER ha intrattenuto con le aziende che risultano operanti nel settore della difesa. Tale rendiconto annuale è pubblicato, assieme alle Linee guida, sul sito del Gruppo e di BPER Banca (area sostenibilità).

9.4.2 Lotta contro il gioco d’azzardo patologico

In relazione all’operatività nel settore del gioco d’azzardo e delle scommesse, il Gruppo BPER a partire dal 2013, in ottica di Responsabilità Sociale d’Impresa nei confronti delle comunità servite, ha messo in atto iniziative per informare, prevenire, e avviare azioni di contrasto riguardo alla pratica del gioco d’azzardo patologico (GAP).

Il Gruppo ha assunto un atteggiamento di attenzione e di vigilanza attiva per evitare che il gioco di azzardo possa diventare uno strumento di riciclaggio di denaro sporco o di ricorso ad attività usuraie. Per questo motivo la Banca ha dato istruzione alle Filiali di adottare comportamenti più rigorosi di quelli richiesti dalla normativa e di valutare attentamente le anomalie riscontrate nell’operatività del singolo cliente, segnalando tempestivamente le operazioni sospette.

Sono state attivate campagne di informazione per i Dipendenti e per i Clienti del Gruppo, nelle quali vengono descritte le segnalazioni di alcune operazioni bancarie, che possono rilevare una dipendenza da gioco, e le indicazioni e i suggerimenti utili su come le Filiali possono approcciare un cliente affetto da GAP per intervenire a tutela del cliente stesso o dei suoi familiari. Il GAP può colpire anche soggetti minorenni e per tale ragione la Banca ha promosso una campagna di educazione e prevenzione presso alcuni istituti scolastici.

BPER Banca ha, inoltre, realizzato il Vademecum “Giocatori d’azzardo patologici e servizi bancari”: un opuscolo informativo che descrive le possibili tutele attivate dalla Banca per contrastare e prevenire i rischi annessi al GAP. Il documento è stato realizzato con l’associazione no profit “Papa Giovanni XIII di Reggio Emilia” ed è

stato distribuito sul territorio nazionale con il supporto di varie organizzazioni come: il Coordinamento nazionale Gruppi per giocatori d'azzardo (CONAGGA), il gruppo interparlamentare "Non è un gioco" e la campagna "Mettiamoci in gioco".

A livello operativo BPER Banca ha deciso di inibire le proprie carte di credito alle operazioni di pagamento presso esercizi o siti internet che sono stati classificati nella categoria merceologica "gambling": in sintesi con le carte di credito BPER non si può giocare.




Fanno eccezione le carte prepagate (utili in termini di "strumento di recupero" per i giocatori patologici) e le Carte Black, dedicate alla clientela più facoltosa circa l'1% del totale.

Particolare attenzione viene posta, invece, ai minorenni: le carte prepagate PAYUP TEEN, infatti, per renderle maggiormente sicure e idonee al target di riferimento, hanno blocchi di utilizzo per alcune categorie merceologiche che potrebbero essere considerate rischiose agli occhi dei genitori quali giochi e scommesse, vendite telefoniche e postali, vendite porta a porta, alcolici e tabacchi, farmaci, organizzazioni politiche.






Da sottolineare che se un minore è intestatario di una carta di credito prepagata non PAYUP TEEN viene sottoposto a controlli trimestrali e, in caso di utilizzo nell'area gambling, gli viene inibito lo strumento di pagamento e vengono avvisati i genitori. Questa accortezza è in linea con gli ultimi dati della ricerca "Young Millennials Monitor", condotta da Nomisma in collaborazione con l'Università di Bologna, che ha indicato come, nonostante il gioco sia vietato ai minorenni, il 49% dei giovani intervistati (10.000 ragazzi tra i 14 ed i 19 anni) abbia giocato nei 12 mesi precedenti all'intervista. Infine, il Gruppo BPER ha deciso di evitare la commercializzazione e la promozione alla clientela di tagliandi del tipo "Gratta e Vinci".

