

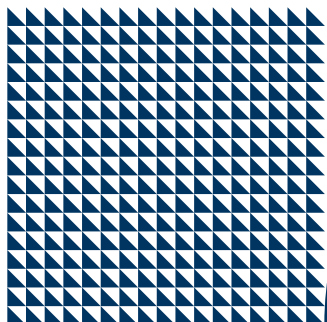
Dichiarazione di carattere non finanziario ex. D.Lgs 254/16

**Dichiarazione
non
finanziaria
2019**

BCP

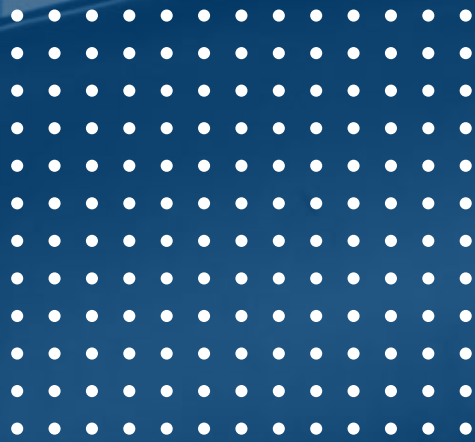


BCP





Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare



	LETTERA AGLI STAKEHOLDER DEL PRESIDENTE	6
	LETTERA AGLI STAKEHOLDER DEL DIRETTORE GENERALE	8
	UNA GOVERNANCE RESPONSABILE	10
	CHI SIAMO	11
	MISSION E VALORI	14
	GOVERNANCE	16
	ORDINAMENTO ORGANIZZATIVO	18
	GESTIONE DEI RISCHI	21
	I RISCHI NON FINANZIARI	22
	EMERGENZA COVID 19	26
	SOSTENIBILITÀ IN BCP	30
	PROCESSO DNF	30
	CONTESTO DI RIFERIMENTO	32
	OBIETTIVI 2020-2021	34
	EVOLUZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ IN BCP	38
	ANALISI DI MATERIALITÀ	42
	STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ I CAPITALI	45 48
	CAPITALE RELAZIONALE	50
	MODELLO COMMERCIALE	52
	I NOSTRI CLIENTI	55
	LA GESTIONE DEL RISPARMIO	56
	GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO	58
	I PRODOTTI	60
	INNOVAZIONE	64
	INTERNAZIONALIZZAZIONE	66
	QUALITÀ E VALORE DEL SERVIZIO	67
	RELAZIONI CON FORNITORI E PARTNERS	71
	CAPITALE UMANO	72
	IL PERSONALE	74
	I SOCI	80
	CAPITALE FINANZIARIO	83
	VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	84
	SOLIDITÀ	88
	CAPITALE SOCIALE	89
	INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ	90
	ENTI	99
	CAPITALE NATURALE	100
	L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	101
	BCP PLASTIC FREE	104
	APPENDICE: TABELLE DEGLI INDICATORI	105
	CAPITALE RELAZIONALE	106
	CAPITALE UMANO	109
	CAPITALE NATURALE	120
	TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD	124
	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SULLA DNF	126

La sostenibilità in BCP ...

Presidente

Scrivo questa breve introduzione in una di quelle giornate capitate nel pieno di una emergenza sanitaria ed economica, che ha sconvolto non solo il nostro paese ma il mondo intero, ed è impossibile non farsi coinvolgere emotivamente nei pensieri che questo momento di “vita sospesa” induce ciascuno di noi a fare, stimolando profonde riflessioni in termini di possibili cambiamenti degli scenari economici e degli stili di vita.

Le grandi crisi sono sempre anche una importante occasione di riflessione e riorganizzazione. Il nostro futuro andrà ridisegnato e questo potrà rappresentare una opportunità se sapremo cogliere l'occasione per migliorare le cose che prima non andavano. Una sorta di reset per ricominciare con un altro passo.

Probabilmente, se tutto ciò non fosse accaduto, avrei semplicemente scritto che quest'anno per noi della BCP, è stato un anno ricco di iniziative che hanno ulteriormente rafforzato il nostro ruolo di riferimento per il territorio, l'immagine e la reputazione della Banca di Credito Popolare nei confronti degli stakeholder, incrementando quel “patrimonio immateriale”, fatto di valori e di cultura, che la nostra azienda è riuscita a diffondere sul territorio attraverso molteplici attività.

L'evento Covid-19 ha dato un significato ancora più profondo alle nostre azioni, mettendo in maggiore evidenza quanto sia importante continuare a percorrere questa strada e soprattutto quanto





sia necessario sostenere le aziende del territorio con un supporto che vada anche ben oltre il solo sostegno finanziario.

Credo che questo rientri nella mission di una banca di territorio che vuole e che sa essere al fianco dei propri clienti in maniera diversa, valorizzando la primaria rilevanza della vicinanza umana. Non basta finanziare le aziende, è necessario accompagnarle e supportarle, occorre far sì che esse non si sentano sole in momenti particolarmente difficili e delicati.

L'isolamento cui l'emergenza sanitaria ci ha costretto ci ha fatto capire ancor di più quanto sia importante essere "accanto" al cliente, soprattutto a coloro che non posseggono ancora adeguata dimestichezza con gli strumenti di gestione della finanza aziendale e hanno chiesto il nostro supporto. Sono "valori intangibili" che non emergono dai freddi numeri dei bilanci, ma che sicuramente incidono in maniera importante sulla Banca e sulle sue prospettive.

Questo significa essere una vera banca di territorio!

Dalla lettura di questo importante documento avrete la percezione di quanto è stato realizzato dalla nostra Banca. Mi fa piacere sottolineare: l'impegno a favore della tutela dei propri dipendenti e dei propri clienti; la solidarietà, anche attraverso le associazioni di beneficenza, nei confronti delle fasce più deboli e delle persone indigenti, i contributi alle iniziative culturali, alcune delle quali organizzate dalla banca stessa; l'impegno per la tutela dell'ambiente, i programmi di educazione finanziaria rivolti agli alunni delle scuole superiori ma anche agli studenti delle Università campane.

Più nello specifico, la Dichiarazione Non Finanziaria aiuta a comprendere che il valore di un'azienda come la nostra si genera soprattutto nella relazione con la clientela, con i fornitori, con i propri soci, con la società tutta.

In questo contesto, è nostra ferma convinzione che non si possa più prescindere dai temi ESG (Environmental, Social and Governance). I temi della sostenibilità ambientale e sociale dovranno essere alla base delle scelte di governance e assumeranno una centralità strategica sempre più marcata. In questo scenario, la nostra Banca guarderà al futuro in una prospettiva di sempre più stretta condivisione dei propri percorsi con tutti gli stakeholder, perché solo insieme ad essi potremo tracciare una rotta di lungo periodo e raggiungere le mete prefissate.

Siamo fiduciosi che "fare la differenza", distinguersi sul mercato perché hai dei "valori in più", sia la strada da percorrere per raggiungere quegli obiettivi che tutti noi ci auspichiamo.

Il Presidente
Mauro Ascione

... un impegno che continua

Direttore Generale

Il 2019, secondo anno di Piano Industriale, è stato un anno impegnativo, ma siamo soddisfatti perché è stato un anno di rinascita e dinamismo che si è chiuso con risultati molto positivi in uno scenario macro caratterizzato ancora da una complessità nella struttura dei mercati, stringenti novità regolamentari, lenta ripresa dell'economia, rivoluzione digitale. In questo contesto, l'orientamento alla sostenibilità non è più qualcosa che si aggiunge alle attività ordinarie, ma una premessa ineludibile nella determinazione degli indirizzi aziendali.

In BCP, la sostenibilità è diventata, infatti, uno strumento chiave che ogni anno cerchiamo di affinare, anche con l'obiettivo di "modellare" la strategia in funzione dei nuovi orientamenti per rispondere sempre meglio alle aspettative e ai bisogni di tutti gli stakeholder, con particolare attenzione verso Soci, Dipendenti, Clienti.

Il Report di Sostenibilità, giunto alla terza edizione, fornisce, inoltre, una modalità di comunicazione preziosa perché sintetizza le numerose azioni intraprese sul territorio ed anche i nostri obiettivi in ottica "sostenibile".

Un percorso che in linea con gli obiettivi strategici, traccia anche l'evoluzione che la nostra Banca ha vissuto in questo triennio così denso di attività e di crescita, con un grande impegno profuso nell'ottica di riposizionare la BCP come vero punto di riferimento nel panorama creditizio regionale.

Un percorso di rilancio -avviato a giugno 2017- che ha visto la messa in sicurezza della Banca, in uno con il ritorno ad un livello di redditività soddisfacente, e che è passato attraverso la gestione proattiva del portafoglio crediti, la revisione e semplificazione dei processi, l'efficientamento della macchina operativa, la razionalizzazione della rete sportelli, il coinvolgimento di tutte le risorse in un processo di crescita manageriale.

Ora, quella che stiamo vivendo è una crisi improvvisa, inaspettata, che va ben oltre tutti gli stress test immaginati per gli istituti finanziari. Una crisi senza precedenti con impatti su più dimensioni: *sanitaria, sociale, economica* e che ci impone di ripensare radicalmente alle nostre abitudini e comportamenti, sul lavoro e nella vita quotidiana. Una crisi che ci fa riflettere sui veri Valori e su cosa significa essere banca di territorio.

Significa essere consapevoli che esiste una responsabilità collettiva che ribalta le strategie e i modelli aziendali di fronte ad una situazione emergenziale e che per risollevare il sistema economico bisogna riaffermare il nostro ruolo di cinghia di trasmissione verso l'economia reale.

Significa essere flessibili, capaci di adattare e gestire con rapidità i processi operativi per rispondere alle nostre famiglie e imprese con azioni concrete, declinando tempestivamente i provvedimenti governativi con forme di sostegno alla liquidità, linee di credito, anticipazioni per la cassa integrazione, sospensioni e moratorie.

Significa far sentire forte la nostra presenza, garantendo la continuità operativa, adottando tutte le disposizioni necessarie a tutelare la salute dei Dipendenti, riducendo la mobilità con l'alternanza nel lavoro, permessi retribuiti, misure di sicurezza, utilizzo dello smart-working.

Significa affrontare la complessità di questa situazione con spirito positivo, per essere al fianco della

Clientela con un adeguato livello di consulenza, specializzazione, dando risposte veloci, cercando di offrire servizi tagliati sempre più "su misura", con un'attenzione particolare alla digitalizzazione e agli strumenti di pagamento evoluti che nel momento di lock down hanno agevolato l'operatività.

Abbiamo fatto tanto e tanto ancora c'è da fare. Lo abbiamo fatto grazie all'impegno responsabile di tutte le nostre risorse e alla capacità di tessere relazioni fruttuose con i nostri stakeholder, un patrimonio importantissimo in questo delicato momento in cui i rapporti personali sono, per la necessaria sicurezza di tutti, a "distanza" e la Sostenibilità è un obiettivo imprescindibile.

Dobbiamo adesso affrontare una "nuova era", imprevedibile, consapevoli che siamo al cospetto di una fase di rilancio molto complessa e per la quale sarà necessario concentrare tutte le nostre energie e, se necessario, essere pronti a modificare i modelli di business per assecondare tempestivamente i nuovi scenari, analizzando con la dovuta attenzione i nuovi comportamenti socio economici, cercando di anticiparne i bisogni.

Ci attendono sfide impegnative ma siamo fiduciosi che la ripresa, benché non immediata, possa fruire di una nuova forza sinergica che ci sosterrà per andare avanti veloci, con un ritrovato impegno comune tra tutti gli attori.

La logica della Sostenibilità ci accompagnerà sempre di più nelle nostre scelte strategiche perché vogliamo che anche il nostro piccolo contributo possa lasciare una traccia ben visibile alle generazioni future.

Il Direttore Generale
Felice Delle Femine



1888

19 aprile 1888 viene costituita in Torre del Greco la "Società Anonima Cooperativa di Credito Popolare"

1968

Si fonde con la Banca Popolare Cooperativa del Matese di Piedimonte d'Alife e nasce una nuova società, denominata "Banca di Credito Popolare"

1971

Viene rilevata la Banca Popolare di Secondigliano

2002

Nasce il Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare con la Società Immobiliare Vallelonga

1999

Acquisita la Banca di Credito Cooperativo di Nusco

2000

Incorporata la Banca di Credito Cooperativo del Partenio

2018

La BCP compie 130 anni - Parte il Piano Industriale 2018-2020

2003

Acquisita la Banca di Credito Cooperativo di Cervino e Durazzano, con sede in Cervino (CE)

2005

Dal 1° maggio 2005 BCP diventa una "Società Cooperativa per Azioni"

2019

Rilancio Posizionamento BCP. Principali KPI in netto miglioramento

Una governance responsabile

Chi siamo

BCP è una banca vocata alle famiglie e alle piccole imprese, cresciuta in modo organico e graduale in coerenza con l'obiettivo di valorizzare il tessuto socio-economico dei territori di insediamento. Nella sua storia ed evoluzione gestionale i concetti come sostegno, sviluppo e radicamento territoriale, proclamati nell'originario Statuto, rimangono forti e condivisi dai Soci e Amministratori della Banca.

Costituisce oggi l'unica espressione autonoma, di una certa dimensione, nel panorama creditizio regionale di cui rappresenta sempre di più un punto di riferimento.

Il Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare è costituito dalla Capogruppo Banca di Credito Popolare S.C.p.A. e dalla società controllata al 100% Immobiliare Vallelonga srl, una società strumentale che ha per oggetto l'acquisizione, la gestione ed il realizzo di cespiti rilevati per il recupero delle esposizioni creditizie della BCP, nonché l'acquisizione e/o la gestione di immobili per uso funzionale della banca stessa.



Le Filiali

Al 31. 03. 2020, la BCP conta una Rete di 62 sportelli aggregati in 7 Aree territoriali, è presente in tutti i capoluoghi di provincia della Campania e possiede due filiali nel Basso Lazio.

La prossimità fisica rimane un elemento caratterizzante di presidio del territorio e integrazione nelle comunità. Ciò nonostante è in itinere un progetto di razionalizzazione delle filiali, partito con il Piano Industriale 2018-2020 in ottica di cost saving, ma anche in funzione del sempre maggior utilizzo dei servizi digitali. Il progetto consentirà di concentrare investimenti e risorse rivenienti dagli sportelli chiusi per offrire alla Clientela una qualità dei servizi e una consulenza sempre migliorativa.

Pertanto, nell'ottica di ottimizzare la propria presenza sul territorio, la nostra Banca ha provveduto nell'ultimo biennio alla chiusura di 5 filiali. In particolare, nel 2019, sono state chiuse le filiali di Mercogliano e Castellammare di Stabia, mentre lo scorso mese di gennaio è stata chiusa la Filiale di Forio d'Ischia, con contestuale dislocazione delle attività presso la primaria filiale di Ischia Porto.

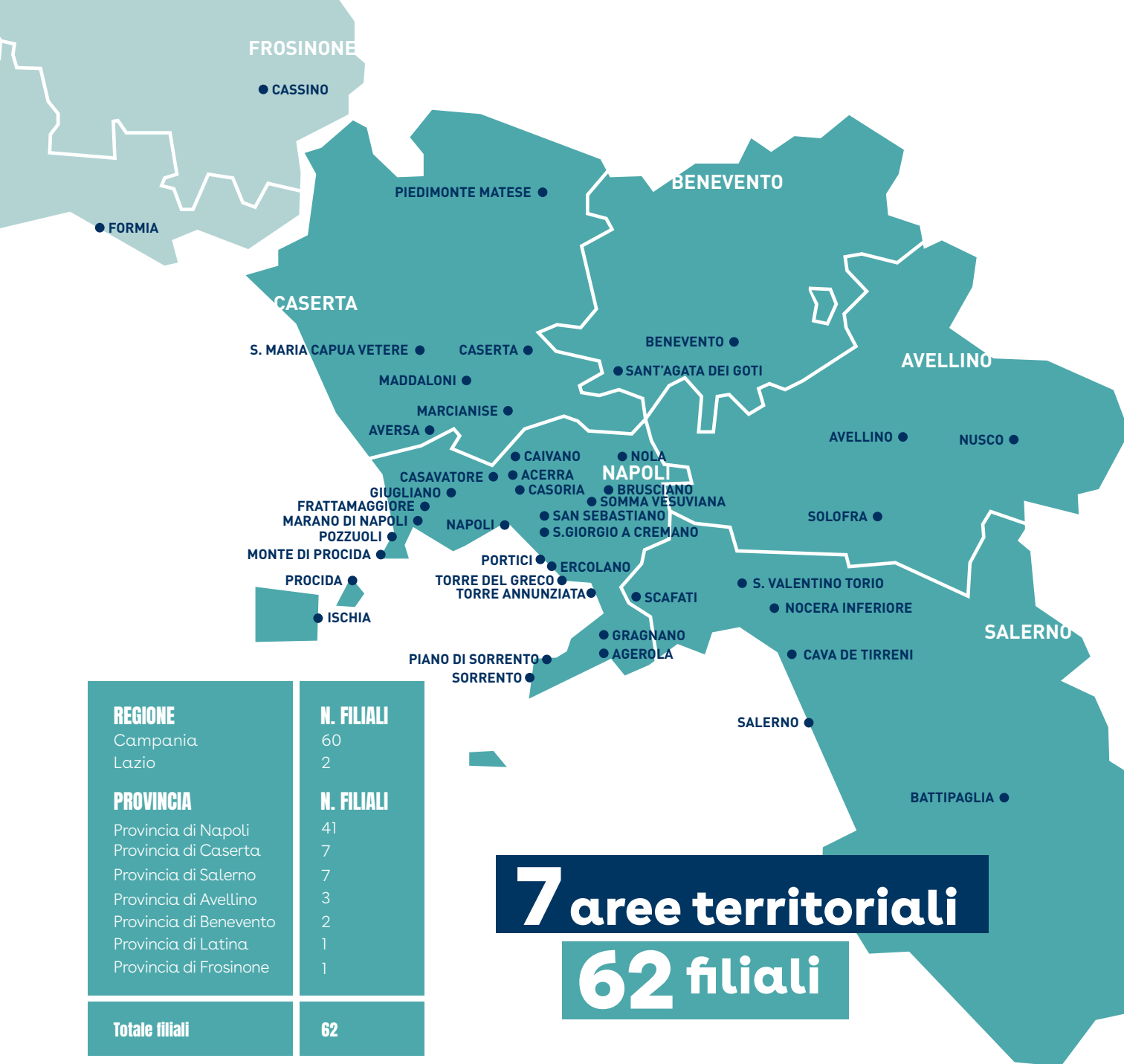
Si è provveduto, altresì, allo spostamento delle filiali del Vomero e di Torre del Greco Via Benedetto Croce, entrambe dislocate in plessi di prestigio.

LATINA

NUOVA FILIALE DI VIA MONTEDORO



Operativa dal 10 giugno 2019, la nuova filiale che sorge in un'area di circa 3.800 metri quadrati, rientra nell'ambito del progetto di valorizzazione del patrimonio immobiliare della Banca. L'intero plesso è stato oggetto di un impegnativo intervento di restauro e riqualificazione paesaggistica volti a valorizzare i caratteri identitari dell'edificio e dell'area esterna, in coerenza con le stratificazioni storiche che si sono succedute ed i caratteri dell'architettura rurale vesuviana e mediterranea. L'edificio ospita, al primo piano, la Direzione dell'Area territoriale Torre del Greco.



Mission e valori

La BCP è l'unica espressione creditizia di una certa dimensione realmente autonoma nel panorama regionale e in quanto tale mette in pratica l'ideale di "investire dove raccoglie", al fine di sostenere concretamente le famiglie e le imprese del territorio.

La mission abbraccia gli interessi dei vari stakeholder: **soci, clienti, dipendenti, comunità.**

L'obiettivo è quello di **creare valore nel tempo**, con la piena consapevolezza del ruolo primario che una banca territoriale ricopre.

Un ruolo delicato soprattutto in un territorio che ha sempre più bisogno di supporto concreto all'economia reale, un impegno che la BCP persegue -nel solco di una tradizione ultracentenaria- basato sull'esperienza, sul contatto diretto con la clientela, su una storia fatta di valori e di opportunità condivise.

VALORI che si sono evoluti per adattare il modello aziendale al nuovo contesto di mercato ma che mantengono intatta la radice e la tradizione originaria.

Crescere con impegno e responsabilità mantenendo un'adeguata solidità patrimoniale

Operare in modo corretto e trasparente, innovando per fornire ai propri Clienti il miglior servizio possibile

Valorizzare costantemente i Dipendenti per offrire un servizio consulenziale sempre adeguato

Sostenere le iniziative sociali ed ambientali per lo sviluppo del territorio

FLESSIBILITÀ

Saper affrontare con velocità i cambiamenti del mercato e rispondere tempestivamente ai bisogni della clientela

INNOVAZIONE

Migliorare la qualità dei servizi attraverso l'uso della tecnologia

RELAZIONE

Costruire rapporti di fiducia

SPECIALIZZAZIONE

Pensare a servizi su misura per la clientela, in ottica sempre più consulenziale

AFFIDABILITÀ

Fare banca in maniera trasparente e responsabile



Governance

Il modello di governance adottato da BCP è di tipo tradizionale. I principali organi della Società, che esercitano le funzioni sociali secondo le rispettive competenze e disposizioni statutarie sono di seguito riportati.

Assemblea dei Soci

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

Consiglio di Amministrazione

È l'organo con funzione di supervisione strategica. Il Board è composto da nove membri eletti dall'Assemblea, tra coloro, Soci e non Soci, che sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa e dallo statuto sociale.

La composizione del Consiglio di Amministrazione riflette un adeguato grado di diversificazione in termini di competenze, esperienze, età e genere. In ossequio a quanto indicato dalla Vigilanza sulla Diversity, nell'attuale Consiglio di Amministrazione sono presenti due componenti di genere femminile, emanazione dell'imprenditoria locale. Attuale Presidente del Consiglio di Amministrazione è Mauro Ascione.

Collegio Sindacale

È composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti. Vigila sull'osservanza della legge, dei regolamenti e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla Banca e sul loro concreto funzionamento, sulla completezza, adeguatezza, funzionalità, e affidabilità del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi.

Attuale Presidente del Collegio Sindacale è Mario D'Onofrio.

Direttore Generale

La direzione della Società e l'esecuzione degli indirizzi strategici sono affidati al Direttore Generale che esercita la funzione di sovrintendenza, coordinamento esecutivo e controllo nei limiti dei poteri conferitigli e secondo gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore Generale esercita i poteri in materia di erogazione del credito, formula proposta agli organi collegiali sulle materie riservate alla sua competenza ed è il capo del Personale.

Attuale Direttore Generale è Felice Delle Femine.



