



DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA 2020

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





Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare



	• LETTERA AGLI STAKEHOLDER DEL PRESIDENTE	
	• LETTERA AGLI STAKEHOLDER DEL DIRETTORE GENERALE	
	• NOTA METODOLOGICA	
1	CHI SIAMO	12
	GOVERNANCE	19
	GESTIONE DEI RISCHI	22
	EMERGENZA COVID 19	26
2	LA SOSTENIBILITÀ IN BCP	28
	ANALISI DI MATERIALITÀ	28
	EVOLUZIONE DELLA DNF IN BCP	34
	STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ	36
3	L'IMPEGNO VERSO I SOCI	38
	I NOSTRI SOCI	38
	VANTAGGI DEDICATI AI SOCI	41
4	L'IMPEGNO VERSO I CLIENTI	44
	MODELLO COMMERCIALE	44
	I NOSTRI CLIENTI	48
	PRODOTTI	50
	INNOVAZIONE	53
	QUALITÀ E VALORE DEL SERVIZIO	56
5	L'IMPEGNO VERSO I DIPENDENTI	66
	LE NOSTRE RISORSE	66
	FORMAZIONE	69
	RAPPORTI SINDACALI	70
	DIVERSITY	70
	SALUTE E SICUREZZA	71
6	L'IMPEGNO VERSO IL TERRITORIO	76
	VALORE ECONOMICO	76
	VALORE SOCIALE	80
	EDUCAZIONE FINANZIARIA	84
7	L'IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE	88
8	APPENDICE: TABELLE DEGLI INDICATORI	94
9	TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD	108
10	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	110

Lettera agli stakeholder del Presidente



Nel contesto di emergenza straordinaria che ha caratterizzato il 2020, la Banca di Credito Popolare, forte del proprio radicamento, ha confermato la capacità di assolvere al proprio ruolo di riferimento supportando le famiglie e le imprese del territorio nel gestire l'impatto di una fortissima crisi sanitaria, economica e sociale come parte attiva, attraverso una strategia che ha visto la Sostenibilità come tema centrale.

Il presente documento vuole testimoniare il forte impegno profuso dalla nostra Banca sui temi della sostenibilità, valorizzando le numerose azioni intraprese e i risultati raggiunti seppure in un contesto di eccezionale complessità come quello del 2020.

Non si può prescindere innanzitutto dal fatto che la BCP ha continuato concretamente ad essere vicina a imprese e famiglie supportando l'economia reale con circa 512 milioni di euro di nuove erogazioni anche in relazione alle misure declinate per il Decreto Liquidità.

Ciò è stato possibile grazie ad un'azione di sostegno tempestiva ed efficace messa in campo da una struttura competente e flessibile che si è saputa adattare all'emergenza sanitaria in tempi veloci, anche mediante un ampio ricorso alle attività in smart working, assicurando alla clientela un servizio in continuità.

Il nostro straordinario sforzo ha trovato riconoscimento anche nel miglioramento degli indicatori di soddisfazione della clientela, a conferma dell'impegno "sociale" profuso durante l'emergenza sanitaria.

Oggi, consolidato, quindi, il nostro ruolo di banca territoriale e il senso di responsabilità nei confronti dei nostri Soci, Dipendenti e Clienti, guardiamo al futuro con rinnovata fiducia, non solo mirando a fondamentali obiettivi economici ma anche consapevoli di perseguirli per ampliare le concrete azioni di valore sociale e ambientale a beneficio di tutti gli stakeholder.

Un percorso che rappresenta una "opportunità" per valorizzare ulteriormente il nostro brand e contribuire ad una "crescita sostenibile" dalle basi solide e durature.

La Dichiarazione Non Finanziaria, giunta ormai alla quarta edizione, è una sintesi sempre più tangibile dell'Impegno che vogliamo dedicare ai nostri stakeholder.

Attraverso numeri e azioni ci consente non solo di rendicontare le attività svolte nell'ambito della sostenibilità sociale ma anche di dichiarare gli obiettivi imprescindibili per rafforzare la nostra identità e il legame con il territorio, preservando quei valori che da sempre contraddistinguono il nostro operato.

In riferimento alla DNF 2020 grande attenzione è stata posta agli sforzi effettuati in un contesto di assoluta "eccezionalità", conseguendo risultati economici e patrimoniali molto positivi che ci orientano verso ulteriori traguardi, nella convinzione di proseguire con tenacia a valorizzare un modello di business sempre più sostenibile e coerente con il contesto di mercato.