Rendiconto obiettivi RSI 2016



Governance

-  1. Avanzamento lavori dei cantieri individuati nel Piano Industriale 2015-2017
-  2. Semplificare la struttura organizzativa centrale (obiettivo triennale)
-  3. Incremento dell'attività di reporting



Diritti Umani

-  1. Implementare progetti strutturati di Educazione Finanziaria per i target 0-12 anni e adulti
-  2. Supporto ad Associazioni e ONLUS impegnati in progetti con importanti ricadute sociali e ambientali
-  3. Creare nuove borse di studio su temi della Responsabilità Sociale
-  4. Distribuire il Vademecum Gioco d'Azzardo
-  5. Linee Guida Armamenti: rivedere l'operatività di gruppo e avviare percorsi formativi interni e redigere il Report 2016

Fornitori

-  1. Definire un modello di vendor rating (rating fornitore)
-  2. Effettuare un'analisi di fattibilità per la definizione di un rating etico/di sostenibilità in ottica di rating reputazionale. ATTIVITÀ RIPROGRAMMATA PER IL 2017

Personale

-  1. Rafforzare il Piano Welfare attraverso l'ampliamento dei benefit fruibili
-  2. Introdurre la sperimentazione di soluzioni e modalità innovative di lavoro che favoriscano la conciliazione tra vita privata e quella professionale

Ambiente

1. Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali
2. Potenziare le attività di rendicontazione degli impatti ambientali

Clienti

1. Facilitare l'erogazione di servizio di microcredito
2. Potenziare le iniziative di ascolto della clientela
3. Sviluppare un'offerta dedicata a soddisfare i bisogni degli enti no profit
4. Progettare un nuovo modello distributivo che potenzi il servizio e le relazioni in filiale per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti
5. Progettare e codificare nuovi comportamenti di servizio volti a creare valore ed erogare qualità per il cliente
6. Attivare un processo di analisi della clientela appartenente al segmento Business

Progetto BeAtlas

1. Organizzazione corsi di Educazione Finanziaria per le comunità di migranti
2. Soddisfazione bisogni delle comunità di migranti e collaborare nello sviluppo di progetti di comunità
3. Studiare nuove modalità di relazione con il settore non profit

Obiettivi RSI per il 2017

Personale

1. Effettuare un'analisi di clima aziendale
2. Definire un piano di comunicazione interna relativo a tematiche di responsabilità sociale
3. Introdurre la sperimentazione di soluzioni e modalità innovative di lavoro che favoriscano la conciliazione tra vita privata e quella professionale
4. Ampliamento del Portale Welfare
5. Organizzazione di eventi di carattere sociale e ambientale per i dipendenti

Fornitori

1. Completare il modello di vendor rating e avviarne l'applicazione
2. Realizzare un'analisi di fattibilità per la definizione di un rating etico/di sostenibilità

Clienti

1. Potenziare e dare sistematicità alle attività di ascolto della clientela
2. Implementare su tutta la rete distributiva processi, strumenti e modelli comportamentali orientati all'eccellenza nei servizi
3. Rivedere il sistema di intercettazione, gestione e prevenzione dei disservizi
4. Ampliare e migliorare la Value Proposition nei confronti di determinati target di clientela (es. teenager)
5. Potenziare i canali remoti per agevolare l'accesso ai servizi bancari
6. Ampliare e migliorare la proposta di prodotti e servizi in ambito credito riservati alle famiglie e a alle piccole imprese

Investitori

1. Promuovere incontri con investitori
2. Implementare nuove forme di comunicazione

Governance

1. Portare a termine i lavori dei cantieri individuati nel Piano Industriale 2015-2017
2. Avviare il percorso di definizione del nuovo Piano Industriale
3. Aggiornare il Risk Appetite Framework con una declinazione delle società del Gruppo e attuare framework specifici per il rischio operativo e reputazionale
4. Redigere il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo
5. Rendicontare le attività di sostenibilità secondo gli SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)
6. Aderire alla fondazione Global Compact Network Italia

Ambiente

1. Completare le 70 filiali (BEMS) ed avviare il sistema di telecontrollo e monitoraggio energetico
2. Monitorare con cadenza quadrimestrale le diverse tipologie di rifiuti
3. Acquistare 4 auto ibride
4. Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali
5. Potenziare le attività di rendicontazione degli impatti ambientali