Ordinamento Organizzativo

L'Ordinamento Organizzativo descrive i compiti e le aree di responsabilità relative a ciascuna unità allo scopo di delineare i confini delle attribuzioni delle varie strutture.

Nell'ambito degli interventi funzionali mirati all'attuazione degli obiettivi del Piano Strategico, nel 2018 è partito un progetto per l'adozione di un nuovo modello organizzativo finalizzato ad una semplificazione e maggiore efficienza operativa che ha visto la razionalizzazione delle strutture centrali con la creazione di quattro Aree: **CFO - Area Finanza, COO - Area Operation, CLO - Area Crediti, CCO - Area Affari e la funzione del Chief Risk Officer (CRO) per garantire l'attuazione di adeguati ed efficaci processi di gestione dei rischi banca, assicurando la coerenza con il Risk Appetite Framework.**

Il progetto di revisione organizzativa della struttura aziendale ha, inoltre, previsto la razionalizzazione delle strutture centrali, con il riposizionamento di alcuni uffici al fine di favorire una maggiore flessibilità e snellezza dei processi operativi ed un maggiore presidio di rischi e costi.

Allo scopo di supportare ulteriormente le filiali nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e in una logica di maggiore specializzazione, è stata introdotta la figura dei **"Gestori Upper Affluent"**, incaricati di prestare servizi di consulenza finanziaria avanzata per rispondere ai bisogni più

evoluti della clientela, la figura dei **"Gestori Corporate"**, ai quali è stata affidata la cura di uno specifico cluster di clientela, con il duplice obiettivo di perseguire un'attenta gestione del rischio di credito e sviluppare in maniera ancora più proficua le relazioni di un più alto standing, nell'ottica di offrire un servizio professionale di consulenza, assistenza e affiancamento all'imprenditore nella ricerca delle soluzioni e nell'adozione delle scelte più appropriate nelle diverse fasi di vita dell'impresa.

In linea con gli indirizzi formulati in sede di piano operativo, lo scorso febbraio sono stati adottati ulteriori interventi di revisione del Modello Organizzativo, volti a conseguire una più attiva proposizione commerciale, maggiore efficienza e semplificazione della struttura aziendale.

In primis, si è provveduto alla soppressione del Comitato Gestione Rischi, in quanto comitato non di natura endoconsiliare. Atteso, peraltro, che una puntuale informativa complessiva (overview) su tutti i rischi della Banca viene predisposta - con cadenza trimestrale - dal Chief Risk Officer (CRO), con riporto sistematico all'Organo con funzione di gestione e supervisione strategica, si è provveduto alla eliminazione del predetto Comitato dettando, al contempo, più specificatamente scopi e funzioni del CRO, articolati per ciascun ambito operativo di competenza.

L'Ufficio Strategie, Innovazione e Marketing, in staff al Direttore Generale, è stato ridenominato in **Marketing Strategico** con attribuzione di ulteriori compiti e funzioni volti a supportare la Direzione Generale anche nell'ottica strategica della sostenibilità prospettica della Banca. L'Ufficio ha, altresì, il compito di definire le strategie commerciali, fornendo indicazioni sul posizionamento di mercato e sulla scelta dei segmenti "obiettivo",



nonché di realizzare la politica di marketing della Banca tesa al miglioramento dell'offerta dei prodotti/servizi, alla ricerca delle tendenze e opportunità di mercato, all'individuazione di nuovi business/settori/mercati di operatività, con particolare attenzione alla individuazione dei bisogni della clientela.

Il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Direttore Generale, ha affidato al Responsabile del Marketing Strategico il coordinamento delle attività in ambito Sostenibilità ai fini della redazione della DNF.

Al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi

commerciali, è stato, inoltre, posto specifico focus su talune funzioni in capo all'Area Affari. In particolare, è attribuita al Responsabile dell'Area il compito di assicurare il raggiungimento degli obiettivi commerciali e di redditività, di quota di mercato da sviluppare secondo logiche di share of wallet e cross selling, di intensificazione e sviluppo del portafoglio clienti e di gestione commerciale della rete di vendita, nel rispetto dei limiti prefissati in termini di qualità del rischio e coerentemente con la gestione della leva prezzo.

Si riporta di seguito l'Organigramma aziendale in vigore al 31 marzo 2020.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

INTERNAL AUDIT

COMPLIANCE

CHIEF RISK OFFICER (CRO)

ANTIRICICLAGGIO

RELAZIONI ESTERNE
E ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

LEGALE
E AFFARI SOCIETARI

DIRETTORE GENERALE

MARKETING STRATEGICO

AREA FINANZA
(CFO)

AREA OPERATIVA
(COO)

AREA CREDITI
(CLO)

AREA AFFARI
(CCO)

CONTROLLI
CONTABILI
E REPORTING

MONITORAGGIO
CREDITI

CONTABILITÀ
E BILANCIO

ANAGRAFE
E SEGNALAZIONI
DI VIGILANZA

FISCALE E TRIBUTARIO

FINANZA
E TESORERIA BANCA

TESORERIA ENTI

PIANIFICAZIONE E
CONTROLLO GESTIONE
COST MANAGEMENT

PERSONALE

ORGANIZZAZIONE E
SISTEMI

ACQUISTI E CONTRATTI
LOGISTICA
ECONOMATO, ARCHIVIO
E CORRIERE

SICUREZZA PREVENZIONE
E PROTEZIONE RISCHI

POLO BACK OFFICE
CASSA CENTRALE

CONCESSIONE
E GESTIONE
CREDITI ESTERO

GESTIONE CREDITI
SCADUTI DETERIORATI
GESTIONE UTP

RECUPERO
CREDITI E
CONTENZIOSO

SVILUPPO E GESTIONE
CORP/ENTI
SVILUPPO E GESTIONE
PMI/SB
SVILUPPO E GESTIONE
PRIVATI
CONSULENZA
E GESTIONE UPPER
AFFLUENT

CONDIZIONI
E TRASPARENZA

BU CQS

BU MUTUI

AREE TERRITORIALI

FILIALI

COMITATO 231 - COMITATO AMMINISTRATORI INDIPENDENTI

COMITATO FINANZA - COMITATO CREDITI - COMITATO DI DIREZIONE

Gestione dei rischi

L'indirizzo, la gestione e il controllo dei rischi, fondamentali per garantire la sostenibilità delle attività, sono costantemente presidiati. Ogni anno viene elaborato il Risk Appetite Framework, lo strumento mediante il quale si definisce la propensione al rischio della nostra Banca, ossia il livello massimo di rischio che può essere assunto in linea con strategie, obiettivi e modello di business. In ambito RAF nel 2019 sono stati aggiunti nuovi indicatori ritenuti significativi a maggior presidio dei rischi ai quali essi afferiscono:

- monitoraggio della ripartizione del numero totale dei clienti per profilo di rischio ai fini di antiriciclaggio
- tempi medi di riscontro alla clientela a una richiesta di affidamento
- tempi medi dall'istruttoria alla messa a disposizione dei fondi

Si è provveduto alla revisione del Regolamento per la conduzione di prove di stress con la modifica di alcuni driver afferenti il rischio operativo.

Con la revisione della Policy sul Rischio Operativo, è stato realizzato un maggiore allineamento tra la stessa e le prassi operative del processo per la Loss Data Collection, in linea con il piano dei conti che permette l'identificazione delle perdite per macro categorie. È stata, inoltre, implementata l'informativa trimestrale sulle perdite operative.

La Funzione di controllo dei rischi ha proseguito nella

rilevazione mensile dell'esposizione (impieghi, raccolta e margine d'intermediazione) nei confronti dei soggetti collegati. Inoltre, è proseguito il controllo, con cadenza trimestrale, sui reclami presso l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitrato per le controversie finanziarie, sugli esposti con Banca d'Italia e Consob, sui tempi di riscontro a richieste di documentazione e/o dati da parte delle AAGG a seguito di inoltri di segnalazioni alla UIF di operazioni sospette da parte della banca o di altro intermediario.

Anticorruzione, Antiriciclaggio, Antiterrorismo

La Banca, si avvale di dedicati applicativi integrati con gli archivi aziendali e adotta cautele al fine di individuare nominativi ricompresi nelle cosiddette liste di "soggetti indesiderati" (ovvero nominativi presenti su organi di stampa o di altre fonti pubbliche che risultano coinvolti in provvedimenti e procedimenti di varia natura a carico dell'Autorità Giudiziaria, dagli organi investigativi al fine di effettuare, previa verifica, gli adempimenti operativi che ne discendono).

La funzione Antiriciclaggio della Banca assicura l'adeguatezza dei presidi di prevenzione di secondo livello e verifica nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di etero-regolamentazione e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

Nel 2019, sono stati effettuati numerosi adeguamenti normativi. In particolare la Banca ha:

- redatto la Policy Antiriciclaggio d'Istituto ed il Regolamento operativo della Funzione Antiriciclaggio, entrambe approvati dal Consiglio di Amministrazione nel mese di Dicembre 2019;
- aggiornato i documenti relativi agli assetti

organizzativi ed ai presidi di controllo, con specifico riferimento al ruolo del Delegato SOS, il cui ruolo ha assunto un'importanza crescente come da ultimo aggiornamento normativo;

- avviato da settembre 2019 (in riferimento al Provvedimento che disciplina la nuova tipologia di rilevazione - c.d. "comunicazioni oggettive"- che è stato emanato dalla UIF) la gestione/lavorazione dei flussi relativi alle c.d. Comunicazioni Oggettive (movimentazioni di denaro contante per importi pari o superiori a 10.000 euro) e relativi inoltri all'UIF con cadenza mensile.

- istituito nel mese di marzo 2019, un processo al fine di fornire precisazioni operative per la gestione/revisione dei c.d. Profili di Rischio Alti, tramite lo strumento della Scheda d'Ausilio, reperibile nell'apposita procedura GIANOS 3D. Nel corso del 2020, la Banca provvederà ad aggiornare e ri-articolare il Manuale Antiriciclaggio alla luce delle ultime novità normative, e ad effettuare le dovute azioni per la redazione della relazione di Autovalutazione del rischio per l'anno 2019, la cui consegna a Banca d'Italia è stata resa obbligatoria dal 2020

I Rischi non Finanziari

Nella figura seguente, come richiesto dal Decreto 254/16, per ciascun ambito tematico afferente agli aspetti non finanziari di BCP, sono riepilogate le politiche praticate dalla Banca e la valutazione dei rischi non finanziari ad esse associate.



ANTI-CORRUZIONE E CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA

RISCHI NON FINANZIARI

- Rischi legati alla corruzione attiva e passiva
- Rischi di riciclaggio e terrorismo
- Processi decisionali e sistemi dei controlli interni che non tengono conto degli impatti socio-ambientali delle attività bancarie
- Perdita di dati sensibili
- Esposizione a cyber attacchi
- Impatto negativo sulla reputazione generato da rapporti con controparti controverse

POLITICHE ADOTTATE

- Linee guida in materia antiriciclaggio
- Policy rischio reputazionale
- Policy whistleblowing
- Policy ai sensi della MiFid II
- Codice Etico
- Compliance policy
- Procedura per la gestione delle attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati
- Regolamento per la gestione delle operazioni con le parti correlate

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

- MOG 231/2001
- Sistema controlli interni
- Regolamento della funzione di revisione interna
- Manuale organizzativo antiriciclaggio e antiterrorismo
- Regolamento di Compliance

RISORSE UMANE E DIRITTI UMANI

- Comportamenti non etici del management aziendale
- Frequenza e gravità degli infortuni sul luogo di lavoro
- Processi di ricerca e selezione non chiari o poco trasparenti
- Clima aziendale negativo, scarso senso di appartenenza, non riconoscimento del merito e delle pari opportunità

- Codice Etico
- Policy pianificazione delle attività di formazione
- Policy rischio reputazionale
- Policy di valutazione del personale
- Policy di remunerazione
- Policy e processo organizzativo sulle competenze e conoscenze del personale ai sensi della Mifid II

- MOG 213/2001
- Ordinamento organizzativo aziendale
- Sistema di gestione salute e sicurezza

ASPETTI SOCIALI

- Rischi legati alla gestione di reclami o controversie
- Rischi legati a comunicazione e informazione non trasparente
- Rischi legati alla proposta di prodotti di investimento che non tengano conto di criteri sociali e ambientali
- Rapporti non trasparenti con le Pubbliche Autorità
- Mancata attenzione a questioni sociali e del territorio

- Statuto sociale
- Policy e processo del rischio operativo
- Policy rischio reputazionale
- Codice etico
- Policy e processo per la gestione degli omaggi e delle liberalità
- Policy e processo della spesa-ciclo passivo
- Policy sulla trattazione dei reclami
- Politiche per la protezione dei dati personali

- MOG 231/2001
- Ordinamento organizzativo aziendale
- Misure per la protezione e sicurezza dei dati personali
- Regolamento di reporting non finanziario

AMBIENTE

- Rischi ambientali legati alla mancata conformità della normativa aziendale
- Rischi reputazionali per mancato adeguamento ai macro trends della finanza sostenibile (es. TCFD, GRI ecc.)

- Considerati i bassi rischi legati alle tematiche ambientali, attualmente BCP non ha ritenuto di predisporre una specifica Politica Ambientale. La Banca ha tuttavia programmato di dotarsi nel prossimo futuro di linee guida interne sui comportamenti corretti dal punto di vista ambientale

- MOG 231/2001
- Ordinamento organizzativo aziendale
- BCP adotta prassi per mitigare l'impatto aziendale
- Prodotti green

I rischi di carattere non finanziario legati ai temi della sostenibilità ricadono trasversalmente in numerose tipologie di rischio, concentrandosi particolarmente in tre categorie: rischio operativo, rischio strategico, rischio reputazionale.

Tali rischi sono meglio esplicitati rispetto ai macro ambiti del Decreto 254/16, nella tabella seguente:

AMBITI TEMATICI DI RIFERIMENTO	CATEGORIE DI RISCHIO
ANTICORRUZIONE E CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA	BUSINESS INTEGRITY GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ GESTIONE OPERATIVA
ASPETTI SOCIALI	TUTELA DELLA CLIENTELA E PRODOTTI
RISORSE UMANE E DIRITTI UMANI	PERSONALE
ASPETTI SOCIALI	BRAND REPUTATION

Con l'obiettivo di valutare i suoi rischi non finanziari, BCP ha avviato un processo interno che ha coinvolto i responsabili delle funzioni di Controllo (CRO, Compliance, Antiriciclaggio e Audit) e il responsabile dell'Organizzazione, nonché il responsabile della DNF e dell'Area Affari.

I rischi non finanziari più rilevanti sono quelli legati alla business integrity e alla gestione operativa. Nell'ambito del rischio operativo viene monitorato anche il rischio informatico accertando, in particolare, l'affidabilità e la sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche.

BCP ha adottato un quadro normativo interno funzionale ad indirizzare i comportamenti e l'esecuzione dei processi ed ha definito anche un insieme di strumenti organizzativi per il presidio e la gestione delle fattispecie di rischio operativo, nell'ambito dei quali si avvale, assieme alla competente Funzione di Controllo dei Rischi (presieduta dal CRO), della Compliance, dell'Antiriciclaggio, dell'Audit/Internal Controls e dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

La Banca ha, inoltre, previsto un sistema integrato di rilevazione, valutazione, monitoraggio, mitigazione e controllo dei rischi medesimi, anche attraverso un sistema di raccolta e conservazione dei dati relativi ad eventi e perdite operative, che permette la creazione di un database storico (Loss Data Collection), classificando le perdite operative contabilizzate sulla base delle tipologie di eventi, riepilogandoli in base al loro impatto economico ed alla numerosità delle manifestazioni.

Con riferimento alla tematica si evidenzia che è già attivo un presidio diretto al contenimento di possibili comportamenti illegittimi da parte dei dipendenti, rappresentato dal sistema di segnalazione interna delle violazioni (c.d. whistleblowing) in modo riservato.

In linea con gli indirizzi strategici, nell'ultimo anno BCP ha rafforzato ulteriormente l'immagine della Banca attraverso una costante valorizzazione del brand, la sottoscrizione di accordi con enti e istituzioni, la presenza attiva in numerose iniziative a sostegno del territorio.

Emergenza Covid 19

A fronte di un evento senza precedenti come Covid 19, **la BCP non si è mai fermata**, anzi, sin da subito, nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, la nostra Banca ha fatto sentire forte la sua presenza, schierandosi in prima linea, adottando tempestivamente una serie di disposizioni a tutela della salute dei Dipendenti, Clienti, Fornitori, garantendo la continuità operativa con tutte le filiali aperte, ma soprattutto dimostrando la capacità di gestire con rapidità i processi di cambiamento, mettendo in atto azioni concrete per affrontare la complessità della situazione dando risposte immediate al territorio messo a dura prova dall'emergenza.

Con riferimento alla sicurezza dei **Dipendenti**, sin dal 24 febbraio sono state fornite alle filiali kit sanitari (guanti monouso e prodotti igienizzanti), dotato tutti i collaboratori di mascherine, disposti presso gli Uffici di Direzione appositi distributori di disinfettante e provveduto al potenziamento dei servizi di pulizia, con periodica e continuativa sanificazione dei locali aziendali. Attivato, nella seconda fase, ulteriori misure di sicurezza con l'installazione di "divisori parafiato in policarbonato" per gli operatori di filiale, screening live della temperatura corporea, creazione di percorsi di accesso in sicurezza alle strutture.

Nell'ambito degli interventi organizzativi finalizzati a limitare gli affollamenti nei locali aziendali, è stata disposta una presenza a lavoro alternata, mediante la concessione di permessi retribuiti, senza promuovere, allo stato, nessun periodo di ferie. Oltre 100 risorse (20% del Personale) hanno potuto usufruire dello smart working e nell'ultimo mese sono state concesse circa 2.600 giornate di per messo retribuito.

È stato stanziato un fondo di 50.000 euro rivolto ad istituzioni sanitarie ed enti impegnati direttamente a gestire l'emergenza Coronavirus in Campania. In particolare, 25.000 euro donati in favore dell'Ospedale Cotugno di Napoli, centro di eccellenza infettivologico del Sud Italia ed ulteriori 25.000 euro per progetti legati alla gestione dell'emergenza in corso, con particolare riferimento alla fornitura di generi alimentari alle associazioni di volontariato impegnate sul territorio per sostenere le famiglie bisognose.

Sono state predisposte **nuove modalità di accesso nelle Filiali**, invitando i Clienti all'utilizzo dei servizi digitali per limitare quanto più possibile ogni forma di contagio, sensibilizzando la Clientela a recarsi in Filiale, solo se strettamente necessario, previo appuntamento.

Fermo restando il rispetto dell'ingresso contingentato e delle distanze, è stato predisposto un piano per il pagamento delle **Pensioni** effettuato secondo una ripartizione su tre giorni in base ad un ordine alfabetico, che ha consentito di gestire le attività in totale sicurezza.



È stato attivato un **Numero Verde** finalizzato a supportare la Clientela nell'eseguire operazioni da remoto. È stato, inoltre, strutturato un **Piano di Sostenibilità Digitale** con numerose iniziative in ambito Sistemi di Pagamento, offrendo un ulteriore supporto ai merchant in prima linea e a tutti coloro che hanno richiesto strumenti evoluti per la vendita on line.

In ordine al primario ruolo svolto dalla Protezione Civile nel far fronte alla situazione emergenziale, la nostra Banca ha definito di non riscuotere le commissioni sui bonifici o altre forme di trasferimento fondi disposti a favore della Protezione Civile, come pure ha aderito all'iniziativa di non applicare alcuna commissione alle transazioni su PagoPA con causale donazioni a favore di enti

pubblici impegnati a contrastare la diffusione del virus COVID-19.

Per ottemperare alle disposizioni del **Decreto Liquidità**, tutte le strutture dedicate hanno lavorato molto intensamente per attivare quanto più velocemente possibile i processi operativi necessari a declinare le misure governative, creando linee di credito dedicate, iter semplificati e conti ad hoc, per l'attuazione di sospensioni, moratorie e tutti gli strumenti a supporto per le famiglie, per i professionisti, per le imprese e i loro dipendenti, nonché l'anticipo della Cassa integrazione al reddito per i lavoratori sospesi dal lavoro. Sono state tempestivamente fornite **linee guida** alle Filiali e Uffici Centrali attraverso Circolari, News, comunicati e **webinar interattivi** attraverso i quali sono stati ampiamente dettagliati tutti i drivers per la concessione dei finanziamenti, nonché le modalità operative per l'accoglimento delle domande in uno all'acquisizione della documentazione necessaria per attivare le richieste di finanziamento.

Per quanto concerne le modalità di Comunicazione dell'operatività, è stata data ampia **visibilità sul sito istituzionale, nella sezione COVID 19**, creando un box dedicato a tutte le misure di sostegno, in particolare a quelle messe in atto per la liquidità e le anticipazioni CIG, box nel quale sono stati inseriti anche tutti gli approfondimenti e format esemplificativi per agevolare la comprensibilità degli strumenti, le



RILANCIO@BCP

Stiamo sostenendo il nostro territorio con azioni concrete per le famiglie, le imprese, i lavoratori autonomi e i liberi professionisti.

informazioni relative agli iter operativi anche a distanza e la modulistica necessaria resa prontamente scaricabile per inoltrare le richieste. Oltre al numero verde, sono state create "caselle di posta elettronica dedicate" per **favorire l'interazione con la clientela a distanza**, per rispondere tempestivamente alla richiesta di informazioni e facilitare l'invio della documentazione; è stato, altresì, pubblicato l'elenco delle filiali da contattare telefonicamente o via mail per agevolare ulteriori specifiche esigenze, ed è stata inserita una sezione FAQ per gli approfondimenti sugli strumenti attivati.

Inoltre, si è definita una campagna per la **Comunicazione Esterna** attraverso interviste sugli organi di stampa e webinar indirizzati a specialisti di settore, Aziende, Ordini professionali, Associazioni di Categoria al fine di sensibilizzare e promuovere compiutamente le misure e sostenere concretamente il territorio.

Effettuato un costante **monitoraggio delle domande pervenute** sia per le misure di liquidità che per le richieste di sospensione del pagamento delle rate dei mutui e degli altri finanziamenti a rimborso rateale. In merito, a fine aprile scorso la nostra Banca aveva già raccolto oltre 2.000 pratiche per circa 200 milioni di euro relativi ai finanziamenti per le misure di liquidità e concesso 2.250 sospensioni. I dati sono ovviamente parziali, dal momento che, numerose richieste sono ancora in itinere tra

Filiali ed Aree Territoriali e sono pervenute con un flusso continuativo anche nel mese di maggio.

Non ultimo il sostegno quotidiano alla Clientela afferente ai settori fortemente colpiti dalla crisi, quali turismo, moda, automotive, e a tutto il tessuto economico in questa fase di enorme difficoltà.



La BCP è con Voi!