Il Presidente

Mauro Ascione

Lettera agli stakeholder del Direttore Generale

Il 2020 è stato un anno “complicato”, un anno in cui siamo stati travolti da una pandemia che ha determinato un cambiamento radicale nelle nostre vite, segnandole profondamente. Un anno da cui usciamo addolorati per le tante vittime subite e le conseguenze di una crisi senza precedenti ma anche rafforzati dalla consapevolezza di essere stati in grado di reagire con azioni tempestive ed efficaci.

Il 2020 è stato anche l’anno di chiusura del Piano Industriale 2018-2020. Visto il punto di partenza e nonostante le complessità del momento, sono stati realizzati gli obiettivi andando oltre quelli prefissati, permettendo, quindi, di rafforzare e migliorare gli indicatori più significativi.

In un contesto di eccezionale complessità, la BCP non si è mai fermata, dimostrando forte resilienza e capacità di execution, assicurando una costante presenza fisica, grazie ad una struttura efficiente e flessibile e, soprattutto, grazie all’impegno di tutte le Colleghe e di tutti i Colleghi ai quali va il mio più vivo ringraziamento per la professionalità e la dedizione profusa per far fronte con positività alle criticità di un evento imprevedibile.

Tra le numerose azioni intraprese in quest’anno che lasciamo alle spalle, ricordo quelle più salienti. Fin da subito, abbiamo adottato tutte le misure precauzionali necessarie a tutelare i Dipendenti e i Clienti, mettendo in atto soluzioni per garantire il lavoro in sicurezza, le modalità di supporto a distanza, creando team dedicati per accelerare il rilascio delle misure governative, la concessione di moratorie nei pagamenti, la sospensione delle rate dei mutui, l’anticipo della cassa integrazione guadagni, l’erogazione e rinegoziazione di finanziamenti a fronte di garanzie pubbliche.

Abbiamo attivato una tempestiva comunicazione delle misure via via declinate, attraverso tutti i nostri canali, assicurando fin da subito sugli strumenti messi in atto, offrendo il nostro costante sostegno alle famiglie e alle imprese per affrontare le difficoltà economiche, supportando le associazioni di categoria, gli ordini professionali con webinar interattivi, elargendo donazioni alle fasce più disagiate.

Abbiamo investito nell’Innovazione con un Piano di Sostenibilità digitale e rafforzato la nostra governance sui fattori ESG, con l’obiettivo di

integrarne i diversi e complessi aspetti ad essi connessi nell'operatività aziendale, per affrontare con determinazione le grandi sfide della transizione economica e ambientale, giocando un ruolo sempre più da protagonisti nella crescita del nostro territorio.

Siamo ancora alle prese con questa grave emergenza, ben consapevoli che le prossime sfide saranno ancora molto impegnative ma siamo pronti ad affrontarle e ad adeguarci con flessibilità ai cambiamenti di un mercato in continua evoluzione, per rispondere sempre meglio ai bisogni della Clientela. Una Clientela che ogni giorno ci dimostra fiducia grazie all'impegno profuso, testimoniato anche dai positivi risultati di bilancio e dalla crescita delle masse intermedie.

Concludo evidenziando che la "Sostenibilità" -economica, sociale, ambientale- rappresenta ormai un "dovere" per tutti noi che, con senso di responsabilità individuale e collettiva, dobbiamo declinarlo in azioni concrete.

La Dichiarazione Non Finanziaria testimonia l'impegno che la nostra Banca sta assumendo verso i Soci, i Clienti, i Dipendenti, il territorio e l'ambiente per generare valore e lasciare una traccia positiva alle generazioni future.

Il Direttore Generale

Felice Delle Femine



Nota metodologica

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 2020.

Con la **Dichiarazione di carattere Non Finanziario** ("DNF"), riferita all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, 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 Di-

chiarazione 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 (GRI Content Index - Tabella di correlazione con lo standard GRI). Inoltre, ai fini del calcolo delle emissioni, vengono applicati i fattori di conversione DEFRA 2019 (Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali).

La BCP ha individuato quale responsabile della redazione della DNF la responsabile dell'**Ufficio Marketing Strategico**. 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, elaborare il documento, archiviare la documentazione a supporto ai fini di assicurare la loro tracciabilità, curarne la comunicazione.

Il processo di reporting è stato sviluppato secondo le seguenti fasi di lavoro:

1. Definizione Linee Guida della DNF (indicatori, informative e perimetro), condivise con la Direzione Generale, il Gruppo di Lavoro e sottoposte al CDA
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

La presente Dichiarazione Non Finanziaria e quella degli anni precedenti sono disponibili nella sezione **Sostenibilità** del sito internet della nostra Banca www.bcp.it.

Per qualsiasi informazione e approfondimento è possibile scrivere all'indirizzo marketing@bcp.it



CAPITOLO 1

Chi siamo

Investiamo dove raccoltiamo, creando valore per **il nostro territorio**

La Banca di Credito Popolare è l'unica realtà bancaria autonoma con una presenza capillare nel panorama creditizio regionale. È una **banca territoriale** e in quanto tale mette in pratica l'ideale di "investire dove raccoglie", al fine di sostenere concretamente un ruolo attivo e propulsivo per l'imprenditoria locale.