Rapporti con la comunità e Diritti Umani

1. Implementare progetti strutturati di Educazione Finanziaria per adulti
2. Rivedere le Linee Guida Armamenti

GRI Content Index

| Indicatore | Descrizione indicatore | Pagina |
|------------|---|--|
| G4-1 | Dichiarazione della rilevanza della sostenibilità per l'Organizzazione nonché della strategia dell'organizzazione per gestire la sostenibilità | 4 |
| G4-2 | Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità. | 4; 107-109 |
| G4-3 | Nome dell'organizzazione | 8 |
| G4-4 | Principali marchi, prodotti e/o servizi | 8 |
| G4-5 | Sede principale | 8 |
| G4-6 | Paesi di operatività | 8 |
| G4-7 | Assetto proprietario e forma legale | 13 |
| G4-8 | Mercati serviti | 44-46 |
| G4-9 | Dimensione dell'organizzazione | 5; 8; 40-42 |
| G4-10 | Caratteristiche della forza lavoro | 65-69 |
| G4-11 | Dipendenti interessati da accordi collettivi di contrattazione | Il 100% dei dipendenti di BPER Banca è coperto dal CCNL |
| G4-12 | Catena di fornitura dell'organizzazione | 28-29 |
| G4-13 | Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione | Non si registrano cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura nel corso del 2016 |
| G4-14 | Approccio precauzionale alla gestione dei rischi | 20-28 |
| G4-15 | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale | 23 |
| G4-16 | Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni | 97-105 |
| G4-17 | Entità incluse nel report | 6;8 |
| G4-18 | Principi per la definizione dei contenuti | 6; 35-37 |
| G4-19 | Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti | 35-37 |
| G4-20 | Aspetti materiali interni all'organizzazione | 35-37 |
| G4-21 | Aspetti materiali esterni all'organizzazione | 35-37 |
| G4-22 | Modifiche di informazioni inserite in report precedenti | Non si registrano modifiche rispetto al report precedente pubblicato nel 2015 |
| G4-23 | Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente report | 6; 35-37 |
| G4-24 | Lista dei gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione | 31-33 |
| G4-25 | Identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere | 31-33 |
| G4-26 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | 31-33;35-37 |
| G4-27 | Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder | 35-37 |
| G4-28 | Periodo di rendicontazione | 6 |
| G4-29 | Data di pubblicazione del precedente report | 6 |
| G4-30 | Periodicità della rendicontazione | 6 |
| G4-31 | Contatti per informazioni sul report | 115 |
| G4-32 | Indice dei contenuti GRI | 110 |
| G4-33 | Attestazione esterna | 111 |
| G4-34 | Struttura di governo | 15-19 |
| G4-35 | Autorità delegata per le tematiche economiche, ambientali e sociali | 15-19 |
| G4-36 | Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche, ambientali e sociali | 15-19 |
| G4-56 | Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione | 15 |
| G4-57 | Meccanismi interni ed esterni per chiedere supporto riguardo a comportamenti non etici o illegali e su questioni relative all'integrità dell'organizzazione | 25-27 |
| G4-58 | Meccanismi interni ed esterni per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica, alle leggi e all'integrità dell'organizzazione | 25-27 |
| G4-ECDMA | Approccio di gestione agli aspetti economici | 39 |
| G4-EC1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | 30-42 |
| G4-EC2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità connesse con i cambiamenti climatici | 39;58-61 |
| G4-EC5 | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale, per genere | 75-76 Non esistono differenze di remunerazione in entrata per genere |
| G4-EC8 | Principali impatti economici indiretti | 97-103 |
| G4-EC9 | Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative | 28-29 |
| G4-ENDMA | Approccio di gestione agli aspetti ambientali | 86-87 |
| G4-EN1 | Materiali utilizzati per peso o volume | 88 |
| G4-EN2 | Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato | 88 |
| G4-EN3 | Consumi di energia all'interno dell'organizzazione | 89-91 |