Conto Corrente CIG Covid19

Richiesta anticipazioni Cassa Integrazione Guadagni

Sostenibilità in Bcp

Il processo per la redazione della DNF

La nostra Banca rientra nell'ambito di applicazione del D.lgs. 254/2016 - emanato in attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014 - che prevede l'obbligo di comunicazione di carattere non finanziario.

In conformità a quanto previsto dallo stesso D.lgs. 254/2016, costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2019.

Con la Dichiarazione di carattere Non Finanziario ("DNF"), riferita all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, la BCP conferma l'impegno a rendicontare circa gli impatti sociali ed ambientali della propria azione, il rispetto dei diritti umani, le proprie politiche in materia di diversità, ma soprattutto conferma l'obiettivo di tracciare una strategia orientata ad una sostenibilità nel lungo periodo.

La BCP è Capogruppo del Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare, formato nel 2002, a seguito della costituzione della Società immobiliare Vallelonga s.r.l. unipersonale, che non rientra nel perimetro della presente Dichiarazione non Finanziaria.

Tale esclusione, prevista dall'art 4 del d.lgs. n. 254/2016, è motivata dal fatto che gli impatti socio-economici ed ambientali di tale società non sono ritenuti significativi in ragione sia della scarsa incidenza in termini di fatturato rispetto alla controllante che della tipologia di attività. L'immobiliare Vallelonga rappresenta, infatti, una società strumentale che ha per oggetto l'acquisizione, la gestione ed il realizzo di cespiti rilevati per il recupero delle esposizioni creditizie della Banca di Credito Popolare, nonché l'acquisizione e la gestione di immobili per uso funzionale della banca stessa.

In conformità a quanto richiesto dal Decreto, si rappresenta che le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo riportate sono state redatte secondo quanto previsto dai GRI Standards, emanati nel 2016 dal Global Reporting Initiative. Il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde alla modalità Referenced (cfr. capitolo 8 - GRI Content Index - Tabella di correlazione con lo standard GRI).

La BCP ha individuato nel Responsabile dell'Ufficio Marketing Strategico il responsabile della redazione della DNF. Sotto il suo coordinamento, è stato costituito un Gruppo di Lavoro interno, rappresentativo delle principali funzioni aziendali, allo scopo di condividere le tematiche di materialità, raccogliere le informazioni richieste per la DNF, verificarle e validarle, archiviare la documentazione a supporto ai fini di assicurare la loro tracciabilità.





Il processo di reporting, ampiamente illustrato nella Policy sulla Dichiarazione Non Finanziaria approvata dal Consiglio di Amministrazione lo scorso 22 febbraio, è stato sviluppato secondo le seguenti fasi di lavoro:

1. Definizione contenuti della DNF (indicatori, informative e perimetro)
2. Processo di raccolta e approvazione dei dati e delle informazioni non finanziarie
3. Approvazione della DNF da parte del Consiglio di Amministrazione
4. Attestazione della Società di Revisione appositamente designata per tale verifica

Contesto di riferimento

Il reporting non finanziario

I temi ESG, Environment (ambiente e cambiamento climatico), Social (sociale) e Governance (gestione aziendale), sono ormai entrati a pieno titolo negli indirizzi strategici delle banche.

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. 254/2016, si apre una nuova era nel dibattito in corso ormai da anni sull'inclusione degli aspetti legati alla sostenibilità e all'introduzione di elementi ESG (Environment, Social and Governance) nelle strategie di grandi imprese e gruppi aziendali. Sebbene da alcuni decenni le questioni ambientali e sociali condizionino in modo sempre maggiore l'operato delle imprese, influenzandone le logiche strategico-gestionali, le scelte produttive e i processi di innovazione, il passaggio da una rendicontazione volontaria (attraverso documenti come il bilancio di sostenibilità, CSR report, bilancio integrato, etc.) a una rendicontazione obbligatoria, sottoposta a giudizio di conformità, nonché passibile di vigilanza ed eventuali sanzioni da parte del regolatore (Conso), appare come un cambiamento in grado di modificare in modo sostanziale sia le regole che gli attori del gioco. Con la legge di bilancio 2019 è stato ampliato il contenuto informativo delle dichiarazioni non finanziarie. In particolare, si è previsto che la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF), nel descrivere i principali rischi generati o subiti, connessi ai temi non finanziari, deve illustrarne anche le modalità di gestione. Tale

novità è diretta a imporre una più accurata e specifica esposizione delle modalità di gestione dei rischi non finanziari. Viene richiesta pertanto, un'indicazione più puntuale sulle azioni che si pongono in essere per gestire e mitigare le categorie di rischio identificate. La prima fase di questo percorso di integrazione prevede una mappatura dei processi e dei flussi relativi alle non financial information, in modo da predisporre delle procedure organizzative interne che siano in grado di far emergere quelli che possono essere i principali rischi legati all'attività di rendicontazione e le relative azioni di remediation, andando così a effettuare una prima integrazione a livello di Sistema dei Controlli Interni.

Sostenibilità e sistema finanziario

Sul fronte regolamentare e normativo negli ultimi 10-12 anni, a causa della forte e persistente crisi politica ed economico-finanziaria globale, l'intero sistema finanziario ha risentito della mancanza di investimenti costanti e sufficienti a reggere gli impatti del cambiamento climatico e l'esaurimento delle risorse naturali.

Attualmente, i principali strumenti politici, economici e finanziari adottati in ordine temporale sulla scena della politica internazionale globale, per arginare gli impatti più pericolosi associati al cambiamento climatico sono:

- **i sei Principi ONU per gli investimenti responsabili (PRI - Principle for responsible investment)**
- **l'accordo di Parigi (COP 21)**
- **l'Agenda 2030 (Sustainable development goals - SDGs)**
- **le 4 Direttive del "pacchetto dell'economia circolare UE" tutte datate 30 maggio 2018**

• **L'Action Plan (10 raccomandazioni) della Commissione Europea**

Alla conferenza di Parigi del 2015 (COP21), in cui è stato negoziato l'Accord de Paris (Paris agreement), i Paesi partecipanti hanno ribadito l'impegno ad allineare i flussi finanziari con un percorso diretto ad uno sviluppo a basse emissioni di carbonio e resiliente al clima. A novembre 2018, 183 Paesi e l'Unione Europea hanno firmato l'accordo. Di conseguenza, i responsabili politici di tutto il mondo hanno iniziato a valutare come incoraggiare o richiedere alle banche, ai gestori e agli investitori istituzionali l'adozione di strategie che sostengano sempre meglio tutte le economie e tutti i Paesi nell'adempimento dei loro impegni. La Commissione Europea, in particolare, attraverso il sopraccitato Action Plan e con l'aiuto, rispettivamente, dell'HLEG (High-level expert group on sustainable finance) e del TEG (Technical Expert Group on sustainable finance), si è posta l'obiettivo di riorientare il flusso di capitale pubblici e privati verso investimenti responsabili e sostenibili (SRI - Sustainable and responsible investment) nel medio lungo termine e collegare ulteriormente il mondo della finanza con la sostenibilità e il cambiamento climatico. Questi investimenti si contraddistinguono da quelli ordinari, in quanto i proventi sono destinati a progetti che generano ricadute positive a livello ambientale e sociale. Tra le diverse tipologie di investimenti sostenibili e responsabili indicati dalla tassonomia europea, rientrano quelle denominate green, social e sustainability bonds. Secondo la Commissione Europea, tramite l'offerta di servizi di investimento finanziari, le imprese di investimento e i distributori di prodotti assicurativi possono svolgere un ruolo centrale nell'orientamento del sistema finanziario verso la sostenibilità. Per tale motivo, gli intermediari finanziari saranno tenuti a chiedere ai propri clienti informazioni sulle

loro preferenze ambientali, sociali e di governance e tenerne conto nella valutazione della gamma di strumenti finanziari e assicurativi da raccomandare, sia in sede di strutturazione e selezione della propria gamma d'offerta, che in fase di selezione del prodotto e di valutazione dell'adeguatezza. In particolare, la principale novità introdotta per integrare le variabili ESG nella product governance è la seguente:

• **gli intermediari finanziari sono tenuti a fornire adeguate informazioni per gli strumenti finanziari sostenibili, integrando i fattori ESG nella descrizione generale relativa alla natura e ai rischi degli strumenti finanziari.**

ABI ha partecipato alla consultazione sulla proposta di modifica della Commissione Europea alla Direttiva MIFID II e IDD; nel documento di risposta alla Commissione sottolinea come tali misure implicino un impatto epocale per il settore degli investimenti e la nascita di applicazioni non prive di rischi. In particolare, l'introduzione dei fattori ESG nella valutazione dell'idoneità implica necessariamente:

• **importanti cambiamenti organizzativi e procedurali per le imprese di investimento, che dovrebbero essere attuati a distanza ravvicinata dal grande sforzo compiuto per l'adeguamento alla Direttiva MiFID II**

• **adeguato sviluppo dell'offerta di strumenti finanziari e prodotti di investimento conformi ai fattori ESG**

Tale offerta è per il momento frenata dalla mancanza di una tassonomia definitiva sulla sostenibilità e dall'instabilità derivante della politica ambientale UE e su come questa influenzerà la finanza e gli intermediari finanziari.

Obiettivi 2020 • 2021

Nei prossimi anni entreranno in vigore e saranno applicate diverse disposizioni normative che riguarderanno principalmente l'integrazione dei fattori ESG, del mercato finanziario e alcuni temi che si concentreranno prevalentemente sul cambiamento climatico e fattori ambientali, per rispondere alle sfide del cambiamento climatico grazie alla creazione di politiche trasformative, orientate verso il futuro e la sostenibilità, regolamentando la transizione verde. In particolare, entro il 2022, la COM 2018/353 emanata dalla Commissione Europea, propone un framework di classificazione per verificare la sostenibilità ambientale di un'attività economica, determinando il livello di sostenibilità di un investimento per sviluppare ulteriormente la tassonomia ed estenderne l'ambito di applicazione, al fine di coprire altri obiettivi di sostenibilità, oltre a quello climatico.

Di seguito vengono rappresentate le principali tappe dell'evoluzione normativa

BREVE TERMINE

MARZO 2018

piano di azione per finanziare la crescita sostenibile

MAGGIO 2018 • DICEMBRE 2019

integrazione dei fattori ESG nel mercato finanziario

GIUGNO 2019

CONSOB chiede applicazione Non Binding Guidelines

GENNAIO 2020

i firmatari del PRI hanno l'obbligo di riportare le rendicontazioni climatiche secondo il TCFD

2020

LEGENDA

TCFD: Task Force on Climate-Related Financial Disclosure
PRI: Principle Responsible Investment

CDP: Carbon Disclosure Project

ESG: Environmental, Social and Governance

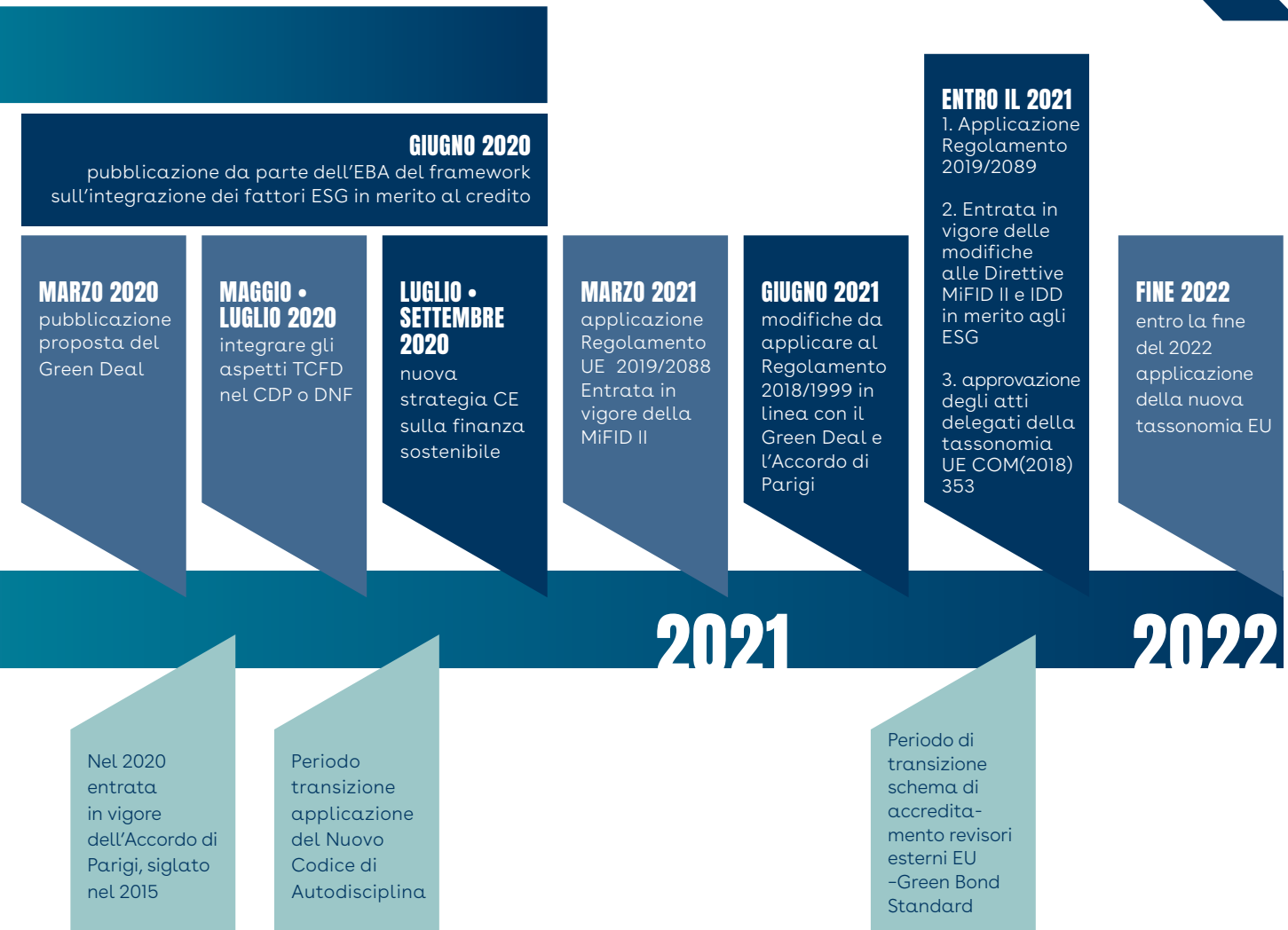
CE: Commissione Europea

RAF: Risk Appetite Framework EU-GBS: European Union Green Bond Standard

Regolamento 2019/2088: relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari

● Temi riguardanti l'integrazione dei fattori ESG e del mercato finanziario

● Temi che si concentrano sul TCFD, cambiamento climatico e fattori ambientali



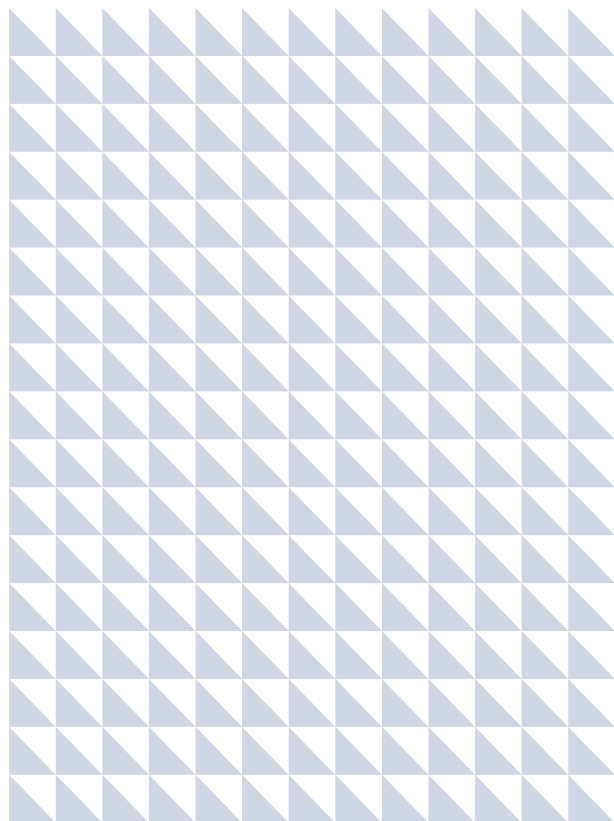
Gli SDGs (Sustainable Development Goals)

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile (Agenda 2030), approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato **17 Obiettivi** e **169 Target** per il percorso verso la sostenibilità che dovranno effettuare i Paesi e le organizzazioni di tutto il mondo.

Questi obiettivi, da raggiungere entro il **2030**, secondo una visione fortemente integrata raccontano come l'attuale modello di sviluppo sia ancora "insostenibile" non solo dal punto di vista sociale e ambientale ma anche economico.

L'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge non solo gli Stati, ma tutte le componenti della società a partire dalle imprese per finire con organizzazioni del Terzo settore, università, operatori del mondo della comunicazione e della cultura.

Ad oggi gli SDGs intendono essere una spinta soprattutto per il mondo delle imprese, attori chiave per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.



BCP orientata alla sostenibilità



L'evoluzione della Sostenibilità in Bcp

Oggi la sostenibilità non è più qualcosa che si aggiunge alle attività ordinarie, ma una premessa ineludibile nella determinazione degli indirizzi aziendali, finalizzata a sostenere la reputazione di un'impresa e, quindi, anche la sua redditività.

In BCP, la sostenibilità è diventata uno strumento chiave che ogni anno cerchiamo di affinare, anche con l'obiettivo di "modellare" la strategia in funzione dei nuovi orientamenti per rispondere sempre meglio alle aspettative e ai bisogni di tutti gli stakeholder, con particolare attenzione verso Soci, Dipendenti, Clienti.

Il Report di Sostenibilità, giunto alla terza edizione, fornisce, inoltre, una modalità di comunicazione preziosa perché sintetizza le azioni svolte ed anche i nostri obiettivi in ottica "sostenibile".

Un percorso che in linea con gli obiettivi strategici, traccia anche l'evoluzione che la nostra Banca ha vissuto in questo triennio così denso di attività e di crescita.

Nel 2018, il primo anno in cui la BCP ha pubblicato la DNF riferita al 2017, la sostenibilità è stata declinata in una logica di Stakeholder Engagement rilevando l'attenzione della nostra banca verso il rilancio del brand territoriale e conseguente maggiore focalizzazione verso tutti gli interlocutori con cui la nostra Banca si interfaccia ogni giorno per dare il proprio contributo al territorio: Soci, Clienti, Dipendenti, Investitori, Comunità, Fornitori.

Nel 2019, la DNF 2018 ha approfondito la tematica della Creazione di Valore attraverso un'analisi del Valore economico, sociale ed ambientale, con focus particolare sulla mappatura dei rischi non finanziari, partecipando anche all'importante manifestazione organizzata da Ferpi, Borsa Italiana e SDA Bocconi per l'assegnazione dell'Oscar di Bilancio.

Il presente documento rappresenta un ulteriore passo nell'evoluzione dell'accountability della nostra Banca: è stato, infatti, impostato in ottica Integrated Thinking.

Per sviluppare tale orientamento si è assunto di analizzare le varie azioni intraprese dalla nostra Banca secondo la logica dei Capitali consapevoli che l'unica modalità per generare Valore nel lungo periodo sia quella di essere Sostenibili a 360° gradi. Una sostenibilità che diventa, pertanto, parte integrante della nostra strategia aziendale e dipende da una catena del valore che include non solo il capitale finanziario, ma contempla anche quello umano, sociale, relazionale e naturale, nell'ottica di fornire un'informazione completa e trasparente su ciò che è stato fatto e si sta facendo per rispettare gli impegni assunti.

Il percorso DNF in BCP

2018 DNF 2017

Declinazione sostenibilità

- Stakeholder engagement
- Analisi materialità
- Risorse umane
- Soci
- Fornitori
- Ambiente



2019 DNF 2018

La creazione di valore

- Governance responsabile
- Valore Economico
- Valore Sociale
- Valore Ambientale
- Mappatura rischi non finanziari
- Evoluzione KPI



IRF

L'Integrated Reporting Framework
ha l'obiettivo di:

- migliorare la qualità delle informazioni trasmesse ai fornitori di capitale finanziario, al fine di consentire un'allocazione di capitale più efficiente e produttiva
- promuovere un approccio più coeso ed efficiente al reporting aziendale, facendo sì che attinga a diversi elementi di reportistica e che trasmetta una vasta gamma di fattori che influiscono significativamente sulla capacità di un'organizzazione di produrre valore nel tempo
- rafforzare l'accountability e la responsabilità di gestione delle diverse forme di capitale (finanziario, produttivo, intellettuale, umano, sociale, relazionale e naturale) e indirizzare la comprensione dell'interdipendenza tra esse
- sostenere il 'pensare integrato', il processo decisionale e le azioni mirate alla creazione di valore nel breve, medio e lungo termine. Più un'organizzazione è in grado di incorporare il pensare integrato nelle proprie attività, più risulterà naturale applicare il concetto di connettività delle informazioni nel reporting direzionale, nelle analisi e nel processo decisionale.



Attestato di partecipazione



Oscar di Bilancio

55ª edizione | 12 novembre 2019

**BANCA DI CREDITO
POPOLARE**

ha partecipato all'edizione 2019 dell'Oscar di bilancio



Integrare la sostenibilità nel business significa ripensare e ridefinire la strategia e i processi operativi per affrontare al meglio l'evoluzione e il cambiamento e rispondere ai bisogni e alle aspettative del mercato e della società.

L' Integrated Thinking è oggi imprescindibile per un'azienda che ha come obiettivo quello di accrescere la competitività e sostenere la redditività nel medio-lungo periodo.