La mission della nostra Banca è **creare valore nel tempo** attraverso una sana e prudente gestione che, nel solco di una tradizione ultracentenaria, guida una *corporate identity* che guarda al futuro con positività e determinazione.

Il forte radicamento, la vocazione al cliente, **l'impegno alla valorizzazione del territorio** e l'etica alla base dei rapporti intrapresi, hanno permesso alla BCP di diventare un punto di riferimento per le famiglie, i professionisti, le imprese e gli enti della Campania.



Il valore per noi più importante: **Le persone**

Il nostro obiettivo è quello di tracciare un **percorso sostenibile e condiviso con i nostri stakeholder**, all'insegna dei valori che guidano le nostre azioni: **Etica, Professionalità e Responsabilità**.

Le nostre priorità:

- Lavorare e innovare per fornire ai **Clients**, famiglie e imprese, il miglior servizio possibile, operando in modo corretto e trasparente.
- Crescere con impegno e responsabilità mantenendo un'adeguata solidità patrimoniale e redditività, nel rispetto dell'impegno verso i **Soci e gli azionisti**.
- Valorizzare il **Personale** che, con il proprio lavoro, si impegna quotidianamente per realizzare gli obiettivi del Gruppo.
- Proseguire, nel solco della tradizione, con tenacia per sostenere le iniziative utili allo sviluppo sociale e ambientale del **Territorio**.



I nostri punti di forza: vicinanza, efficienza e flessibilità

La BCP è una Banca vicina ai bisogni della Clientela e si propone come **partner di fiducia per le famiglie e le piccole e medie imprese**, accompagnandole in ogni fase del loro ciclo di vita, con un approccio di banca del territorio che al tempo stesso può vantare soluzioni, competenze, specializzazione e centri di eccellenza per qualsiasi esigenza.



Contare su un **modello organizzativo agile ed efficiente**, capace di adattarsi con flessibilità ai cambiamenti del mercato



Puntare alla specializzazione, consulenza, innovazione per migliorare costantemente l'offerta e la qualità dei servizi



Promuovere relazioni e progettualità per creare sinergie in rete in una prospettiva di sviluppo territoriale



Contribuire responsabilmente alla crescita del tessuto sociale e culturale delle comunità locali

La nostra storia: impegno e passione da 133 anni

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

1999

Acquisita la Banca di Credito Cooperativo di Nusco, con sede in Nusco (AV)

2000

Incorporata la Banca di Credito Cooperativo del Partenio, con sede in Mercogliano (AV)

2002

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

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"

2018

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

2019

Rilancio posizionamento BCP Principali KPI in netto miglioramento

2020

La BCP avvia la negoziazione delle azioni ordinarie sul Mercato Hi-MTF

I nostri numeri:

Principali dati al 31.12.2020

SOLIDITÀ PATRIMONIALE



198,6 mln €
Patrimonio netto



16,20% **15,40%**
TOTAL CAPITAL RATIO
(phase in) (fully loaded)