| | | |
|----------|---|--|
| G4-EN5 | Intensità energetica | 90 |
| G4-EN6 | Riduzione dei consumi di energia | 89-91 |
| G4-EN15 | Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1) | 93 |
| G4-EN16 | Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2) | 93 |
| G4-EN18 | Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) | 94 |
| G4-EN19 | Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) | 93-94-95 |
| G4-EN23 | Peso totale degli rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento | 88-89 |
| G4-EN29 | Valore delle multe e numero delle sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale | Non si registrano casi di violazioni della normativa in materia ambientale nel corso del 2016 |
| G4-EN32 | Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali | Non esiste all'interno dell'organizzazione un sistema di valutazione degli impatti relativi alla catena di fornitura |
| G4-EN34 | Reclami sugli impatti ambientali depositati, analizzati e risolti | Non si registrano reclami in materia ambientale nel corso del 2016 |
| G4-LADMA | Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate | 65-84 |
| G4-LA1 | Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età, genere e regione | 68 |
| G4-LA2 | Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine | 77-78 |
| G4-LA3 | Tassi di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere | 78 |
| G4-LA4 | Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi, anche se specificati negli accordi collettivi | 77-78 |
| G4-LA6 | Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi | 80-82 |
| G4-LA9 | Ore medie di formazione per dipendente, per genere e per categoria | 71-73 |
| G4-LA10 | Programmi per lo sviluppo delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle carriere | 70-76 |
| G4-LA11 | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, per genere | 70-71 |
| G4-LA12 | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione del personale per indicatori di diversità | 17 |
| G4-LA13 | Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini, per categoria | 76 |
| G4-LA16 | Reclami sulle condizioni di lavoro depositati, analizzati e risolti | 82-83 |
| G4-HRDMA | Approccio di gestione agli aspetti relativi ai diritti umani | 82-83 |
| G4-HR3 | Casi di discriminazione e azioni intraprese | 82-83 |
| G4-HR4 | Operazioni e fornitori per i quali il diritto di esercitare la libertà di associazione e la contrattazione collettiva potrebbe essere violato e misure intraprese | 82-83 |
| G4-SODMA | Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società | 8; 14; 15; 27-28; 53-58; 97-105 |
| FS14 | Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate | 53-55 |
| G4-SO3 | Operazioni valutate sulla base dei rischi connessi alla corruzione | 28; Tutte le operazioni vengono monitorate rispetto al rischio corruzione |
| G4-SO4 | Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione | 24-25 |
| G4-SO5 | Casi confermati di corruzione e azioni intraprese | 25-26 ; Non si registrano casi confermati di corruzioni nel corso del 2016 |
| G4-SO6 | Valore totale dei contributi a partiti politici | Non si effettuano contributi in favore di partiti politici |
| G4-SO7 | Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche monopolistiche e relativi esiti | 25-26; Non si registrano azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche monopolistiche nel corso del 2016 |
| G4-SO8 | Multe e sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti | 28 |
| G4-SO10 | Impatti negativi, effettivi e potenziali, sulla società nella catena di fornitura e azioni implementate | Non esiste all'interno dell'organizzazione un sistema di valutazione degli impatti relativi alla catena di fornitura |
| G4-SO11 | Reclami sugli impatti sulla società depositati, analizzati e risolti | Non si registrano reclami nel corso del 2016 |
| G4-PRDMA | Approccio di gestione agli aspetti relativi ai prodotti e servizi offerti | 14; 47-51; 53-58 |
| G4-PR3 | Tipologie di informazione di prodotto e servizio richieste dalla procedure di informazione ed etichettatura dell'organizzazione e percentuale delle categorie significative di prodotti e servizi soggette a tali requisiti | 47-49 Il 100% dei prodotti bancari e finanziari sono sottoposti a stringenti regole di comunicazione definite dalle diverse autorità di vigilanza e pedissequamente rispettate da BPER Banca |
| G4-PR4 | Casi di non conformità a regolamenti in materia di informazioni ed etichettatura dei prodotti e servizi | 49-51 |
| G4-PR5 | Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti | 49-51 |
| G4-PR6 | Vendita di prodotti vietati o oggetto di contenzioso | Nessun prodotto o servizio offerto è vietato o oggetto di contenzioso |
| G4-PR7 | Casi di non conformità ai regolamenti e ai codici sulla comunicazione commerciale, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, per tipologia e risultati | 51 |
| G4-PR8 | Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti | 51 |
| G4-PR9 | Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in merito all'uso di prodotti o servizi | Non si registrano casi di non conformità nel corso del 2016 |
| FS6 | Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti | 44-46 |
| FS7 | Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati per apportare uno specifico beneficio sociale | 53-58 |
| FS8 | Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati per apportare uno specifico beneficio ambientale | 58-61 |

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Agli azionisti di
BPER Banca SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di BPER Banca (di seguito la “Società”) per l’esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi di BPER Banca in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

E’ nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (“*ISAE 3000 Revised*”), emanato dallo IAASB (“*International Auditing and Assurance Standards Board*”) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

La nostra società applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema complessivo 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.

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521 781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “La tutela della stabilità finanziaria” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di esercizio della Società al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 16 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l’operatività della Società;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale di BPER Banca S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità” della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di BPER Banca S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per 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.

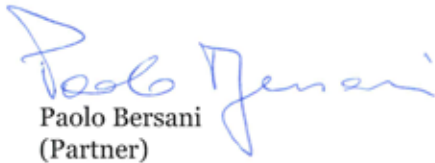


Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di BPER Banca al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Torino, 24 marzo 2017

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani', is written over the printed name and title.

Paolo Bersani
(Partner)

Questionario di gradimento

Grazie al vostro aiuto il nostro Bilancio di Sostenibilità può diventare più utile, chiaro ed interessante: per questo motivo **vi invitiamo a rispondere al questionario** online che si trova sul sito **www.bper.it/questionario-sostenibilita**

Per informazioni:

Numero Verde 800.20.50.40
(attivo dal lunedì al venerdì
dalle 9.30 alle 20.30)
rsi@bper.it

Ringraziamo le Funzioni di BPER Banca che hanno collaborato a questo Report, realizzato dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI.
Grafica e impaginazione: mediamo.net