Analisi di materialità

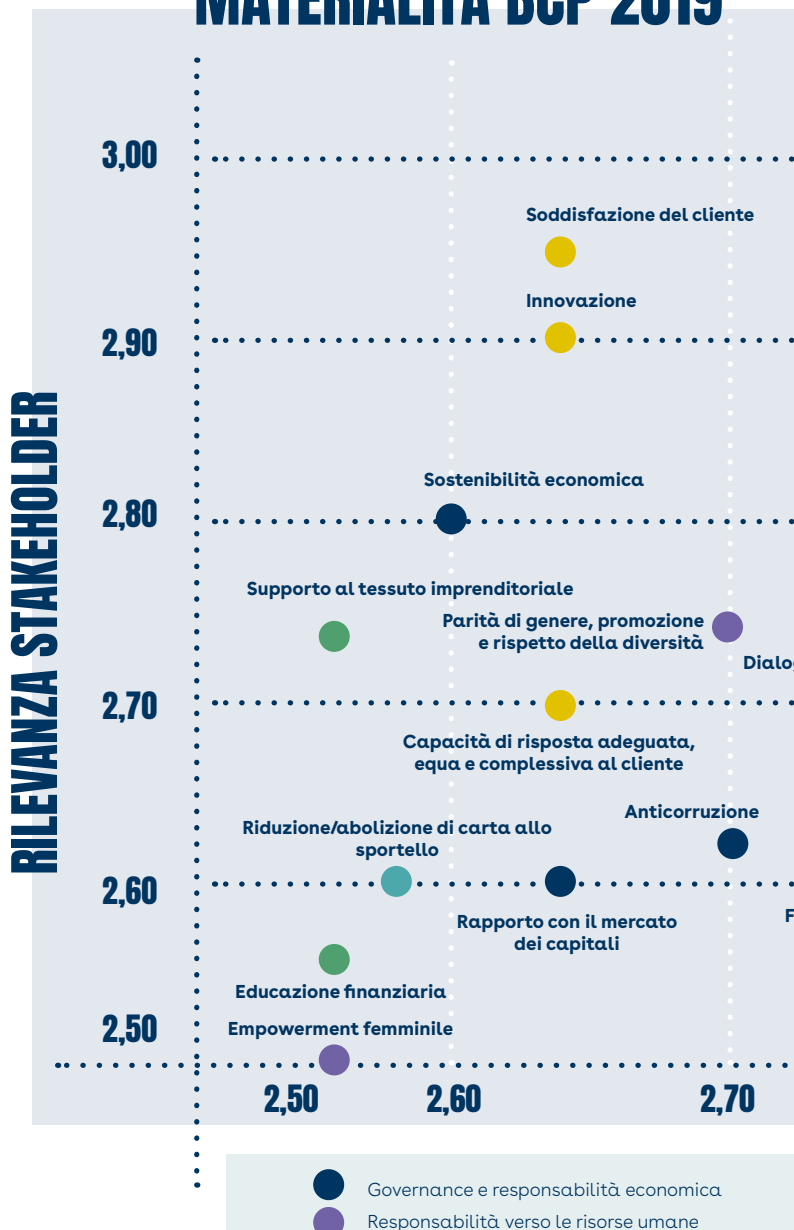
Le informazioni presentate all'interno della DNF, in coerenza con quanto previsto dal Decreto, sono state selezionate sulla base del principio di "materialità" che individua gli aspetti attraverso i quali può essere assicurata la comprensione dell'attività della Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto sui temi non finanziari indicati nel Decreto.

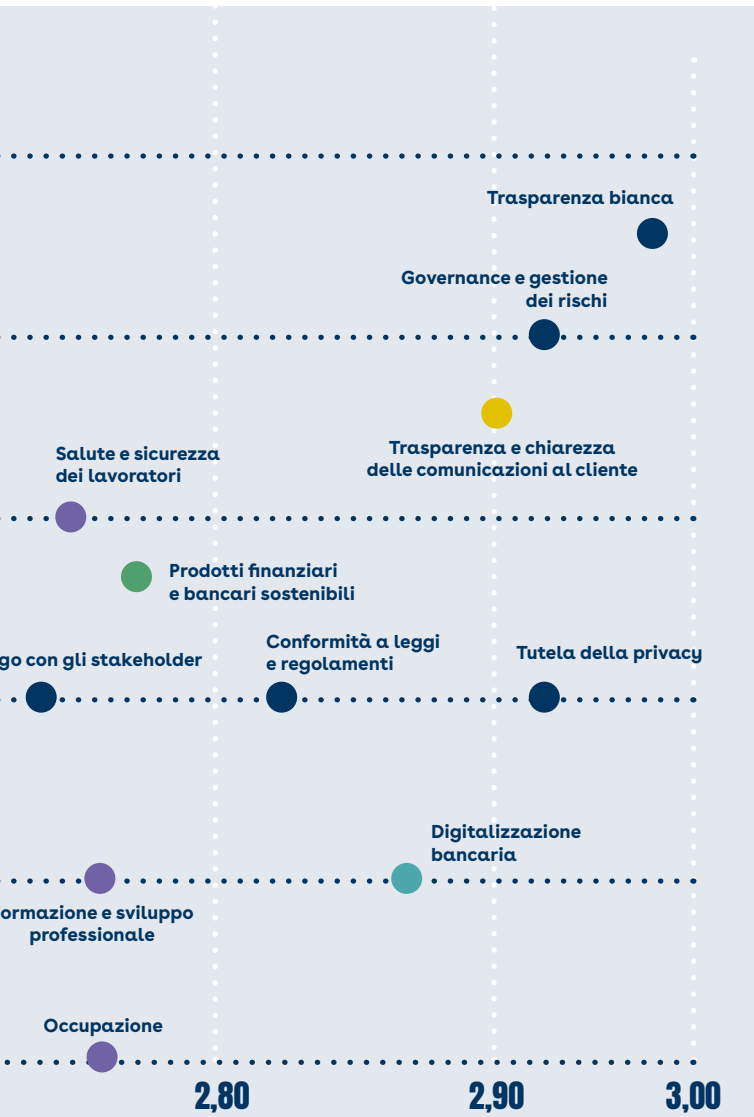
Il processo per la determinazione delle tematiche materiali è stato realizzato seguendo la metodologia indicata dai principi dei GRI Standard, attraverso le seguenti fasi:

- determinazione dei temi rilevanti per BCP tramite la somministrazione di un questionario ai componenti del Gruppo di Lavoro interno
- definizione dei temi rilevanti per gli stakeholder chiave
- confronto delle tematiche rilevanti per la Banca e per gli stakeholder di riferimento a completamento della c.d. matrice di materialità.

Nello specifico, i componenti del Gruppo di Lavoro interno hanno valutato la rile-

MATERIALITÀ BCP 2019





- Empowerment economico e responsabilità sociale
- Responsabilità ambientale
- Qualità e valore del servizio

vanza di differenti tematiche afferenti a cinque macroaree, quali: governance e responsabilità economica, responsabilità verso le risorse umane, empowerment economico e responsabilità sociale, qualità e valore del servizio e responsabilità ambientale.

Le tematiche significative emerse dall'analisi interna, hanno portato alla definizione di una matrice di materialità di seguito riportata.

L'analisi ha visto la partecipazione diretta dei referenti, ai quali è stato distribuito un questionario contenente una serie di tematiche, per ciascuna delle quali ogni referente ha avuto il compito di dare un punteggio da 1 a 4 in base alla propria percezione e sensibilità al topic esaminato, al fine di far emergere le tematiche rilevanti per il Gruppo e, indirettamente, per i propri stakeholder.

BCP ha identificato e selezionato i propri stakeholder sulla base della consapevolezza del proprio ruolo sociale e del forte radicamento territoriale, suddividendoli nelle seguenti categorie: dipendenti, azionisti, fornitori, clienti, comunità finanziaria, comunità locali.

Le tematiche con valutazione superiore a 2,5 (definita "soglia di materialità"), su una scala da 0 a 4 per entrambi gli assi sono considerate materiali per il Gruppo e sono di seguito riportate.

AMBITO	TEMATICHE MATERIALI
<p>GOVERNANCE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Trasparenza bancaria · Tutela della privacy · Governance e gestione dei rischi · Conformità a leggi e regolamenti · Dialogo con gli stakeholder · Sostenibilità economica · Anticorruzione · Rapporto con il mercato dei capitali
<p>RESPONSABILITÀ VERSO LE RISORSE UMANE</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Salute e sicurezza dei lavoratori · Parità di genere, promozione e rispetto della diversità · Formazione e sviluppo professionale · Occupazione · Empowerment femminile
<p>EMPOWERMENT ECONOMICO E RESPONSABILITÀ SOCIALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Prodotti finanziari e bancari sostenibili · Supporto al tessuto imprenditoriale · Educazione finanziaria
<p>QUALITÀ E VALORE DEL SERVIZIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Trasparenza e chiarezza delle comunicazioni al cliente · Innovazione · Soddisfazione del cliente · Capacità di risposta adeguata, equa e complessiva al cliente
<p>RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Digitalizzazione bancaria · Azioni Green · Riduzione di carta allo sportello

Nei capitoli successivi vengono esplicitate le modalità di gestione di tali tematiche.

Strategia di sostenibilità

BCP persegue una strategia di crescita sostenibile orientata a soddisfare una domanda di credito sana, supportare i consumi e gli investimenti delle famiglie e delle imprese e gestire la ricchezza dei clienti in modo responsabile nel rispetto dei Valori che la Banca si è data.

L'obiettivo è creare Valore nel tempo per tutti gli stakeholder coniugando semplicità, qualità e innovazione per offrire ad ogni cliente prodotti, servizi e relazioni eccellenti, contribuendo al benessere delle comunità con il sostegno alle iniziative sociali e culturali, coltivando il talento delle persone, la loro passione, il loro impegno.

La realizzazione degli obiettivi poggia su un'oculata attività di pianificazione strategica, capace di orientare la gestione verso obiettivi reddituali sostenibili di medio-lungo periodo, su un sistema di principi, regole e processi con chiara attribuzione di ruoli e responsabilità.

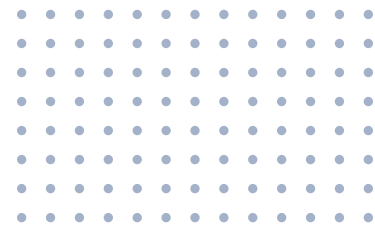
Per il biennio 2020-2021 sono stati identificati specifici obiettivi di sostenibilità che vengono di seguito riportati anche con l'individuazione delle iniziative da intraprendere.



AMBITO	OBIETTIVI	INIZIATIVE 2020-2021
GOVERNANCE	INTEGRARE IL PROCESSO DECISIONALE CON STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di un comitato Sostenibilità • Identificazione della Sostenibilità come uno dei pilastri del nuovo Piano Industriale con apposita dotazione di budget • Implementazione di nuove metodologie per la mappatura dei rischi non finanziari • Revisione delle Policies inerenti integrità della condotta aziendale, valori e principi condivisi, rischio reputazionale
DIPENDENTI	VALORIZZARE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziativa di Formazione sulla Sostenibilità • Sviluppo di strumenti di work-life balance (smart working) • Adozione Policy su Diversity e Inclusion • Progetto Donna • Giornata di volontariato aziendale • Sostegno psicologico per disagi legati alla vita personale o lavorativa • Potenziare il sistema di videoconferenza per gestire gli incontri e la formazione a distanza • Progetto per la promozione della salute e sensibilizzazione sui corretti stili di vita • Realizzazione Indagine sul benessere organizzativo • Iniziative per rafforzare identità aziendale • Diffondere maggiormente la cultura della digitalizzazione • Integrare KPI di sostenibilità nei sistemi di incentivazione e remunerazione del Top Management
CLIENTI	COGLIERE LE OPPORTUNITÀ COMMERCIALI AL SUPPORTO DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo impieghi verso settori/impresе sostenibili • Attivazione servizi di welfare attraverso enti e organizzazioni di categoria • Mutuo Green finalizzato al finanziamento di immobili residenziali edificati secondo criteri di bioarchitettura • Credito Energy Efficiency per Condomini che effettuano riqualificazioni x migliorare l'efficienza energetica • Prodotti di investimento ESG • Questionario per la determinazione del rating creditizio con inserimento di criteri sociali/ambientali • Avvio analisi per Rating di sostenibilità • Progetti per stimolare la digitalizzazione e l'utilizzo dei sistemi di pagamento evoluti • Avvio analisi di Customer Satisfaction



AMBITO	OBIETTIVI	INIZIATIVE 2020-2021
SOCI	FIDELIZZARE E AMPLIARE LA PLATEA SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Nuova Convenzione Soci • Incontri periodici • Ampliamento Comunicazione
AMBIENTE	VALORIZZARE PROGETTI E DEFINIRE OBIETTIVI DI CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI DANNOSE	<ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione del progetto Plastic Free (Ministero Ambiente, BCP Tree) • Inserimento di veicoli elettrici nella flotta aziendale • Riduzione dei consumi di energia ed emissione di CO₂ • Maggior utilizzo di energia da fonti rinnovabili • Riduzione dei consumi di carta • Ulteriore dematerializzazione dei documenti • Maggior utilizzo di carta ecologica riciclata • Maggior attenzione ai materiali di consumo, smaltimento e riciclo • Iniziative per favorire processi di economia circolare • Sottoscrizione accordi in ottica green economy
COMUNITÀ	PRESIDIARE LE ATTIVITÀ A RISCHIO REPUTAZIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Policy sulle attività di beneficenza e sponsorizzazione • Sviluppo metriche per la misurazione dell'impatto sociale generato dai finanziamenti per liberalità • Valorizzazione del patrimonio artistico • Ampliamento attività di Educazione Finanziaria
VALORE ECONOMICO	INTEGRARE GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ NEL BUDGET	<ul style="list-style-type: none"> • Budget su prodotti / servizi legati alla sostenibilità



I Capitali

Il ruolo delle organizzazioni economiche moderne consiste nella capacità di creare valore di lungo periodo tanto per i portatori di interessi economico-patrimoniali e finanziari, quanto per i portatori di interessi sociali, ambientali, istituzionali.

Questa capacità è imputabile, oltre che alla dotazione dei tradizionali capitali tangibili, anche alla disponibilità e capacità di accrescere altri "capitali" considerati sempre più un driver fondamentale per il successo e la sostenibilità di un'impresa.

Per tale motivo nel 2019 la BCP ha deciso di esplicitare la propria Sostenibilità attraverso la logica dei capitali: relazionale, umano, finanziario, sociale e naturale.

CAPITALE RELAZIONALE

- Qualità e valore del servizio per i Clienti
- Processi efficienti e Prodotti tagliati su misura
- Innovazione e Internazionalizzazione

CAPITALE UMANO

- Formazione e Diversity
- Valorizzazione dei Dipendenti e dei Soci
- Condivisione e Coinvolgimento

CAPITALE FINANZIARIO

- Valore Economico generato
- Valore Economico distribuito
- Solidità

CAPITALE SOCIALE

- Relazioni con le comunità
- Educazione Finanziaria
- Sponsorizzazioni

CAPITALE NATURALE

- Impatti ambientali
- Preservazione dell'ambiente
- Progetti Green



Capitale Relazionale

**BCP si impegna
nella relazione con la Clientela
attivando le leve
necessarie per instaurare
un rapporto duraturo
basato su trasparenza,
professionalità,
fiducia.**

Modello commerciale

Il modello commerciale BCP si basa sull'impegno di adeguare costantemente l'offerta di prodotti e servizi, in una logica di crescente **soddisfazione dei bisogni della clientela** e di miglioramento della **qualità della relazione**.

Nel 2019, in linea con gli indirizzi strategici, la BCP ha attivato una **fase di rilancio commerciale**. Un impegno declinato in un'ampia gamma di azioni rivolta ad accelerare la crescita della Banca in termini di acquisizione di nuova clientela e anche attraverso una mirata attività di consulenza sulla clientela esistente.

Fondamentali sono stati il preliminare **passaggio all'outsourcer informatico CSE** che ha reso disponibile nuove piattaforme operative, nonché il percorso formativo finalizzato a favorire il **Change Management**, con particolare riguardo ai progetti focalizzati su customer experience, team working, sviluppo delle competenze manageriali, percorso formativo con il quale la Rete ha potuto ancora meglio recepire i contenuti e gli obiettivi del new deal indirizzato a favorire logiche di specializzazione e consulenza.

Non ultimo la creazione dell'Ufficio Marketing Strategico in staff al Direttore Generale, per attivare un'azione mirata sui prodotti e analisi dei bisogni della clientela, al fine di accelerare le lo-

giche commerciali con particolare focalizzazione sul comparto monetica, sistemi di pagamento, digitalizzazione.

Grazie al passaggio al nuovo outsourcer, è stata, inoltre, strutturata la **nuova procedura di CRM** (Customer Relationship Management) che ha consentito una più profonda analisi della clientela, finalizzata anche ad una migliore allocazione del portafoglio prodotti rispetto ai target segmento, al fine di attivare azioni di cross ed up selling, rispetto agli indici di penetrazione dei prodotti e il contesto di mercato.

Attraverso i nuovi cruscotti direzionali sono stati, altresì, elaborati **Piani di Sviluppo per le filiali** con benchmark di posizionamento interni (rispetto alla categoria dimensionale degli sportelli, nonché all'Area territoriale di appartenenza) ed esterni (quote di mercato, indicatori socio-economico-demografici, indici di saturazione delle piazze di insediamento).

Nell'ottica di ottemperare alle nuove direttive regolamentari in tema di *Product Governance*, è stato, inoltre, normato un processo interno con l'individuazione delle varie fasi di elaborazione e testing dei nuovi prodotti, con particolare riguardo, in fase di "ideazione" del prodotto, alla valutazione dei **bisogni della clientela** attuale e prospettica, per rispondere sempre meglio alle esigenze di un contesto in costante evoluzione. Si è dato luogo anche al riesame e razionalizzazione del catalogo prodotti, attraverso un rilancio in termini di **brandizzazione** degli stessi, con mirate campagne pubblicitarie.

Al fine di contribuire ulteriormente a migliorare



l'efficacia commerciale, è stato affinato il **nuovo modello commerciale** orientato ad elevare le competenze di supporto e ad una maggiore specializzazione delle figure professionali. Particolare attenzione è stata dedicata alla costante formazione dei Gestori Retail e Small Business, nonché al rafforzamento della task force Gestori Upper Affluent e Gestori Corporate, per meglio

accompagnare la clientela applicando una più spiccata logica di segmentazione e portafogliazione.

Si è dato, altresì, luogo ad un efficientamento dei processi operativi in capo all'Area Crediti, accorciando in tal modo la catena decisionale al fine di rendere più veloci i tempi di risposta.

Nel 2019, la BCP ha ricevuto un prestigioso riconoscimento in funzione dei servizi offerti e del livello di soddisfazione dei clienti.

Un'analisi condotta dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, ente indipendente specializzato nell'analisi e comparazione di prodotti e servizi, ha pubblicato su Affari & Finanza il 28 ottobre scorso, uno studio basato su un campione di 230.000 clienti, **posizionando la nostra banca in un posto di rilievo nell'ambito della categoria Banche Regionali in Campania.**

Un riconoscimento che testimonia la volontà della BCP di porsi come partner di fiducia al servizio del territorio nell'ottica di rispondere sempre meglio alle esigenze e bisogni della Clientela

TOP SERVIZIO BANCHE REGIONALI CAMPANIA

SIGILLO DI QUALITÀ 2020

MIGLIORI IN ITALIA

CAMPIONI DEL SERVIZIO



Per i nostri clienti un servizio stellato.

MIGLIORI IN ITALIA

BANCA DI CREDITO POPOLARE
Top Servizio Banche Regionali Campania
Sigillo di Qualità 2020
Migliori in Italia - Campioni del Servizio

Grazie a Famiglie ed imprese che hanno creduto e credono in noi. Un risultato che testimonia la nostra vicinanza al territorio campano, per un nuovo futuro. Insieme continueremo a crescere e a creare valore.

Banca di Credito Popolare
Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

I nostri clienti

La politica aziendale nei confronti dei clienti è formalizzata nel Codice Etico che stabilisce alcuni items rilevanti.

“La piena soddisfazione delle esigenze dei propri Clienti costituisce per BCP un obiettivo prioritario. Nei rapporti con la propria Clientela, BCP assicura la migliore esecuzione degli incarichi affidati orientando le proprie scelte verso soluzioni sempre più avanzate e innovative, in un’ottica di integrazione, efficacia, efficienza ed economicità. I contratti stipulati con la Clientela devono essere conformi alle disposizioni di legge e improntati a criteri di trasparenza, semplicità, chiarezza e completezza, evitando il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole e/o scorretta comunque realizzata”.

Pertanto, nei rapporti con la Clientela, il Personale è tenuto a comportarsi seguendo criteri di proattività, cortesia, trasparenza, collaborazione e ascolto, fornendo informazioni adeguate e tempestive al fine di instaurare un rapporto di reciproca e duratura soddisfazione. La BCP come banca del territorio tiene a rimarcare uno dei baluardi della sua mission: quello di **investire dove raccoglie**.

La relazione con i Clienti rappresenta a tal fine un asset prioritario che viene costantemente valorizzato attraverso numerose leve che vanno dall’offerta costante di nuovi prodotti e servizi, sempre più specialistica e orientata alla comprensione delle esigenze e soddisfacimento

dei bisogni, alla valutazione del benchmark di mercato.

L’obiettivo per il prossimo biennio sarà quello di monitorare ulteriormente la soddisfazione della clientela, verificando nel contempo che i prodotti offerti si mantengano in linea con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei target a cui sono destinati.

CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?

OLTRE 90.000 PERSONE FISICHE

Di cui l’85% nel segmento Family

Di cui il 60% ha oltre 45 anni

Di cui il 30% si serve abitualmente del canale on line

CIRCA 15.000 AZIENDE E PROFESSIONISTI

Di cui il 90% nel segmento small business

Di cui il 30% attivo nel commercio

Di cui il 50% opera on line

CIRCA 2.700 ENTI E ASSOCIAZIONI

Che operano tutte generando valore sul territorio

La gestione del risparmio

Per quanto concerne la **raccolta diretta** al 31 dicembre 2019 ammontava ad **1,9 miliardi di euro**, in crescita del 2% rispetto a fine 2018 e distribuita sulle forme tecniche tradizionali, con particolare concentrazione su quelle a vista che maggiormente tutelano la clientela retail, segmento in cui ricade oltre l'80% delle masse di provvista incrementatesi del 6% rispetto all'anno precedente. Lo scorso anno si sono riscontrati risultati positivi anche in termini di aperture di nuovi rapporti, con n. 6.518 conti correnti accesi e focalizzazione sul re-pricing e personalizzazione delle convenzioni.

Con riferimento alla **raccolta indiretta**, in termini di volumi essa si attesta a circa **770 milioni di euro**, stabile rispetto allo scorso anno, ma con un incremento del 6% nel comparto Risparmio Gestito che rappresenta il 56% del totale indiretta.

La tutela del risparmio è ritenuta un asset prioritario, costantemente valorizzato. Pertanto, lo scorso anno, per fornire un servizio di ulteriore qualità e garantire una consulenza evoluta per le varie esigenze e tipologie di clientela è stata rafforzato il team dei **Gestori Upper Affluent** (figura introdotta nel 2018) in una logica di supporto anche

agli altri gestori. In tal modo il patrimonio di conoscenze finalizzato al continuo miglioramento della consulenza è stato messo a fattor comune con tutti i colleghi di Rete in numerosi incontri formativi sia con le società partner sia attraverso percorsi strutturati ad opera di risorse interne.

Nel corso del 2019, oltre all'adeguamento di processi e procedure in ottica **MIFID II**, sono state attivate diverse iniziative per realizzare un modello di servizio consono alla selezione e offerta delle migliori soluzioni di investimento. In ambito Risparmio Gestito, lo scorso anno è stata attivata la piattaforma *All Funds Bank*, controparte primaria nel settore del collocamento di Sicav, finalizzata al collocamento di un più ampio paniere di prodotti. Si è dato, altresì, luogo alla rivisitazione di tutta la gamma relativa ai prodotti assicurativi, sia di Ramo I che Multiramo destinati alla clientela retail, con l'implementazione di alcuni prodotti riservati esclusivamente alla clientela "private".

La produzione 2019 relativa ai prodotti di **Risparmio Gestito e Bancassicurazione**, è stata orientata in maniera prevalente verso prodotti a Capitale Garantito o a basso profilo di rischio: il 48% della produzione è stato realizzato su prodotti assicurativi di Ramo I e circa il 70% su asset molto prudenti, mentre solo il 4% è risultata su prodotti assicurativi Multiramo, residuali le percentuali investite in asset azionari o emergenti.

**Modello di consulenza
finanziaria basata
sull'analisi di
adeguatezza dei
portafogli alle esigenze
della clientela**

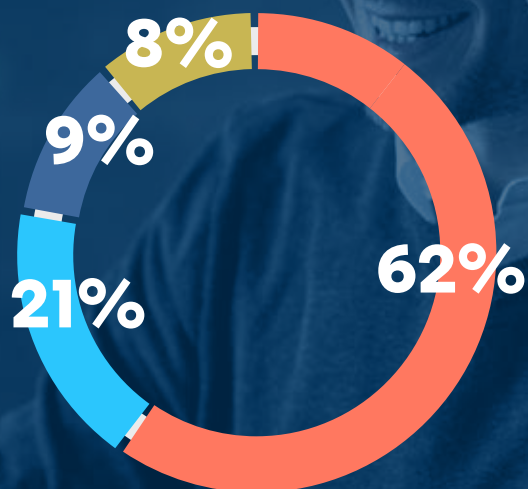
**Controlli costanti
sull'efficacia dei
prodotti selezionati
e sulla consulenza
erogata**

**Formazione continua ai
Gestori, alla Rete
e Uffici Centrali
su tematiche di
economia e finanza**

**Profilatura
della clientela e
rafforzamento delle
competenze del
Personale in ottica
Mifid II**

SEZIONE 4 CAPITALE RELAZIONALE

**Raccolta
diretta di 1,9
miliardi di euro**



Gestione sostenibile del credito

In relazione alla gestione del Credito, la BCP sostiene famiglie e imprese del territorio per un volume di **impieghi** che a fine 2019 ammontava a **1,3 miliardi di euro** con particolare concentrazione nel segmento retail (28%) e small business (45%).

Nel 2019 è stata ulteriormente ampliata l'offerta di prodotti di finanziamento sempre più costruiti su misura per il cliente, con particolare riguardo ai pricing e durate, che si sostanziano in circa **300 milioni di flussi di medio/lungo termine erogato** in crescita del 4% rispetto al 2018.

Con riferimento alla clientela retail i flussi sono aumentati di oltre 140 milioni di euro con un incremento del 16% rispetto all'erogato dell'anno precedente e ulteriormente diversificati per finalità.

Particolare focalizzazione sul comparto CQS e prestiti personali con il supporto dell'unità specialistica e del rafforzamento degli accordi di partnership con le controparti consolidate come Cofidis.

In relazione al segmento imprese, per i finanziamenti a medio/lungo termine accordati alle piccole-medie imprese, l'accesso al credito è stato ulteriormente facilitato attraverso il convenzionamento con consorzi di garanzia e rafforzata l'attività di acquisizione diretta delle **garanzie ex L.662/96**. Nella concessione del credito alle imprese, in linea con

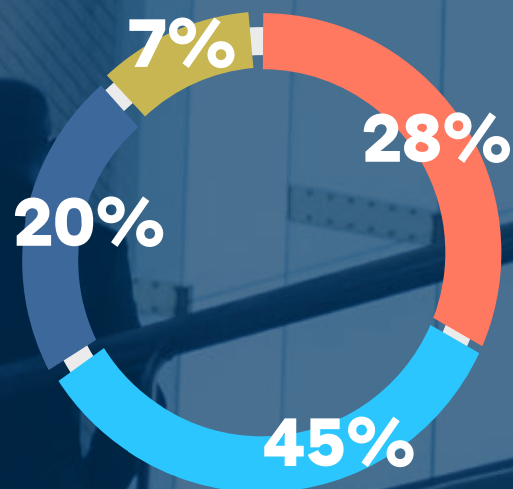
gli orientamenti di politica creditizia, si è valutata la loro capacità di rimborso tenendo conto della performance economica attuale e prospettica, del settore di appartenenza, ma anche della qualità progettuale, propensione all'innovazione, reputazione e relazione con i fornitori.

La BCP accompagna la crescita delle aziende anche attraverso **accordi di garanzia** con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) in ordine alle erogazioni a favore delle PMI e Small Mid Cap nell'ambito dei progetti **InnovFin SME Guarantee** e **SME Initiative**, finalizzate ad agevolare ulteriormente l'accesso al credito delle imprese orientate verso la Ricerca, lo Sviluppo e l'Innovazione.

Nel 2019 sono state ulteriormente rafforzate le modalità di gestione e valutazione del merito creditizio e dei rischi attraverso un efficientamento del processo di concessione del credito.

Ottimo riscontro anche per i **finanziamenti agevolati**, in particolare quelli dedicati alle giovani imprese. In merito, la nostra Banca ha aderito già dal 2018 alla convenzione tra ABI e Invitalia per i progetti imprenditoriali **"Resto al Sud"** con l'intento di promuovere le opportunità offerte dalle agevolazioni previste dalla misura accompagnando le giovani imprese nel percorso di crescita. Nel 2019, con Resto al Sud la nostra banca ha supportato la nascita di 115 progetti imprenditoriali, deliberando finanziamenti per oltre 5 milioni di euro, con oltre il 6% di pratiche approvate da Invitalia in Campania. Sempre in tema di sostegno a favore delle imprese, è stata perfezionata la Convenzione tra Sviluppo Campania e l'ABI Campania, con l'obiettivo di incentivare l'artigianato regionale e favorire l'ammodernamento, agevolando l'acquisto dei beni strumentali e l'introduzione di nuove tecnologie, soprattutto digitali.

Impieghi 1,3 miliardi di euro



I Prodotti

Al di là dei prodotti caratteristici per l'intermediazione della raccolta e degli impieghi, nel 2019, a seguito della rivisitazione del Catalogo prodotti ed all'analisi mirata della Clientela, è partita una prima fase di **riqualificazione dell'offerta alla clientela**.

Sono state predisposte nuove soluzioni di conto caratterizzate da una semplificazione della struttura dei costi ed indirizzate ai vari target e segmenti di clientela, confermando l'impegno in ottica di **specializzazione e soddisfacimento bisogni**.

A completamento della gamma di prodotti in offerta al segmento Giovani, è stata predisposta la nuova convenzione **Conto Young**, dedicata alla fascia di età 18-35 anni, arricchendo l'offerta rivolta al target in parola composta anche dai prodotti di conto corrente ad operatività online che rappresentano la risposta adeguata alle esigenze di coloro che sono particolarmente inclini ai canali digitali alternativi allo sportello.

Sono state realizzate numerose campagne dedicate ai Dipendenti Pubblici e Privati, ai Professionisti, a Imprenditori con la rivisitazione delle convenzioni di conto corrente arricchite dell'offerta dei prodotti di multicanalità.

Soprattutto sono state declinate sulla Rete e in particolare sui Gestori le logiche aziendali di cross selling per abbinare ai prodotti di base i prodotti più evoluti per soddisfare maggiormente i bisogni della Clientela.

Dal lato **pagamenti digitali**, sulla scorta delle numerose iniziative commerciali finalizzate all'acquisizione di nuova clientela retail e business, la Banca ha strutturato azioni ad hoc per il rilancio di POS e Carte di Credito, grazie alle più mirate analisi attivate con il supporto della nuova procedura CRM.

Per i POS, in particolare sono stati resi disponibili il servizio di accettazione buoni pasto elettronici per gli esercenti BCP ed attivato il **POS virtuale XPAY** ideale per l'e-commerce e per accettare pagamenti on line attraverso tutti i canali.

In questo primo scorcio d'anno anche per sostenere l'attività dei piccoli Esercenti, assecondando i nuovi comportamenti di spesa rivenienti dalla situazione emergenziale, sono stati attivati:

- **il POS a canone zero** mirato ad un segmento di Clientela Small Business con un fatturato mensile contenuto, che utilizza il servizio di accettazione dei pagamenti in modo sporadico e non continuativo e che, per questo motivo, non vuole sostenere un canone ricorrente per il terminale POS
- **il servizio Pay-by-Link** per l'accettazione dei pagamenti a distanza, senza necessità per l'esercente di dotarsi di un sito e-commerce.

RESTIAMO UNITI DA SOLUZIONI DIGITALI.

In merito alle carte di credito, sono state realizzate campagne mirate all'up selling, nell'ottica di offrire prodotti sempre più attinenti al target di Clientela, in particolare per la clientela afferente ai segmenti upper affluent e private. Il parco prodotti **Carte di Credito NEXI** è stato arricchito e sono stati proposti due nuovi prodotti Nexi **Prestige** ed **Excellence** che si collocano in fascia alta grazie ad una serie di servizi aggiuntivi atti a soddisfare i bisogni di una Clientela particolarmente esigente.

Dal lato carte di debito, nell'ottica di offrire uno strumento di pagamento di debito più "evoluto" è stata attivata la **Nexi Debit International** al fine di soddisfare le esigenze di un target di Clientela che ha richiesto particolari funzionalità operative, tra le quali la spendibilità online attraverso i circuiti internazionali.



POS A CANONE ZERO

La tecnologia contactless per ridurre l'utilizzo del contante, perfetta per gestire incassi non troppo frequenti.



XPAY

La soluzione per il tuo e-commerce. Per accettare ogni tipologia di pagamento on line. Vendere on line sarà un gioco da ragazzi.



PAY BY LINK

Per pagamenti a distanza sicuri, per gestire consegne a domicilio o le tue prestazioni da libero professionista.

Nel 2019, la rivisitazione e razionalizzazione del catalogo prodotti ha visto anche un restyling in termini di comunicazione con una nuova campagna pubblicitaria finalizzata ad una maggiore valorizzazione del brand, preludio indispensabile per le azioni di lancio commerciale.



IMPRESE@BCP

Fai crescere la tua impresa con BCP.

Il nuovo programma BCP con vantaggi e servizi esclusivi dedicato alle imprese, per crescere insieme e creare valore per la tua azienda e per il nostro territorio.



**Banca
di Credito
Popolare**

Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

www.bcp.it



YOUNG@BCP⁺

IL CONTO DEDICATO AI GIOVANI DI ETÀ COMPRESA TRA I 18 - 35 ANNI



MUTUI@BCP

BCP È DI CASA

Banca di Credito Popolare, il tuo partner di fiducia per realizzare i tuoi progetti, **a partire dalla casa.**

 **Banca
di Credito
Popolare**
Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

www.bcp.it



Prodotti e servizi di consulenza esclusivi,
strumenti finanziari selezionati per ogni tua esigenza.

INVESTIMENTI@BCP

Insieme per costruire il tuo futuro!
Proteggi il tuo patrimonio, la tua persona,
la tua famiglia.

Innovazione

Ben consapevole che la digital transformation rappresenti la sfida competitiva dei prossimi anni, la nostra banca è fortemente impegnata in un graduale processo di innovazione finalizzato ad incrementare i livelli di efficienza nelle piattaforme tecnologiche per sviluppare una vera e propria cultura digitale sia all'interno dell'azienda che verso la clientela.

Con l'attuale fase emergenziale, poi, la necessità di diffondere la digitalizzazione a tutti i livelli, anche attraverso strumenti e modalità di lavoro innovativi, è diventato un obiettivo imprescindibile per agevolare il processo di trasformazione.

Nel 2019 forte focalizzazione è stata dedicata ai **sistemi di pagamento**, settore contraddistinto in questi ultimi anni da forte dinamicità ed oggetto di profonde innovazioni che hanno richiesto numerosi interventi per far fronte agli adeguamenti normativi e rispondere alla necessità di contribuire alla sicurezza e tutela dei consumatori.

Con l'entrata in vigore della direttiva **PSD2**, sono stati attivati investimenti e adeguamenti procedurali per aumentare il livello di sicurezza nelle transazioni elettroniche, protezione dei dati e metodi di autenticazione. Tra questi, particolare attenzione è stata dedicata all'aggiornamento dell'**on line banking** e dell'**APP**.

BCP@home

NUOVI SERVIZI
NUOVE FUNZIONI

Banca
di Credito
Popolare



In particolare, è stata resa disponibile una versione aggiornata dell'APP BCP@home, semplificata per l'accesso al servizio e implementata con nuove funzionalità, sfruttando l'autenticazione tramite impronta digitale (Fingerprint) o riconoscimento facciale (FaceID).

Nella massima sicurezza per il Cliente, la versione 5.5 è stata progettata anche con valenza di Strong Customer Authentication, aumentando il livello di sicurezza mediante l'utilizzo della tecnologia RASP che crea uno scudo di protezione in caso di inavvertiti virus o malware sul dispositivo.

#IORESTOACASA

BCP@HOME

La sicurezza di gestire tutto da casa.



Per la clientela più “digitalizzata”, in particolare quella più giovane, la BCP propone, inoltre, prodotti innovativi semplici, veloci e sicuri. SmartCash è il servizio per il prelievo contante presso gli ATM della BCP senza l'utilizzo della carta Bancomat e tramite l'utilizzo di smartphone, sulla base della tecnologia QR Code. Installando l'APP SmartCash sul proprio smartphone i clienti BCP possono prelevare gratuitamente contanti senza utilizzare o possedere una carta Bancomat.

PAY-BY-LINK

È un servizio di accettazione dei pagamenti a distanza che consente agli Esercenti, titolari di un POS fisico, di incassare senza che il Cliente sia presente presso il punto vendita e senza doversi dotare di un e-commerce. Attraverso un link di pagamento, che può essere inviato tramite posta elettronica o altri canali (SMS, Chat ecc.), il Cliente può finalizzare la transazione di pagamento accedendo ad un portale su cui inserire i dati della propria carta (nel pieno rispetto di tutti i protocolli di sicurezza)



Un giorno vendere online sarà un gioco da ragazzi.
Quel giorno è oggi.

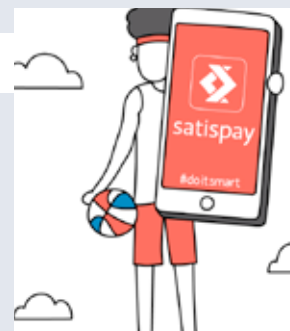
Con XPay aprire il tuo e-commerce e gestire pagamenti online è ancora più semplice. Scopri il pacchetto più adatto alle tue esigenze e in 48 ore il tuo negozio è pronto a vendere in tutto il mondo.

XPAY LA SOLUZIONE IDEALE PER L'E-COMMERCE

XPay è il Pos Virtuale dedicato a chi desidera vendere online avvalendosi di una soluzione semplice, facile da utilizzare e veloce da attivare, disponibile nella versione Easy e Pro.

SATISPAY

Satsipay è un servizio di mobile payment basato su un network alternativo alle carte di credito e disponibile per iPhone, Android e Windows Phone, che consente a chi possiede un conto corrente di scambiare denaro con i contatti della propria rubrica telefonica e pagare nei punti vendita ed e-commerce convenzionati con la stessa semplicità con cui si invia un messaggio whatsapp. Satsipay è integrato anche con PagoPA per i pagamenti di multe, tasse, bolli e ticket sanitari, che possono essere effettuati direttamente dall'area Servizi dell'app, dove è attivo anche il servizio di ricariche telefoniche per tutti i principali operatori. Di recente è stato attivato anche il nuovo servizio “Consegna e Ritiro” che offre immediata visibilità ai negozi che effettuano consegne a domicilio o ritiri, semplificando il pagamento degli ordini, in totale sicurezza.



Internazionalizzazione

Al fine di favorire l'internazionalizzazione delle imprese in Europa, la BCP ha sottoscritto un accordo con **CBE** (Coopération Bancaire pour l'Europe), una accreditata societ  con sede a Bruxelles, specializzata nel supportare piani di sviluppo progettuali e formativi orientati all'estero. Lo scorso anno numerose aziende Clienti BCP hanno avuto l'opportunit  di essere costantemente aggiornate su tematiche e programmi di finanziamento dell'Unione Europea. E' stata, altres , effettuata anche grazie al supporto dei Gestori Corporate, un'attivit  orientata alla segnalazione delle Gare d'appalto nazionali ed internazionali e consulenza per la presentazione di progetti europei.

Di particolare rilievo il progetto **"Synopsis"** che ha coinvolto la Fondazione Ente Ville Vesuviane insieme con partners internazionali e il polo museale di Torino per la valorizzazione di una nuova figura professionale con competenze narrative, relazionali, insieme alle capacit  di raccolta fondi. Il progetto   stato finanziato dalla Commissione Europea.

La nostra Banca ha sostenuto anche il progetto internazionale **"AFFAIR"** rivolto a sviluppare attivit  utili per rendere pi  accessibile la comunicazione bancaria verso le persone non udenti o con disabilit  come dislessia e disgrafia. In particolare, il progetto AFFAIR intende sviluppare un Manuale per gli Istituti Bancari contenente linee guida e metodologie utili a rendere la comunicazione bancaria pi  accessibile anche alle persone con disabilit .

BCP partecipa, inoltre, attivamente al **Comitato Tecnico Nazionale dell'ABI** sulle tematiche dell'Internazionalizzazione. A tal proposito, in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana e SACE, la nostra banca il 4 e 5 dicembre scorso ha ospitato una interessante iniziativa rivolta alle tematiche di **Trade ed Export Finance**. Le due sessioni formative finalizzate all'approfondimento degli strumenti che SACE offre a supporto dell'export e dell'internazionalizzazione, hanno visto la partecipazione dei referenti "specialisti estero" che operano per le Reti territoriali delle Banche in Campania.



Qualità e valore del servizio

TRASPARENZA SEMPLICE

L'ABI, in collaborazione con le Banche e con le Associazioni dei consumatori, ha avviato il progetto Trasparenza Semplice che ha l'obiettivo di promuovere una trasparenza sempre più sostanziale dal punto di vista del consumatore, di semplificare ed accrescere la comprensibilità delle comunicazioni destinate alla clientela - per favorire l'adozione di scelte sempre più consapevoli attraverso strumenti info-educativi che utilizzano un linguaggio ed una modalità espositiva semplice, immediata, facilmente comprensibile ed essenziale.

La nostra Banca ha aderito con entusiasmo al progetto e lo scorso anno numerose sono state le iniziative finalizzate a rafforzare ulteriormente la conoscenza della Clientela verso tematiche economico-finanziarie.

In particolare, sul sito istituzionale è stata creata una sezione dedicata alla Trasparenza Semplice nella quale sono state inserite le infografiche di aggiornamento sulle seguenti tematiche:

- 1 CONTO DI BASE
- 2 MIFID2
- 3 PRESTITI DEFAULT
- 4 PSD2



In merito alle guide *Mifid 2* e *Prestiti default*, nell'ottica di fornire alla Clientela ulteriori indicazioni, ancora più chiare e complete, copie cartacee personalizzate sono state messe a disposizione della Clientela in tutte le filiali.

Con riferimento alla *PSD2* oltre alla pubblicazione della guida *"Come cambiano i pagamenti online con la PSD2"*, una corposa informativa è stata messa a disposizione della Clientela (sul Sito istituzionale attraverso comunicazioni, video tutorial e messaggi IB) e dei dipendenti BCP (attraverso News e Circolari alle Filiali), al fine di rappresentare nella modalità più semplice e chiara possibile le principali novità regolamentari intervenute sulla tematica, con focus specifico sulle misure di sicurezza (Strong Authentication).

Inoltre, nell'ottica di favorire una maggiore diffusione delle informazioni finanziarie, rendendo quanto più fruibile gli strumenti offerti alla Clientela, sono state pubblicate sul sito istituzionale le guide predisposte dalla Banca d'Italia *"Il credito ai consumatori"* e *"Comprare una casa. Il mutuo ipotecario"* e l'opuscolo informativo predisposto dalla Commissione Europea *"I Tuoi Diritti quando effettui un pagamento in Europa"*.



I RECLAMI

La BCP attribuisce grande importanza alla relazione con la propria Clientela ed è da sempre attenta ad assicurarne la completa soddisfazione. Pertanto, riserva particolare cura alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti, sia per risolvere, in fase preliminare, situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela, al fine di favorire il mantenimento di una proficua relazione, nell'ottica di perfezionare la qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

La BCP - in conformità alle disposizioni emanate in data 19 marzo 2019 dalla Banca d'Italia con provvedimento modificativo in materia di trasparenza ("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009) e di adeguamento al quadro normativo europeo anche in materia di reclami (in attuazione agli Orientamenti del Joint Committee delle Autorità Europee di Vigilanza) - ha recepito gli interventi ivi previsti e vigenti dal 1° luglio 2019, nella propria policy e nel processo per la trattazione dei reclami. A titolo esemplificativo, con riguardo al termine massimo di risposta ai reclami relativi alla prestazione dei servizi di pagamento è stato previsto un termine di 15 giorni lavorativi, salvo situazioni eccezionali, preventivamente definite dall'intermediario, che estendono a 35 giorni lavorativi il predetto termine. In ordine alle "Guide pratiche", l'obbligo di "messa a disposizione della clientela" è limitato alla sola Guida sull'Arbitro Bancario e Finanziario, prevedendo viceversa che

gli ulteriori documenti divulgativi (“Guide”) possano essere pubblicati dagli intermediari sul proprio sito internet.

È stata, infine, altresì prevista l’estensione – non ancora vigente – da 30 a 60 giorni del termine di risposta ai reclami “ordinari” che – per finalità di coordinamento con la disciplina in materia di presentazione dei ricorsi all’ABF – sarà applicata a partire dalla data che sarà indicata nel provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni di Banca d’Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. I reclami registrati nel 2019 sono risultati n. 206 – in aumento del 21% rispetto all’anno precedente (n. 170 nel 2018). In appendice si riportano le tabelle di dettaglio. L’obiettivo per il futuro è quello di rafforzare il processo di ascolto e verifica della customer satisfaction, valorizzando e monitorando costantemente la “qualità del servizio”, ben consci che questo rappresenti un fattore strategico di competizione nel mercato, ma anche e soprattutto una modalità di rafforzare le relazioni con la clientela.

PRIVACY: LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI COME DIRITTO

La BCP pone da sempre la massima attenzione alla riservatezza, tutela e sicurezza delle informazioni di cui entra in possesso, ancor più se relative a dati personali dei propri clienti e dei soggetti con cui questi ultimi entrano in contatto. Dal 25 maggio 2018 è mutato radicalmente il quadro normativo in materia di trattamento e protezione dei dati personali ed è entrato in vigore il Regolamento

Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) che ha previsto una serie di adempimenti, introducendo tra gli altri, il principio di “accountability”. Tale principio mira a far sì che il titolare del trattamento dei dati, sia in grado di dimostrare di avere adottato un complesso di misure organizzative e tecniche per la protezione dei dati personali per assicurare il rispetto degli obblighi previsti dal GDPR: in tale ambito, la Banca, in qualità di Titolare, ha posto in essere le necessarie attività di adeguamento per prevenire il rischio di non conformità alla normativa in materia di privacy commisurando gli interventi in base alla dimensione, alla complessità delle strutture ed alla peculiarità del business esercitato. *Il Consiglio d’Amministrazione* ha approvato una Privacy Policy, nell’ambito della quale sono stabiliti i principi relativi ai diversi processi relativi alla protezione dei dati; ha inoltre provveduto a nominare i principali Responsabili esterni del trattamento dati personali sia il CSE, outsourcer dei sistemi informativi, sia CARICESE, società alla quale sono state esternalizzate diverse funzioni operative importanti.

È stato nominato il Responsabile aziendale della Protezione dei dati (DPO Data Protection Officer) che informa la Banca, in qualità di Titolare, circa la corretta applicazione della normativa, fornisce la consulenza in relazione ai conseguenti adempimenti da porre in essere e trasmette alla Rete i principi di riservatezza e correttezza nel trattamento dei dati della clientela.

Nel corso del 2019, la Banca ha inoltre adottato, in conformità a quanto prevede la normativa,



il Registro aziendale dei trattamenti ed è stata effettuata una revisione di tutta la modulistica Privacy aziendale (Clienti, Dipendenti, Organi di Vertice, Sistemi di Informazioni Creditizie SIC, App aziendali, WI-FI, Newsletter). In particolare è stato adottato un **nuovo modello di Informativa per la clientela**, completamente rinnovato nei contenuti, dove è stato dato risalto ai nuovi diritti (artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679) riconosciuti ai clienti ed alle modalità di esercizio degli stessi.

In tale ambito è stata anche arricchita l'Area Privacy del Sito Istituzionale della banca, dove, oltre alle diverse informative, è stato reso disponibile anche il Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali diffuso dal Garante Privacy.

Anche il 2020 vedrà la Banca impegnata a perfezionare i presidi e a garantire che tutti i progetti innovativi, con particolare riferimento a quelli che prevedono l'utilizzo di piattaforme tecnologiche, assicurino, fin dalla progettazione (privacy by design), la protezione dei dati personali.

Allo scopo di accrescere la sensibilità dei dipendenti in tale ambito, sarà pianificata una formazione dedicata con l'obiettivo di fornire gli strumenti conoscitivi per la corretta gestione e protezione dei dati personali della clientela e dei soci.

Relazioni con fornitori e partners

Nell'esercizio della propria attività, la BCP si trova ad operare all'interno di un sistema di relazioni che abbraccia una pluralità di soggetti economici e sociali: tra questi un ruolo di particolare rilievo spetta ai fornitori ed ai partners commerciali.

La buona riuscita dell'attività di gestione caratteristica è, infatti, anche legata agli standards qualitativi delle forniture ricevute, all'adeguata manutenzione degli impianti, degli immobili, delle filiali, che si riflettono nella soddisfazione delle risorse interne che utilizzano queste infrastrutture e nella soddisfazione del cliente che usufruisce dei servizi offerti dalla Banca.

La selezione dei fornitori avviene unicamente tra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali. In alcun modo la BCP intrattiene rapporti di fornitura con soggetti coinvolti in attività illecite o che direttamente o indirettamente sfruttino le persone, ostacolino lo sviluppo umano o contribuiscano a violare i diritti umani.

Al fine di rendere omogenei criteri e metodologie di fornitura è stato creato un Albo dei fornitori che rappresenta non solo uno strumento di repository dati ma anche

un applicativo di gestione, valutazione e monitoraggio.

Oltre alla trasmissione di dati generali, tecnici, organizzativi ed economici, i candidati devono dichiarare di essere a conoscenza del Modello di organizzazione gestione e controllo nonché del Codice Etico e si impegnano a tenere un comportamento conforme ai principi ed alle norme contenute in tali documenti.

A tal proposito, a mitigazione dei possibili rischi connessi alla catena di fornitura, vengono effettuate opportune verifiche prima dell'iscrizione all'Albo dei fornitori e durante il rapporto commerciale.



Capitale Umano

**BCP si impegna
nella valorizzazione del Personale,
nel coinvolgimento costante
delle dinamiche aziendali,
fornendo un'adeguata e costante
formazione in un percorso
per la diversity.**



Il Personale

La valorizzazione del Capitale Umano insieme al maggior coinvolgimento nei progetti di rilancio e riorganizzazione è la strada intrapresa con il processo di **Change Management** avviato lo scorso anno e basato su alcuni pilastri fondamentali:

- Formazione e Valorizzazione dei Dipendenti per affrontare le sfide future
- Condivisione e rafforzamento della cultura aziendale per realizzare il cambiamento
- Coinvolgimento costante nelle dinamiche aziendali
- Comune visione aziendale e manageriale
- Attenzione al benessere e al welfare

Nel corso del 2019, numerosi sono stati gli eventi di engagement (plenarie, incontri, sessioni formative) nonché webinar e informative di comunicazione interna volti a favorire la consapevolezza su iniziative, obiettivi e strategie, nell'ottica di contribuire allo **sviluppo di identità e cultura aziendale**.

Particolare attenzione è stata, altresì, dedicata a condividere logiche di integrazione tra la Rete e gli uffici centrali e a stimolare le competenze distintive per sostenere il cambiamento.

Le risorse

L'organico aziendale, alla data del 31.12.2019, si compone di 534 dipendenti, con un decremento di 3 risorse rispetto all'anno precedente, cessazioni riconducibili a personale con trattamenti pensionistici.

A seguito del Piano Esodi attuato nel 2018 (con accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di 39 Colleghi) permangono nel Fondo a fine 2019 numero 33 esodati.

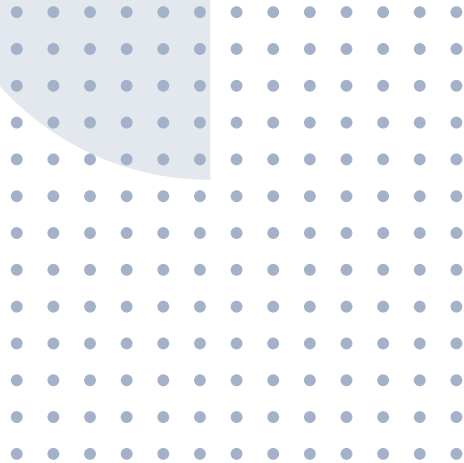
Si sono concluse, invece, nel 2019 le prestazioni ordinarie con le ore di solidarietà.

Nell'ottica del rafforzamento anche quantitativo della Rete, è proseguita l'azione di inserimento nelle filiali di risorse assegnate in precedenza presso la Direzione, con conseguente assegnazione del 65% del Personale sulla Rete (57% dicembre 2016).

Riequilibrio degli organici

Obiettivo del Piano Industriale è quello di pervenire a fine 2020 ad un riassetto ulteriore delle risorse che, anche grazie alla revisione organizzativa, porterà ad allocare il 70% dei dipendenti in Rete. I dati relativi all'organico evidenziano:

- un'età anagrafica pari a 49 anni;
- un'anzianità di servizio in media pari a 22 anni;
- un'importante presenza di laureati pari al 47%;
- una significativa presenza del personale femminile pari al 36%.



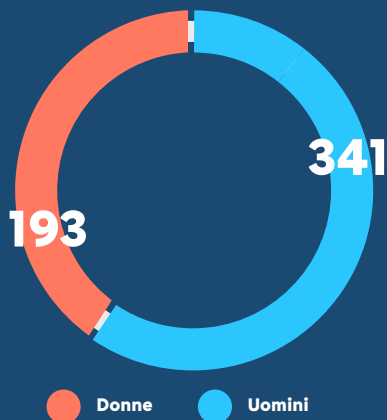
In merito alla ripartizione dei dipendenti per figura professionale, il 2 % dei dipendenti fa parte della Seconda Area Professionale, il 62% della Terza Area professionale, il 35% appartiene alla categoria dei Quadri Direttivi e l'1% ha incarichi dirigenziali.

Con riferimento alla parità di genere, il rapporto di base salariale tra donne e uomini a livello di quadri direttivi è del 92,51%.

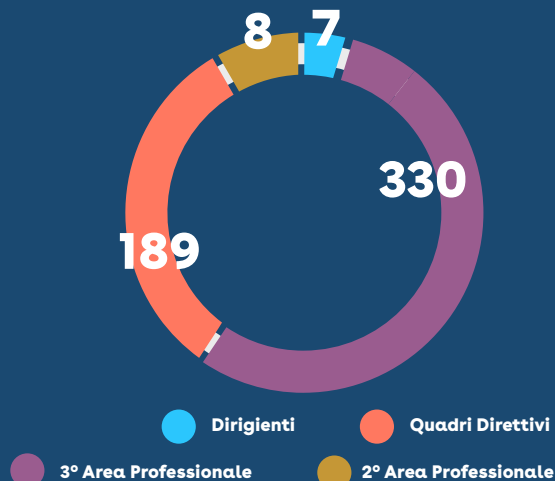
In relazione al welfare, per incrementare il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, la Banca da sempre sostiene iniziative di natura contrattuale quali polizze sanitarie, versamenti a Fondi Pensione integrativi o unilaterali con agevolazioni ai dipendenti su prodotti e servizi.



Dipendenti per genere



Dipendenti per figure professionali



Dipendenti per fascia d'età



Dipendenti per luogo di lavoro



BCP aderisce alla Carta delle Donne in Banca

In linea con le politiche in tema di pari opportunità, ben consapevole che la Diversity rappresenti una risorsa chiave per lo sviluppo, l'engagement e la creazione di valore aziendale, la BCP ha aderito nel 2019 al progetto "Donne in Banca" promosso dall'Associazione Bancaria Italiana.

La Carta ABI definisce l'impegno nelle politiche aziendali a valorizzare la diversità di genere ed orientare gli istituti di credito verso un ambiente di lavoro inclusivo e una più piena partecipazione delle donne alla vita aziendale anche nei ruoli apicali.

In tal senso, la nostra Banca è impegnata attivamente dallo scorso anno nella realizzazione di numerose iniziative formative e percorsi di sviluppo manageriali orientati a valorizzare ancora maggiormente il talento femminile.



Formazione

La Formazione è un investimento determinante per accompagnare efficacemente la riorganizzazione e sostenere il business aziendale. Rappresenta, pertanto, un presupposto imprescindibile per la crescita e la valorizzazione del capitale umano.

I progetti formativi realizzati nel corso del 2019 hanno perseguito, in continuità con gli anni precedenti, l'obiettivo di favorire l'ampliamento delle conoscenze/competenze, in linea con le esigenze di natura operativa e gestionale nonché con gli obiettivi del Piano Strategico.

In linea al nuovo modello, adottato nel 2018, di "gestione strategica delle persone", come driver fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi, superata la fase iniziale, sono proseguiti gli interventi per il coinvolgimento di tutto il Personale attraverso un approccio strutturato che supporti il processo di cambiamento.

Al riguardo, alcuni esempi:

- interventi formativi con focus su ascolto attivo empatico, *brand reputation e storytelling, customer experience, followership*
- incontri mensili per un coinvolgimento sistematico sull'andamento della Banca e sulle azioni a sostegno delle strategie aziendali
- coinvolgimento dei Responsabili nel percorso di crescita professionale dei propri Collaboratori
- implementazione del Sistema di Valutazione delle prestazioni (adottato nel 2018) finalizzato ad una "cultura del feedback" tra Valutatore e Valutato, con l'inserimento del "colloquio infrannuale", che mira a focalizzare lo status degli obiettivi,

condividendo eventuali interventi/correttivi per il raggiungimento degli stessi.

Le iniziative formative hanno avuto come *focus* anche le tematiche normative obbligatorie, al fine di richiamare l'attenzione sulla corretta applicazione delle norme operative.

CORSI RELATIVI ALL'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

- in ambito **assicurativo**, con modalità e-learning, di cui al regolamento IVASS 40/2018
- in ambito **salute e sicurezza**, con corsi di aggiornamento per gli addetti alle emergenze (lavoratori incaricati della prevenzione incendio/evacuazione luoghi di lavoro e primo soccorso) nonché l'annuale aggiornamento per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza
- in materia **Antiriciclaggio**, per il Personale di Rete;
- ai sensi della Direttiva **MIFID2** e Delibera CONSOB 20307/2018: l'intervento formativo di 30 ore annuali è stato preceduto da un'attività di verifica di conoscenze e competenze con formalizzazione agli interessati di "informatore" o "consulente", da un assessment sulle esigenze di formazione e sull'individuazione di 2 percorsi formativi, conclusisi con uno specifico test e relativa attestazione.

Per quanto concerne gli **interventi formativi a supporto del Piano Strategico**, essi sono stati formalizzati in due Piani formativi:

- **"BCP - Banca, cambiamento, persone per il nostro Territorio"** finalizzato da un lato a fortificare la tradizionale vocazione al cliente aumentando il personale qualificato per la relazione commerciale e di consulenza alla clientela (progetti "prodotti



del credito per la clientela retail”, “la finanza comportamentale e la nudge theory”, “la comunicazione efficace”) e dall’altro a rafforzare le competenze di change management dei ruoli manageriali, con particolare attenzione al personale femminile (progetti “La gestione del cambiamento” e “Leadership al femminile”)

- **“Cambiare per competere”** (con conclusione nel primo semestre del 2020) finalizzato a rinforzare le capacità di comunicazione, relazione e soluzione dei problemi (progetti “Orientare la clientela in Banca” e “Orientamento al cliente interno ed esterno”) per supportare il progetto di change management, potenziare le capacità di relazione, gestione dei collaboratori e pianificazione commerciale dei manager (e dei futuri tali) di Rete (progetti “Gestione del punto vendita”, “gestione performance dei collaboratori”, “leadership sul mercato”, “pianificazione commerciale”), fornire al personale femminile in diverse fasi di vita e professionali gli strumenti per operare con efficacia e motivazione (progetto “il lavoro sostenibile in ottica di genere”)

DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

Nel corso del 2019, il confronto con le Organizzazioni Sindacali ha riguardato le tematiche connesse alla riorganizzazione aziendale ed il Premio Aziendale, con accordo raggiunto a giugno 2019 e con erogazione in diverse forme (cash o welfare).

Tutti i dipendenti BCP sono coperti da accordi di contrattazione collettiva CCNL.

SALUTE E SICUREZZA

L’impegno dalla Banca in materia di salute e sicurezza è volta a perseguire la tutela e l’integrità psicofisica dei lavoratori, attraverso la

predisposizione di luoghi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità.

La valutazione sia dei “fattori” che delle “condizioni” di rischio” è svolta secondo un “principio di precauzione” predisponendo adeguate misure aziendali.

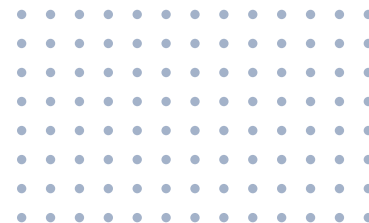
Nell’ambito della sicurezza, oltre ai principali attori (datore di lavoro, RSPP, Medico competente e RLS), i lavoratori cd. addetti alle emergenze (primo soccorso, prevenzione incendio) sono costantemente formati. Continuo è anche il confronto con i Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza, il cui contributo al miglioramento delle soluzioni adottate e/o all’emersione di particolari situazioni è di fondamentale importanza.

Riguardo agli **infortuni**, la Banca nel 2019 non ha registrato alcun evento.

Tra le azioni intraprese nel 2019 in ottica di **tutela della salute**, è stato esteso il divieto di utilizzare anche le sigarette elettroniche nell’ambiente di lavoro ed è stata avviata una valutazione del rischio da esposizione al radon.

Nell’ambito della sicurezza fisica sono proseguite anche nel 2019 le attività di allineamento agli standard di sicurezza, mediante il costante potenziamento di tali misure nei diversi siti della Banca, al fine di implementare le soluzioni più idonee per la prevenzione e la repressione della criminalità, in ragione del particolare ambito territoriale di operatività.

In tale ottica, nel 2019 è stata avviata la realizzazione di Aree Self con nuovi ATM e conclusa la realizzazione del Progetto “La nuova Guardia”.



I soci

Rafforzare il legame e la fiducia con i Soci è un obiettivo costantemente perseguito, nell'ottica di creare sinergia e valore a vantaggio reciproco e per il territorio.

Nell'ultimo triennio questo rapporto è stato ulteriormente rafforzato con **numerose iniziative e incontri dedicati alla platea sociale**. In occasione di particolari momenti, o di novità bancarie legislative rilevanti per la vita societaria sono stati, infatti, organizzati incontri volti all'approfondimento di tematiche specifiche, come avvenuto per le modifiche statutarie, per la presentazione del Piano Industriale, per gli approfondimenti sul mercato HiMtf, nell'ottica di fornire ai Soci una maggiore consapevolezza della complessità del contesto economico-finanziario e dello scenario di riferimento e favorire la condivisione delle strategie aziendali.

Pertanto, essere Socio BCP significa prendere parte attiva alla vita della banca e condividerne i valori e le finalità.

Lo status di Socio, avente diritto di partecipazione alle assemblee e diritto di voto, si acquisisce con la titolarità di almeno 200 azioni, l'iscrizione al Libro Soci della Banca ed a seguito di una specifica delibera di ammissione da parte del Consiglio di Amministrazione. Diversamen-



te, si è portatori di diritti patrimoniali (diritto al dividendo e al capitale), cioè Azionisti.

Il Socio gode di una serie di **vantaggi** che vanno dal diritto di partecipazione alla vita sociale, alle diverse forme di agevolazioni/benefici su prodotti e servizi dedicati, che sostanziano il principio di mutualismo alla base del cooperativismo. Ogni socio ha diritto a un voto, qualunque sia il numero delle azioni possedute.

L'Assemblea è senza dubbio il principale evento dedicato al Socio ed è anche lo strumento attraverso il quale il Socio può esercitare il proprio diritto di controllo sulle scelte della Banca e rappresenta un importante momento di comunicazione delle strategie e dei risultati.

Al 31 dicembre 2019 la platea sociale era composta di n. 5.338 Soci e n. 365 Azionisti.

L'analisi della compagine sociale per genere rileva una preponderanza della componente maschile. Riguardo alla composizione per età anagrafica emerge una netta maggioranza di Soci con un'età superiore ai 50 anni.

Relativamente alla distribuzione della compagine sociale sul territorio regionale, si registra una alta presenza della stessa nell'area vesuviana, bacino di radicamento storico.

In relazione all'anzianità del rapporto sociale, oltre il 70% della platea sociale è Socio da più di 10 anni.

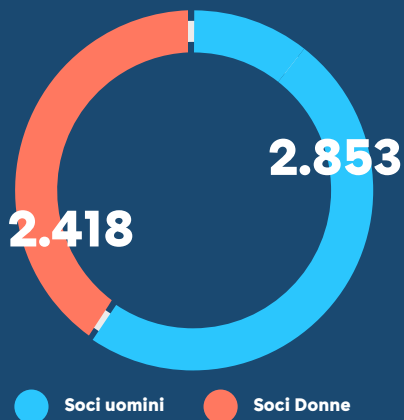
Dall'esame della concentrazione del capitale sociale emerge un marcato frazionamento del capitale, in linea con le caratteristiche delle banche popolari.

I Soci sono da sempre considerati interlocutori privilegiati con un paniere di prodotti/servizi offerti a condizioni vantaggiose. Le principali agevolazioni si hanno nei costi di gestione del conto corrente, sulle condizioni applicate a carte di debito, mutui e finanziamenti. A dimostrazione della costante attenzione nei confronti dei Soci, la BCP ha, inoltre, stipulato una serie di convenzioni per offrire agli stessi facilitazioni e vantaggi extrabancari.

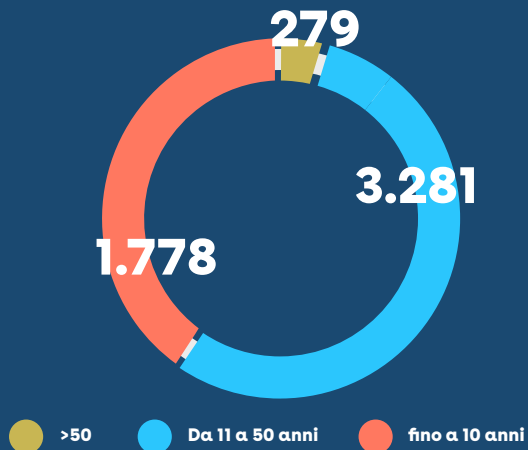
È in corso la revisione della **Convenzione Soci**, con il rilascio di una Card personalizzata che consentirà di ottenere maggiori agevolazioni in diversi settori, per attività culturali e spettacoli, e convenzionamenti con strutture sanitarie, Servizi Turistici e Alberghieri, Settore Auto e Moto, Svago e Tempo Libero, Editoria.

Infine, per garantire una costante comunicazione, si utilizzano oltre ad incontri di approfondimento e confronto, canali informativi quali la Newsletter e il Sito www.bcp.it attraverso il quale, nella **Sezione dedicata**, i Soci possono accedere, con credenziali personali, all'Area Privata, per essere sempre aggiornati sulle iniziative, servizi e i vantaggi bancari ed extrabancari messi a disposizione della Platea sociale.

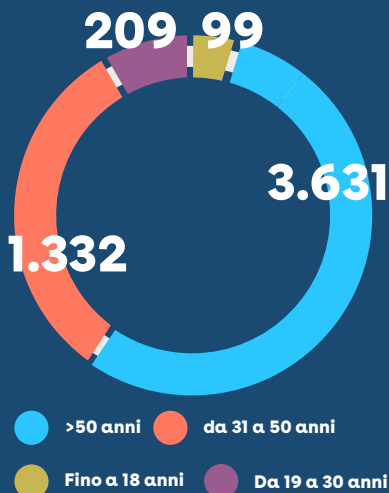
Composizione sociale per genere



Anzianità sociale



Composizione sociale per età anagrafica



Distribuzione dei Soci sul territorio





Capitale Finanziario

Valore economico generato,
valore economico distribuito
e solidità.



Valore economico generato e distribuito

Per BCP il processo di creazione di Valore è stato ridefinito nel Piano Industriale 2018-2020, rivisto lo scorso autunno e ancora recentemente a seguito dell'impatto Covid, nel quale si tracciano le direttrici fondamentali e i target individuati per assicurare una struttura finanziaria solida e un percorso di sviluppo orientato al rilancio commerciale, messa in sicurezza, recupero di redditività e produttività.

In merito all'andamento gestionale del 2019 ed all'analisi dei dati patrimoniali ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione. In questa sede si danno brevi cenni sulle principali componenti del Conto Economico secondo la riclassificazione a Valore Aggiunto che rappresenta l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

L'anno 2019 chiude con un utile lordo pari a 12,6 mln (+70%) e un utile netto di 8,5 mln in incremento del 69% rispetto al 2018

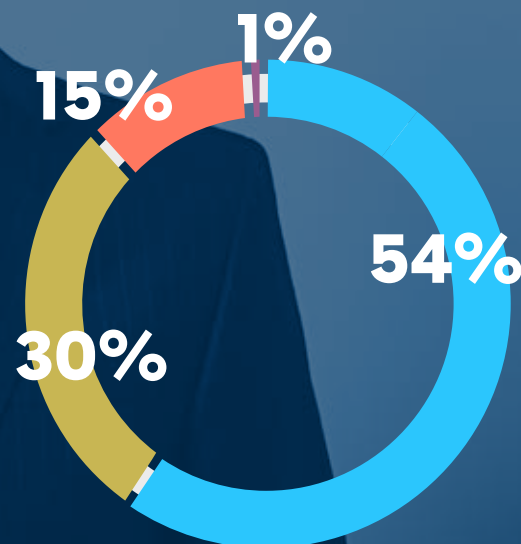
e risultati in linea con gli obiettivi del Piano Industriale.

Sotto il profilo reddituale lo scorso anno, nonostante il perdurare di un andamento dei tassi di mercato particolarmente compresso, è stato caratterizzato da una consistente contrazione sia degli oneri operativi, in calo del 5% grazie all'efficace e costante azione di contenimento dei costi, sia delle rettifiche su crediti che si riducono del 19% in funzione del progressivo miglioramento qualitativo del profilo creditizio.

Passando alla logica della generazione e distribuzione del Valore Economico, **nel 2019 la BCP ha distribuito un valore economico di rilievo pari ad 80 milioni di euro**, in crescita del 2% rispetto all'esercizio precedente e ripartito quasi completamente sul territorio.

In particolare, sono considerati destinatari della ricchezza prodotta i Soci, i Dipendenti, la Pubblica Amministrazione, i Clienti, i Fornitori, la Collettività e la Banca stessa.

Valore economico distribuito



L'84%, circa 56 milioni di euro, si distribuisce tra Dipendenti e Fornitori, generando un volano economico che ritorna sul territorio, considerando che i suddetti stakeholder risiedono quasi per la totalità in Campania.

Anche in merito alla destinazione di Valore economico ai Soci, benché nel 2019 non sia stato distribuito dividendo, i Soci Clienti hanno potuto godere di una serie di vantaggi bancari ed extrabancari che si stimano intorno ai 600 mila euro.

Di seguito si riporta il prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto elaborato secondo il processo di rendicontazione definito dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI). La seconda parte della tabella evidenzia in che modo il valore economico sia stato distribuito ai diversi stakeholder.

Dipendenti



Fornitori



Amministrazione Pubblica



Altro



Valore economico



Oltre al valore economico, la BCP riversa un **valore "intangibile"** che si può valutare dal contributo al benessere ed al miglioramento del contesto sociale in cui la banca è inserita e che si esprime attraverso le varie forme di sostegno al territorio e agli stakeholder.

DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	2019	2018
Interessi attivi e proventi assimilati	68.310.877	73.271.178
Interessi passivi e oneri assimilati	-9.967.441	-10.863.448
Commissioni attive	35.585.095	35.987.127
Commissioni passive	-1.332.141	1.332.141
Dividendi e proventi simili	420.171	236.934
Risultato netto dell'attività di negoziazione	-3.526.061	-1.289.906
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	32.04.191	3.535.906
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value	6.87.911	510.041
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito	-19.412.340	29.020.901
Utili (perdite) da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-360.939	
Altri oneri/proventi di gestione	6.348.738	7.001.687
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	79.967.604	78.036.477
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	20.090.251	23.352.747
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	36.125.939	36.136.290
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	9.997.261	8.105.809
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ	358.169	269.522
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	66.571.620	67.864.368
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	1.309.288	1.668.772
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	3.501.679	3.458.916
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	21.486	33.212
Utile (Perdita) delle partecipazioni	100.000	
Utile (Perdita) d'esercizio	8.463.531	5.011.211
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	13.395.984	10.172.109
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO	79.967.604	78.036.477

Solidità

Con riferimento della solidità della Banca si riportano di seguito alcuni tra i principali ratios identificativi del percorso di crescita che la Banca ha intrapreso con l'avvio del Piano Industriale 2018-2020. Il 2019, secondo anno del Piano Industriale, oltre ad un positivo risultato della gestione, rileva, infatti, **indicatori di performance in assoluto miglioramento.**

Il **cost income** pari al 61%, in notevole contrazione rispetto a qualche anno fa, conferma una ritrovata efficienza operativa.

Più che positiva risulta la posizione di liquidità, con gli indicatori di riferimento **LCR/NSFR**, su livelli ampiamente superiori rispetto ai minimi richiesti.

La solidità patrimoniale, con un **Total Capital Ratio** che si attesta al 14% (13,20% a fine 2018), risulta superiore ai requisiti regolamentari SREP fissati dalla Banca d'Italia.

Raggiunti anche gli obiettivi previsti dal Piano NPL, grazie alla **cessione di sofferenze** pari a 127 milioni, attuata attraverso un'operazione di cartolarizzazione multioriginator con GACS, che ha consentito di ridurre lo stock dei crediti deteriorati lordi (-27%), registrando anche un sensibile miglioramento dell'NPL Ratio lordo (-780 punti base).

Capitale Sociale

BCP si impegna a servire il proprio territorio attraverso interventi di solidarietà.

BCP è al fianco delle Istituzioni ed Enti territoriali collaborando nella diffusione dell'educazione finanziaria.

BCP riconosce nella cultura e nell'arte uno strumento di sviluppo.

Interventi a sostegno della Comunità

Per BCP sostenere il tessuto sociale del territorio è un preciso impegno che si realizza attraverso diversi filoni di intervento quali il sostegno economico, la condivisione di risorse e l'associazione diretta.

Tale impegno è previsto anche dallo Statuto Sociale, nel quale è riportata la possibilità di devolvere una quota dell'utile netto a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse nei territori di presenza. I settori di intervento vengono scelti considerando i valori di riferimento della Banca, il merito delle iniziative e i bisogni sociali cui preme offrire il proprio contributo.

Nel corso del 2019, la BCP ha destinato alla collettività oltre 300 mila euro, con **250 interventi di solidarietà, volti alla valorizzazione del patrimoni artistico, sostegno alla ricerca scientifica, supporto all'istruzione, nonché promozione della cultura ed educazione finanziaria.**

SPORT

SOCIALE

SALVAGUARDIA DELLE TRADIZIONI | RICERCA MEDICA | CONSERVAZIONE

SPONSORIZZAZIONI

ARTE

MUSICA | POESIA | TEATRO

CULTURA ISTRUZIONE E FORMAZIONE

CONCESSIONE AUDITORIUM

VOLONTARIATO E BENEFICENZA

BCP per l'Arte e la Cultura

La BCP riconosce nella cultura uno strumento di sviluppo e sente forte la responsabilità di custodire e far crescere il proprio territorio, investendo nella formazione, nell'arte, nella musica, nella cultura, nello spettacolo.

È con questa logica che la Banca ha aderito al **MUVIR**, il Museo Virtuale dell'ABI che raccoglie oltre 300 mila opere, nato con l'obiettivo di realizzare una grande esposizione digitale permanente di dipinti e sculture, custoditi nei palazzi e nelle collezioni private delle banche italiane, condividendo il prezioso patrimonio d'arte. La collezione di dipinti della BCP, custodita a Palazzo Valleslonga, è il risultato di una ricerca storica e di importanti acquisizioni mirate che ha assunto nel tempo la fisionomia di una vera e propria raccolta dedicata alla scuola pittorica napoletana, che racconta del profondo legame della Banca con il territorio in cui opera.

La volontà di rendere Palazzo Valleslonga un contenitore culturale a disposizione delle varie realtà del territorio e dare un contributo concreto alla crescita dello stesso, ha visto la sede della Direzione Generale della Banca ospitare diversi momenti culturali nel cortile e nell'Auditorium per rassegne di vario genere, presentazioni di volumi, convegni, musica, incontri professionali.

21

58

40

25

47

57



Il cortile di Palazzo Vallelonga ha fatto da scenario nei mesi estivi alla rassegna Serate in cortile, ad ingresso libero, che ha donato ai cittadini un'ampia gamma di produzione musicale e letteraria della nostra terra.

Ad aprire la rassegna, il Concerto per Santa Maria di Costantinopoli del coro sinfonico Jubilate Deo, promosso dal Pio Monte dei Marinai 1615, volto a riportare all'antico splendore quella che per secoli è stata la sede storica del Pio Monte stesso. A seguire, lo scrittore Maurizio De Giovanni ha presentato il libro "Il pianto dell'alba", preannunciato come l'ultima indagine del commissario Ricciardi.

La rassegna ha visto poi sul palcoscenico "Il Canto del Sud", un concerto dove la chitarra classica di Pino De Vittorio e la straordinaria voce di Fiorenza Calogero hanno celebrato i canti popolari del meridione, il jazz reinterpretato dalla magia della voce di Emilia Zamuner e il talento indiscusso di Massimo Moriconi, ed a conclusione "PietrArsa", la scelta solare del musicista Mimmo Maglionico.

Palazzo Vallelonga è stato poi protagonista della manifestazione *Due giorni per Torre*, ricca di appuntamenti tra arte, eventi e degustazioni per la promozione delle bellezze del territorio, con l'apertura di siti generalmente chiusi al grande pubblico.

Sempre nell'ottica della condivisione del patrimonio artistico e culturale, la nostra Banca è da anni partner dell'ABI nell'iniziativa di **Invito a Palazzo**, che coinvolge le banche su tutto il territorio nazionale che rendono accessibili al grande pubblico edifici di particolare bellezza di interesse artistico e culturale, solitamente non fruibili.

Anche quest'anno, hanno fatto da guida ai visitatori di Palazzo Vallelonga giovani studenti dell'Istituto Statale d'Arte Degni di Torre del Greco nell'ambito del progetto "Guida per un giorno".

Inoltre, nell'ottica di promuovere i prodotti del territorio, nel 2019, in occasione di Invito a Palazzo, gli ospiti, allietati da momenti musicali offerti da un gruppo della tradizione vesuviana, hanno partecipato ad una degustazione di prodotti di pasticceria locale.

A salvaguardia del ricchissimo patrimonio, e con l'intento di promuovere condizioni di sviluppo dell'intero territorio di Torre del Greco riqualificando non solo il lavoro artigianale, ma anche l'immagine e lo sviluppo della quarta città della Campania, universalmente riconosciuta quale capitale dell'oro rosso del Mediterraneo, BCP ha sostenuto il progetto dell'Assocoral - Associazione Produttori Coralli Cammei e Gioielli di Torre

del Greco, per la candidatura UNESCO della lavorazione del corallo e del cammeo a Bene immateriale dell'umanità.

La BCP ha, inoltre, sostenuto il **MAVV** - Wine Art Museum, sito nella Reggia di Portici, e il **Mav** - Museo Archeologico Virtuale di Ercolano.



XVIII Edizione



Sabato, 5 Ottobre 2019
Dalle 10.00 alle 19.00 - Ingresso gratuito

Progetto di ricerca storica sulla tradizione sartoriale

Con la consapevolezza che la riscoperta e la valorizzazione delle tradizioni secolari possano tracciare il giusto percorso verso il futuro del nostro territorio, la BCP, insieme con altri partners di prestigio, ha sostenuto nel 2019 il progetto di ricerca storica avviato dalla **Fondazione Isaia - Pepillo** sulla tradizione sartoriale, un settore che rappresenta un importante motore di crescita non solo economica ma anche sociale e civile della nostra regione.

Il progetto di ricerca, articolato tra Napoli, la provincia e Londra, ha preso il via con una prima fase di scavo archivistico e di definizione del percorso documentale da seguire per la costruzione del primo dei tre volumi previsti, che si sviluppa storicamente dalle corporazioni dei "sartori" fino al periodo dell'Italia liberale.

La ricerca è affidata a un team di studiosi e ricercatori esperti, con il coordinamento scientifico della Prof.ssa Maria Carmela Schisani, docente di Storia Economica presso l'Università Federico II di Napoli. Le prime verifiche in corso sui documenti dimostrano la possibilità di valutare attraverso questa ricerca gli elementi e le dinamiche alla base dell'affermazione del nostro territorio come leader indiscusso in questo settore.



BCP per il sociale

La BCP ha posto sempre la massima attenzione verso le fasce più deboli della comunità. Ne sono la dimostrazione gli interventi a favore delle molteplici associazioni che operano nel campo della solidarietà e dell'assistenza verso i meno fortunati. Consolidata è ormai la collaborazione con l'**UNITALSI**, che la BCP accompagna in tutte le attività sul territorio. Nell'assistenza agli anziani opera da anni in sinergia con l'**Opera Pia Ente Morale Ricovero della Provvidenza**.

Anche quest'anno la nostra Banca ha sostenuto la **Comunità di Sant'Egidio** nel tradizionale Pranzo di Natale che, nella Basilica dei Santi Severino e Sossio, nel centro antico di Napoli, ha accolto oltre 250 persone tra poveri e senza fissa dimora che hanno festeggiato il Natale assieme al cardinale Crescenzo Sepe, arcivescovo di Napoli.

Tante ancora le iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, attraverso la collaborazione con le varie associazioni presenti sul territorio, prima tra tutte la **Società San Vincenzo dei Paoli**, l'associazione cattolica che opera nelle parrocchie con lo scopo principale di aiutare le famiglie che versano in situazioni di disagio.

Nel campo della ricerca medica e scientifica continua il sodalizio ormai decennale con la **LILT** Lega Italiana per la lotta ai tumori e con l'**ANT** che grazie anche a questo sostegno fornisce assistenza medico specialistica gratuita a casa dei malati di tumore senza alcun costo per le famiglie.



La BCP finanzia l'avvio di una Polisportiva nel Rione Sanità di Napoli

Nel cuore del Rione Sanità a Napoli, la Fondazione Rione Sanità e la Banca di Credito Popolare hanno avviato una preziosa collaborazione.

La Fondazione, impegnata da anni nel recupero e riqualificazione sociale del Rione Sanità di Napoli, opera con l'Istituto Ozanam, esempio virtuoso di scuola in un quartiere disagiato della città, per la crescita e lo sviluppo culturale dei bambini della zona.

La volontà della Fondazione è rendere l'Istituto Ozanam un punto di riferimento per i giovani, con la realizzazione di laboratori ed attività pomeridiane che possano coinvolgere i ragazzi distraendoli dalla strada.

La BCP, condividendo appieno la mission della Fondazione e con la consapevolezza del grande valore dello sport nella formazione delle nuove generazioni, ha sostenuto, con altri donatori, il finanziamento di una Polisportiva che garantirà a tutti gli studenti dell'Istituto la possibilità di svolgere gratuitamente attività sportive.

BCP per lo sport

La Banca di Credito Popolare è da sempre impegnata a diffondere e sostenere la pratica sportiva come prezioso strumento di educazione, soprattutto verso i più giovani, affinché acquisiscano quei valori fondamentali che possono essere ricondotti a principi etici: lealtà, impegno e sacrificio, rispetto delle regole, disciplina, spirito di squadra e sana competizione.

Passione, regole, disciplina, senso di squadra, perseguimento di obiettivi comuni: sono questi i valori positivi che la BCP vuole incoraggiare con il sostegno al mondo dello sport, professionistico e amatoriale.

Lo sport è un prezioso strumento di aggregazione e di educazione, soprattutto per le nuove generazioni che, nella pratica sportiva, trovano il luogo ideale per imparare la convivenza sociale, il rispetto e la lealtà.

La BCP è tra i main sponsor della **TURRIS**, la squadra cittadina che gioca in serie D nazionale, e della **JUVE STABIA**, impegnata nel campionato nazionale di serie B.

In piena sintonia con le radici storico culturali della nostra città, grande sostegno anche al Circolo Nautico di Torre del Greco, che ha raggiunto un livello nazionale nelle competizioni sportive concentrando tutta la sua attenzione alla formazione di tanti giovani velisti.



Educazione Finanziaria

L'impegno nei confronti delle nuove generazioni vede la banca al fianco delle Istituzioni scolastiche con l'assegnazione di borse di studio per gli studenti meritevoli, acquisto di materiale, sostegno per interventi di manutenzione, ma anche con il coinvolgimento delle professionalità e competenze per la diffusione di una cultura economica.

La nostra banca è partner della FEduF per favorire conoscenze specifiche nel campo della finanza e fornire agli studenti competenze sull'uso consapevole e responsabile del denaro. Anche nel 2019 è stato offerto ad oltre 150 studenti delle scuole superiori il percorso **"Che impresa Ragazzi"** che si pone l'obiettivo di guidare i giovani alla realizzazione di un vero e proprio progetto imprenditoriale che abbia un impatto sostenibile sul territorio e svilupparne il business plan collegato. Una delle classi partecipanti ha concorso con le 11 classi finaliste a livello nazionale con un'idea d'impresa che coniugava sviluppo e sostenibilità ambientale.

Nell'ambito del **Mese dell'Educazione Finanziaria**, ad ottobre 2019 si sono tenuti due eventi che hanno coinvolto oltre 400 ragazzi, tra studenti universitari e dell'ultimo anno delle superiori.

Il 18 ottobre nell'Auditorium di Palazzo Valleslonga, in collaborazione con il Dipartimento di Economia dell'Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli, si è tenuto il seminario **"Banca, Innovazione e Tradizione"** per gli alunni di 3 scuole secondarie, mentre il 29 ottobre nella sede del Dipartimento di Economia dell'Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli 250 studenti universitari hanno partecipato ad un incontro di approfondimento sulla evoluzione delle strategie commerciali nella nostra banca e del rapporto con la Clientela dal titolo **"Dal Controllo di Gestione alla Customer Experience"**.



EDUCAZIONE FINANZIARIA

1.500 RAGAZZI

BOOTCAMP
NAPOLI

**SCUOLE
SECONDARIE**

UNIVERSITÀ
NAPOLI, SALERNO, CASERTA

MASTER
NAPOLI, SALERNO

La BCP al fianco delle scuole contro le ludopatie

Presentata "Fate il nostro gioco" una conferenza-spettacolo sui rischi del gioco d'azzardo

Lo scorso febbraio, oltre 350 studenti delle scuole secondarie di II grado hanno assistito alla conferenza spettacolo **"Fate il Nostro Gioco"**, organizzata dalla **Banca di Credito Popolare**, dalla **FEduF** in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania e la **Regione Campania**, soffermandosi su temi come l'uso consapevole del denaro, legalità e sui danni che può provocare il gioco d'azzardo quando sfocia in ludopatia.

La prima parte della giornata è stata dedicata ad una riflessione dal titolo **"Il valore dell'educazione finanziaria per i cittadini di domani"**, un dialogo con gli studenti sui principali concetti di cittadinanza economica. A seguire i ragazzi hanno assistito allo spettacolo divulgativo di **Taxi 1729**, che ha presentato ai ragazzi i meccanismi del gioco d'azzardo, evidenziando effetti e trappole nelle quali è facile cadere.

La conferenza spettacolo ha illustrato agli studenti le regole matematiche applicate alle varie forme di scommesse e al gioco d'azzardo, svelandone i lati nascosti, le scarse possibilità di successo e gli alti rischi, con l'obiettivo di prevenire la diffusione di questo pericoloso fenomeno tra i giovani.



Enti

Le relazioni con le Istituzioni pubbliche sono considerate un importante caposaldo della politica territoriale; l'obiettivo è di sviluppare, anche in questo settore servizi ed opportunità di lavoro che creino valore percepito dalle autonomie locali e dai cittadini.

Nel perseguire la sua politica di legame con il territorio, BCP ha sviluppato in questi ultimi anni ulteriormente i propri servizi di cassa e di tesoreria ed è molto vicina agli Enti ed alle Istituzioni, affiancandoli nell'organizzazione di convegni, incontri di formazione, seminari di aggiornamento.

Inoltre, coerentemente con le attività di gestione dei servizi di tesoreria, la nostra banca tiene a consolidare i rapporti con i mercati di riferimento, anche grazie all'indotto che viene acquisito attraverso il personale dipendente, i fornitori e gli interlocutori degli enti stessi.

Nel 2019, in particolare, sono stati offerti e implementati per numerosi Comuni, i servizi legati all'innovazione tecnologica e piattaforme digitali, quali **PagoPa**, per agevolare i pagamenti elettronici e attivare processi più efficienti di monitoraggio e gestione degli incassi, nonché diffondere anche tra i cittadini una maggiore consapevolezza verso l'ineludibile processo di digitalizzazione.

272 TESORERIE

78 COMUNI

177 ISTITUTI SCOLASTICI

1 PARCO NAZIONALE E 2 PARCHI REGIONALI

2 ENTI REGIONALI E 9 ENTI PUBBLICI DIVERSI (CONSORZI E IPAB)

3 COMUNITÀ MONTANE

Capitale Naturale

BCP si impegna concretamente per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, anche attraverso un processo interno volto ad efficientare forniture e procedure.

L'attenzione all'ambiente

Nel suo percorso fondato sui principi di sostenibilità ambientale, la nostra Banca intende contribuire attraverso soluzioni sempre più orientate al green

BCP promuove, innanzitutto, comportamenti responsabili da parte dei dipendenti attraverso:

- Revisione delle modalità di approvvigionamento dei materiali
- Razionalizzazione numero auto
- Dematerializzazione come processo di risparmio di materiali in uno al graduale processo di innovazione e digitalizzazione

Nel 2019 la BCP ha mantenuto l'impegno di ridurre i propri consumi di materiali, attivando un progetto di "dematerializzazione" teso a favorire la gestione documentale elettronica e la sostituzione dei supporti tradizionali in favore dei documenti informatici, efficientando -nel contempo- i processi operativi. Anche il nuovo sistema di approvvigionamento per tracciare gli acquisti va nell'ottica di un più compiuto monitoraggio dei consumi effettuati dalle varie unità organizzative.

Con riguardo alle **iniziative paperless**, sempre nell'ottica di una più spinta informatizzazione e dematerializzazione dei documenti cartacei di filiale, dopo la già implementata gestione elet-

tronica degli specimen di firma e dei documenti di riconoscimento, è stata attivata la **firma elettronica avanzata (FEA)** in modalità grafica che ha consentito di rendere auto-consistente il documento con i dati biometrici cifrati, garantendo l'identificazione univoca del firmatario. Detta implementazione con l'apposizione della firma del cliente su tablet, ha favorito la dematerializzazione di tutte le contabili delle operazioni effettuate allo sportello, nonché dei contratti. Nel corso del 2020 verrà estesa alle pratiche di affidamento.

Il cambio di outsourcer informatico ha reso possibile la **circularità operativa** a tutta l'operatività di Rete, rappresentando un primo fondamentale step propedeutico alla vendita dei prodotti fuori sede, mediante applicazioni specifiche su apparecchiature in mobilità.

Forte attenzione anche al contenimento dell'utilizzo dei **toner** agevolato anche dalla razionalizzazione delle periferiche in uso, attuata attraverso la dismissione delle stampanti locali e l'allocazione di un'unica stampante per unità organizzativa collegata in rete con l'outsourcer informatico, consentendo di gestire in automatico il consumo.

Con riferimento alla revisione delle modalità di **approvvigionamento dei materiali** di consumo da parte della Rete territoriale e degli Uffici di Direzione, introdotta nel 2018, le nuove disposizioni hanno fatto registrare significativi ribassi dei volumi e dei costi di approvvigionamento dei materiali di consumo da parte del nostro Istituto.

Immaginiamo il nostro futuro su un pianeta più pulito.

BCP ha deciso di impegnarsi attivamente per l'ambiente, strutturando e promuovendo iniziative che hanno valore per il nostro pianeta e per le persone. Un piccolo passo, per provare a migliorare la vita di chi ci sta a cuore: VOI.



In merito allo **smaltimento del materiale** utilizzato, è stato ulteriormente attenzionato tutto il Personale sull'importanza di differenziare il materiale negli appositi contenitori messi a disposizione in tutti i locali della Banca. Per il servizio di raccolta e smaltimento di carta, cartone, macero e imballaggi misti, viene predisposto un apposito contenitore di 30 mc regolarmente omologato e posizionato presso il piazzale del Centro Servizi Elaborazione Dati di Santa Maria La Bruna. Tale cassone viene

prelevato periodicamente e trasportato presso la cartiera di appartenenza per la trasformazione del rifiuto ai fini del riciclo e riutilizzo in nuovo materiale cartaceo. Anche per la raccolta e lo smaltimento dei **prodotti RAEE** viene utilizzato un apposito contenitore di 30 mc omologato e atto alla raccolta del materiale che, periodicamente prelevato, viene trasportato presso l'impianto di smaltimento di appartenenza per le operazioni di smantellamento, recupero e reimpiego del materiale residuo. Il servizio di raccolta e smaltimento dei **tubi fluorescenti** fuori uso (neon), classificati come rifiuti pericolosi poiché contengono sostanze inquinanti come il mercurio, avviene con il recupero degli stessi in appositi contenitori atti a evitarne la rottura e idonei al trasporto all'impianto.

Per i **rifiuti pericolosi** l'iter dello smaltimento è sottoposto a procedura SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) voluto dal Ministero dell'ambiente italiano per monitorare i rifiuti pericolosi tramite la tracciabilità degli stessi. Inoltre, per tutti i rifiuti prelevati, viene effettuata obbligatoriamente un'analisi una tantum per la corretta caratterizzazione del rifiuto e la relativa assegnazione del codice CER.

Per quanto concerne l'utilizzo di materiali a basso impatto ambientale, la Banca è continuamente impegnata nella ricerca



La BCP ha deciso di sostenere il FAI - Fondo Ambiente Italiano aderendo al programma di membership aziendale Corporate Golden Donor.

Collaborare con il FAI, che da oltre 40 anni opera a favore della cultura e dell'ambiente, è una precisa scelta di responsabilità sociale ed è la testimonianza del nostro impegno nei confronti del territorio e del contributo concreto allo sviluppo, al sostegno e alla valorizzazione dello stesso.

Con il FAI vogliamo realizzare un grande progetto di tutela che è anche un'ambiziosa sfida culturale: sensibilizzare le persone sull'importanza delle proprie radici generando un maggiore senso di appartenenza.

Il patrimonio paesaggistico e culturale, che il FAI salvaguarda e promuove, rappresenta infatti un capitale unico al mondo e la risorsa fondamentale su cui investire per far rinascere, sviluppare e valorizzare il nostro territorio.

Ogni giorno il FAI si impegna a proteggere e rendere accessibili a tutti: **splendidi gioielli d'arte, natura e cultura** disseminati nelle campagne, nelle città e sulle coste del nostro Paese; nonché ad educare e sensibilizzare la collettività alla conoscenza, al rispetto e alla cura dell'arte e della natura.

Con il FAI, vogliamo creare valore per il nostro territorio e un futuro sostenibile per le nuove generazioni.

di soluzioni innovative per la tutela e salvaguardia dell'ambiente mediante utilizzo di **prodotti biodegradabili** e attrezzature prodotte esclusivamente con materiali ecologici e riciclati. Un esempio concreto è l'impiego di detersivi ecocompatibili, per le pulizie dei locali.

La Banca non utilizza gas naturale ai fini del riscaldamento; nella sede principale sono presenti impianti di refrigerazione e riscaldamento alimentati tramite energia elettrica; altri gruppi elettrogeni invece sono alimentati a gasolio.

Il carburante utilizzato per l'autotrazione della flotta aziendale è il gasolio per motori Diesel.

Nel 2019, nell'ambito delle attività di cost saving, è stata, inoltre, ridimensionata la **flotta aziendale**, con la riduzione del numero di auto da 16 a 11.

Il **35% dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili.** Nel contratto di fornitura di energia elettrica, per l'anno 2020, è previsto un graduale aumento della quota di energia proveniente da fonti rinnovabili.

Una scelta responsabile nei confronti del nostro patrimonio artistico e naturalistico con un approccio sempre più sostenibile



BCP Plastic Free

La BCP, consapevole che la tutela ambientale costituisca un aspetto basilare nella responsabilità sociale di ogni impresa, ha intrapreso nel 2019 un progetto sul green con l'obiettivo di rafforzare un percorso di sviluppo sostenibile sul territorio di riferimento.

Per porre in essere le varie fasi progettuali, è stato costituito un gruppo di lavoro interno con la partecipazione di varie funzioni aziendali, nell'ottica di attivare un percorso verso l'eco-sostenibilità.

Il progetto è stato avviato in tutte le filiali e nelle sedi di Direzione, con la distribuzione di circa un migliaio di tazze in ceramica per limitare l'utilizzo della plastica.

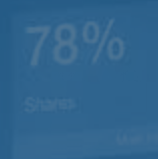
Lo scorso gennaio, inoltre, nell'ambito di una campagna per sensibilizzare i giovani alla salvaguardia dell'ambiente, la BCP ha organizzato una manifestazione per le scuole del territorio con la donazione di oltre 7.500 borracce in alluminio agli studenti.

All'evento hanno partecipato l'Assessore regionale all'Istruzione, alle Politiche Giovanili e alle Politiche Sociali, Lucia Fortini, il Sindaco di Torre del Greco Giovanni Palomba e l'Assessore comunale all'Ambiente Raffaele Arvonio e i Dirigenti dei 5 istituti superiori e delle 9 scuole secondarie coinvolte, accompagnati da una rappresentanza di alunni.

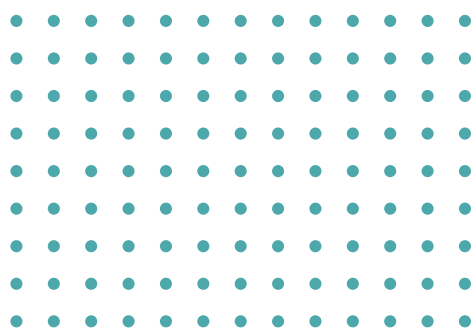


Appendice

tabelle
degli
indicatori



CTMX	0.45	▲	+0.45
FTR	-0.23	▼	-2.34%
...	-1.01	▼	-1.89%
...	0.02	▲	+0.2%
...	+2.58	▲	+2.58%
TSLA
AVGO
SIRI	-0.65



Capitale Relazionale

Ascolto dei clienti e reclami

GRI 416 – 2: RECLAMI		
	2019	2018
Presentati nel corso dell'anno	206	170
Risolti nel corso dell'anno	192	158
Reclami pendenti al 31.12	14	12

RECLAMI RISOLTI NEL CORSO DELL'ANNO		
	2019	2018
Accolti	87	62
Rigettati	105	96

RECLAMI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO		
	2019	2018
Servizi bancari e finanziari	202	168
Servizi di investimento	4	2
Totale reclami al 31.12	206	170

RECLAMI PER MACRO CATEGORIA PRODOTTO		
	2019	2018
Mutui e altri finanziamenti	102	65
Conti correnti e Depositi	53	50
Sistemi di incasso e pagamento	10	15
Servizi di investimento ed accessori	4	2
Carte di credito e debito	15	16
Aspetti generali ed altro	22	22
Totale reclami al 31.12	206	170

RECLAMI PER TIPOLOGIA CLIENTE		
	2019	2018
Privato	172	137
Intermedio	5	11
Altro	29	22
Totale reclami al 31.12	206	170

RICORSI ADR		
	2019	2018
Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	37	20
Ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)	0	0

Acquisti

GRI 204 – 1: FORNITORI E IMPORTO DEL FATTURATO

	2019		2018	
Categorie	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)
Fornitori di beni e servizi	385	21.857.638	396	23.917.516
Professionisti e Consulenti	662	4.840.523	522	4.934.513
Totale	1.047	26.698.161	918	28.852.029

GRI 204 – 1: FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA

	2019		2018	
Area geografica	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)
Campania	827	13.326.005	705	12.038.328
Lazio	77	1.876.231	68	1.349.651
Resto d'Italia	131	11.236.219	133	15.036.832
Resto d'Europa	9	95.367	10	254.993
Altro	3	164.339	2	172.224
Totale	1.047	26.698.161	918	28.852.029

GRI 308 – 1 & 414 – 1: NUOVI FORNITORI

Numero fornitori	2019	2018
Numero totale di nuovi fornitori attivati nell'anno con un ordine	336	58



Capitale Umano

Soci

	2019		2018	
	Num.	%	Num.	%
Soci	5.338	93,60	5.330	93,54
Azionisti	365	6,40	368	6,46
Totale Soci e azionisti	5.703	100%	5.698	100%

Composizione sociale per genere	2019		2018	
	Num.	%	Num.	%
Soci uomini	2.853	53,45	2.850	53,47
Soci donne	2.418	45,30	2.413	45,27
Società	67	1,26	67	1,26

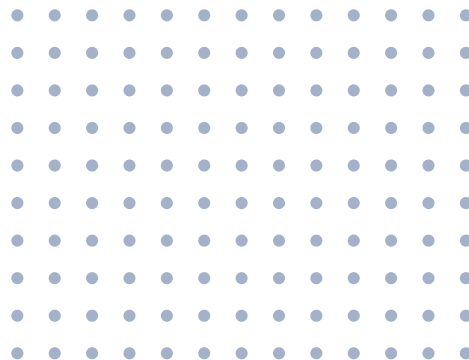
Composizione sociale per età anagrafica*	2019		2018	
	Num.	%	Num.	%
*solo persone fisiche				
> 50 anni	3.631	68,05	3.522	66,9
da 31 a 50 anni	1.332	24,96	1.408	26,97
da 19 a 30 anni	209	3,88	222	4,2
fino a 18 anni	99	1,85	111	2,1

Anzianità sociale	2019		2018	
	Num.	%	Num.	%
> 50 anni	279	5,23	240	4,5
da 11 a 50 anni	3.281	61,46	2.814	52,8
fino a 10 anni	1.778	33,31	2.276	42,7

Concentrazione del corpo sociale	2019		2018	
	Num.	%	Num.	%
> 5.000 azioni	276	5,17	279	5,23
da 2.001 a 5.000 azioni	584	10,94	581	10,90
da 1.001 a 2.000 azioni	927	17,37	931	17,47
da 501 a 1.000 azioni	2.015	37,75	2.027	38,03
fino a 500 azioni	1.536	28,77	1.512	28,37

Distribuzione compagine sociale sul territorio	2019		2018	
	Num.	%	Num.	%
Torre del Greco	2.294	42,97	2.300	43,15
Napoli e provincia	1.809	33,89	1.812	34,00
Caserta e provincia	468	8,77	470	8,82
Salerno e provincia	204	3,82	206	3,86
Avellino e provincia	81	1,52	80	1,50
Benevento e provincia	63	1,18	62	1,16
Fuori regione	419	7,85	400	7,50





Capitale umano

Personale

GRI 102 – 8: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPO DI CONTRATTO E GENERE

Tipo di contratto d'impiego	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	341	193	534	344	193	537
Tempo determinato	-	-	-	-	-	-
Apprendistato	-	-	-	-	-	-
Totale	341	193	534	344	193	537

GRI 102 – 8: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (FULL-TIME E PART-TIME) E GENERE

Full-time / Part-time	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	339	182	521	342	183	525
Part-time	2	11	13	2	10	12
Totale	341	193	534	344	193	537

GRI 102 – 8: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FIGURA PROFESSIONALE E GENERE

Figura professionale	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	7	-	7	7	-	7
Quadri Direttivi	139	50	189	135	47	182
3° Area professionale	187	143	330	191	146	337
2° Area professionale	8	-	8	11	-	11
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-
Totale	341	193	534	344	193	537

GRI 405 – 1: SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER FASCE D'ETÀ E FIGURA PROFESSIONALE

Numero persone	2019				2018			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	7	7	-	1	6	7
Quadri Direttivi	-	69	120	189	-	69	113	182
3° Area professionale	4	187	139	330	-	204	129	337
2° Area professionale	-	2	6	8	-	3	8	11
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	4	258	272	534	4	277	256	537

GRI 202 -2: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER LUOGO DI RESIDENZA

Luogo di residenza	2019		2018	
	totale	di cui Dirigenti	totale	di cui Dirigenti
Avellino	19	-	19	-
Benevento	10	-	10	-
Caserta	36	1	35	1
Napoli	432	4	435	4
Salerno	30	1	31	1
Lazio	5	-	5	-
Altro	2	1	2	1
Totale	534	7	537	7

GRI 202 -2: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER LUOGO DI LAVORO

Dipendenti per struttura	2019	2018
Struttura Centrale	186	195
Rete periferica	348	342
Totale	534	537

ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER FASCE DI ETÀ						
	2019			2018		
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni
Numero totale di dipendenti	4	258	272	4	277	256
N. Assunti nell'anno	-	-	-	-	-	1
Tasso assunzione ¹	-	-	-	-	-	0,4%
N. Cessazioni nell'anno	-	-	3	-	2	48
Tasso turnover ²	-	-	1%	-	0,7%	19%

ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE						
	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti	341	193	534	344	193	537
N. Assunti nell'anno	-	-	-	1	-	1
Tasso assunzione ¹	-	-	-	0,3%	-	0,2%
N. Cessazioni nell'anno	3	-	3	44	6	50
Tasso turnover ²	0,9%	-	0,6%	13%	3%	9%

1-2 I tassi assunzione turnover sono calcolati come rapporto tra, rispettivamente, numero di persone entrate e uscite e il personale presente al 31/12 di ogni anno.

GRI 405 – 2: RAPPORTO DI BASE SALARIALE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI PER CATEGORIA DI DIPENDENTE

	2019	2018
Dirigenti	-	-
Quadri Direttivi	92,51%	93,27%
3° Area professionale	89,95%	92,88%
2° Area professionale	-	-
1° Area professionale	-	-

GRI 401 – 2: RIPARTIZIONE DEGLI INVESTIMENTI IN WELFARE AZIENDALE

Servizi Offerti	numero di dipendenti che usufruiscono del servizio	
	2019	2018
versamenti a fondi pensione integrativi	534	537
Copertura sanitaria e assicurativa	534	537

GRI 405 – 1: CATEGORIE PROTETTE

Numero persone	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri Direttivi	9	2	11	8	2	10
3° Area professionale	24	6	30	26	6	32
2° Area professionale	6	-	6	6	-	6
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-
Totale	39	8	47	40	8	48

GRI 405 – 1: SUDDIVISIONE DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE

Numero persone	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Consiglio di Amministrazione	7	2	9	7	2	9
Totale	7	2	9	7	2	9

GRI 405 – 1: SUDDIVISIONE DEI MEMBRI DEL CDA PER FASCE DI ETÀ

Numero persone	2019				2018			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Consiglio di Amministrazione	-	3	6	9	-	4	5	9
Totale	-	3	6	9	-	4	5	9





Formazione

GRI 404 – 1: NUMERO DI ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO PER DIPENDENTE, PER GENERE E PER CATEGORIA DI DIPENDENTE

Categorie di dipendenti	2019			2018		
	media uomini	media donne	media totale	media uomini	media donne	media totale
Dirigenti	21	-	21	23	-	23
Quadri Direttivi	50	55	51	35	40	37
3° Area professionale	47	70	56	39	59	48
2° Area professionale	7	-	7	5	-	5
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-
Totale	46	66	53	36	55	43

Salute e sicurezza

N. e tipologia degli infortuni	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	0	0	0	1	1	2
Infortuni in itinere	0	0	0	1	1	2

Indici infortunistici e assenze	2019	2018
	Totale	Totale
Indice di frequenza ¹	0	4,87
Indice di gravità degli infortuni ²	0	0,07
Tasso di assenteismo ³	6,77%	9,71%

Indice di frequenza = numero di infortuni/numero totale di ore lavorate x 1.000.000.

Indice di gravità = numero di giorni persi per infortuni /numero totale di ore lavorate x 1.000

Tasso di assenteismo= numero totale di giorni di assenza (escluse ferie ed ex festività) / totale ore lavorabili x 100

Capitale naturale

Ambiente

GRI 302 – 1 : CONSUMI ENERGETICI

Tipologia di consumo	Unità di Misura	2019		2018	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per gruppi elettrogeni	Litri	18.000	654	18.000	651
Carburante per autotrazione - Diesel (per flotta: 11 auto)	Litri	17.975	646	17.777	639
Energia elettrica totale	KWH	3.178.704	11.443	3.469.277	12.489
di cui proveniente da fonti rinnovabili (%)	%	35%	4.005	35%	4.371

GRI 305-1 E GRI 305-2: EMISSIONI DI CO₂ (SCOPE 1 E SCOPE 2- LOCAL BASED)

Fonte energetica	2019	2018
	Emissioni (tCO ₂)	Emissioni (tCO ₂)
Gasolio per autotrazione	46,63	63,50
Gasolio per gruppi elettrogeni	49,65	53,47
Energia elettrica	743,82	811,81
Totale	840,10	909,03

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra sono state considerate unicamente le emissioni di CO₂. Per l'anno 2019, i fattori di emissione utilizzati per trasformare l'energia in tonnellate di CO₂ sono i seguenti:

	Conversione in GJ	Fonte del fattore	Conversione in ton CO ₂	Fonte del fattore
Energia elettrica (KWh)	1 kWhe = 0,0036 GJ	conversione u.d.m. energia	1 kWhe = 360 gCO ₂ e	Confronti Internazionali TERNA
Gasolio per autotrazione (l)	1 l Diesel = 0,03596 GJ	DEFRA 2019	1 km auto Diesel = 0,17753 kgCO ₂ e	DEFRA 2019
Gasolio per gruppi elettrogeni (l)	1 l gasolio = 0,03635 GJ	DEFRA 2019	1 l gasolio = 2,97049 kgCO ₂ e	DEFRA 2019

Conversione litri gasolio in km:

Media consumo misto gasolio: 4,974159462 litri/100 km

Totale km: 100 km * 17.777 litri / 4,97 litri = 357.686,12

Fonte: Guida sul risparmio di carburanti e sulle emissioni di CO₂ delle autovetture, Ministero dello Sviluppo Economico - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

GRI 301-1: MATERIALI - CARTA, TONER E FORNITURE PER UFFICIO

	2019	2018
Consumo totale di carta [kg]	51.307	50.131

GRI 306-2: PESO TOTALE DEI RIFIUTI PER TIPOLOGIA E PER METODI DI SMALTIMENTO

Metodo di smaltimento	2019				2018			
	Pericolosi	Non Pericolosi	Totale	% Totale	Pericolosi	Non Pericolosi	Totale	% Totale
Smaltimento (KG)	500	36.555	37.055	100%	680	38.590	39.270	100%

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Materiali - KG	2019	2018
carta e cartone	11.160	4.300
Imballaggi in materiali misti	3.180	2.890
tubi fluorescenti	0	290
toner	795	1.150
RAEE	11.600	25.680



Tabella di correlazione GRI standard

GRI STANDARD TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	NUMERO DI PAGINA	OMISSIONI
GRI 102: General Disclosures 2016 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	1-11-30	-
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi.	60	-
	102-3	Luogo delle sedi principali	11	-
	102-4	Paesi di operatività	11	-
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	18-19	-
	102-6	Mercati serviti	11-67	-
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	11-80-99	-
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	74-109	-
	102-9	Catena di fornitura	71	-
	102-11	Modalità di applicazione dell'approccio prudenziale	6-21-24-30	-
	102-12	Iniziative verso l'esterno	90-98	-
	GRI 102: General Disclosures 2016 - Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	6-7
GRI 102: General Disclosures 2016 - Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14	-
GRI 102: General Disclosures 2016 - Governance	102-18	Struttura di governo	15	-
GRI 103: Management Approach	103 - 1, 2, 3	Approccio di gestione	30-45-49	-
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	85	-

GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale	114	-
GRI 204: Pratiche di acquisto 2016	204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	108	-
GRI 205: Anti-corrruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	-	Non si sono verificati episodi di corruzione
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	101-122	-
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	102-121	-
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	121	-
GRI 305: Emissioni 2016	305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (scopo 2)	121	-
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	101-123	-
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	74-109	-
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2016	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	74-121	-
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	78-90-117	-
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	89-90-109	-
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	90-98	-
GRI 418: Privacy del consumatore 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	68-117	-



Relazione della società di revisione



Banca di Credito Popolare S.c.p.A.

Relazione della società di revisione
indipendente sulla Dichiarazione Individuale di
carattere Non Finanziario ai sensi dell'art. 3, c.
10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento
Consob adottato con Delibera n. 20267 del
gennaio 2018



Relazione della società di revisione indipendente sulla Dichiarazione Individuale di carattere Non Finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
Banca di Credito Popolare S.C.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della Dichiarazione di carattere non finanziario della Banca di Credito Popolare S.C.p.A. (di seguito la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, predisposta ai sensi dell'art. 3 Decreto 254/2016 e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 maggio 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'Esercizio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
 - o politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

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

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

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- c) abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF della Banca di Credito Popolare Società Cooperativa per Azioni relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai *GRI Standards* selezionati.

Roma, 5 giugno 2020

BDO Italia S.p.A.



Emmanuele Berselli

Socio

BCP