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA



5,5 mln €
Utile netto



2,78%
ROE

RAPPORTO CON IL TERRITORIO



4,5 mld €
Masse intermedie



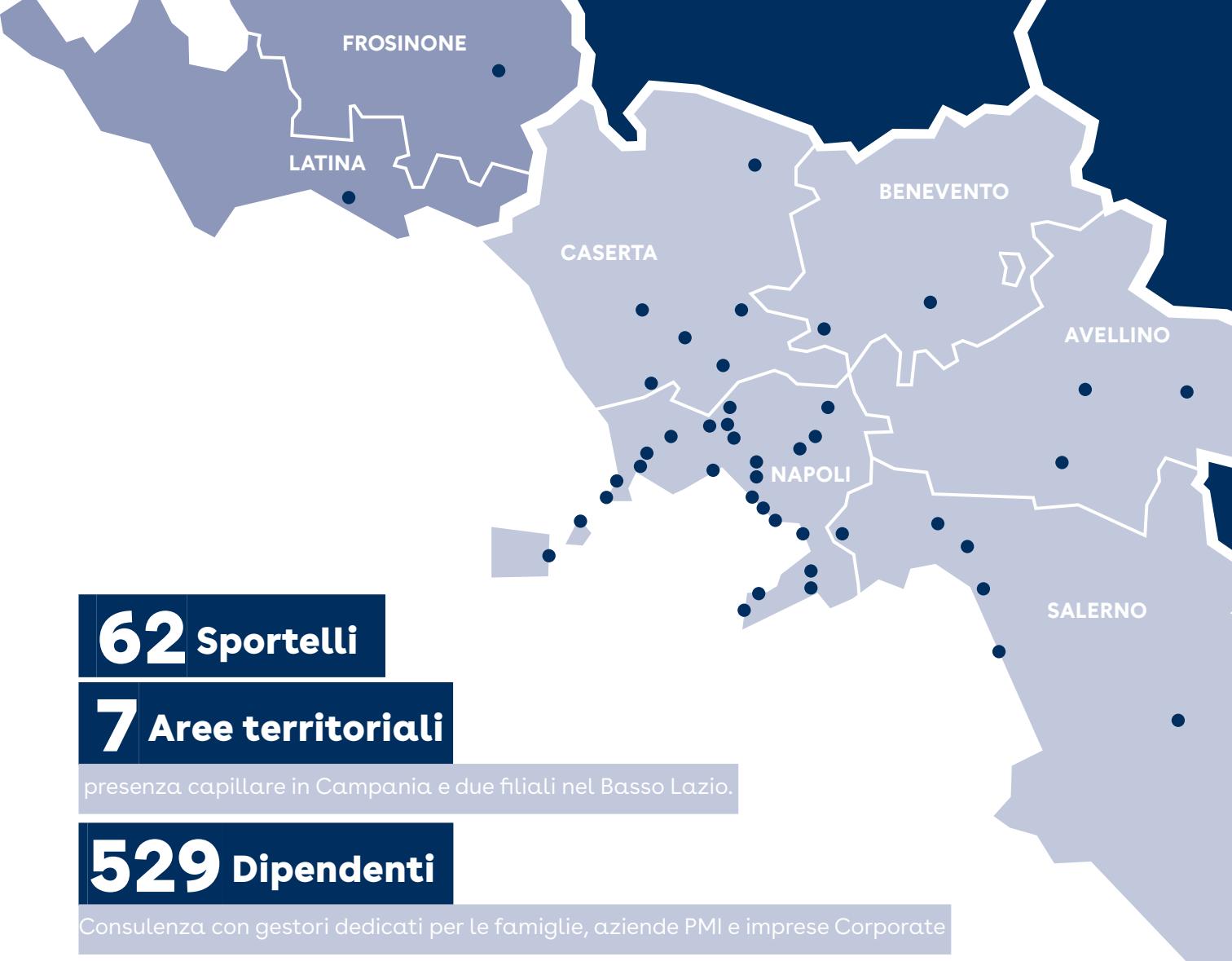
Circa **110 mila**
Clienti



1,6 mld €
Impieghi netti
alla clientela



312
Enti Locali e PA



62 Sportelli

7 Aree territoriali

presenza capillare in Campania e due filiali nel Basso Lazio.

529 Dipendenti

Consulenza con gestori dedicati per le famiglie, aziende PMI e imprese Corporate

Circa **110** mila Clienti

5.338 Soci e **364** Azionisti



Il Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

La BCP è capogruppo del Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare, formatosi a seguito della costituzione della Società Immobiliare Vallelonga srl unipersonale, controllata al 100%.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Mauro ASCIONE

Vice Presidente Vicario

Gennario MOCCIA

Vice Presidente

Giuseppe SANNINO

Consiglieri

Fortunato ABBAGNANO

Annunziata Elena DE SIMONE

Gian Luca MATARAZZI

Adelaide PALOMBA

Andrea PALUMBO

Paolo TARTAGLIA POLCINI

Presidente Onorario

Salvatore GAGLIONE

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

Mario D'ONOFRIO

Sindaci Effettivi

Corrado CUCCURULLO

Massimo Giuseppe TIPO

DIREZIONE GENERALE

Direttore Generale

Felice DELLE FEMINE



AMMINISTRATORE UNICO

Antonio D'ELIA

SINDACO UNICO

Fulvio PACENZA

La nostra Governance

Il nostro modello di governance è di tipo tradizionale e prevede un Consiglio di Amministrazione e un Collegio Sindacale eletti dall'Assemblea dei Soci che viene convocata almeno una volta l'anno per deliberare 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. Sono presenti due Consiglieri Indipendenti.

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

Il Direttore Generale esercita la funzione di sovrintendenza, coordinamento esecutivo e controllo nei limiti dei poteri conferitigli e secondo gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione, nonché di quelli adottati dal Comitato Esecutivo.

Provvede, coadiuvato dagli altri componenti della Direzione Generale, alla gestione di tutti gli affari correnti, esercita i poteri in materia di erogazione del credito, di spesa e di operazioni finanziarie nei limiti assegnatigli, sovrintende all'organizzazione e al funzionamento delle reti e servizi, dà esecuzione alle deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione, nonché a quelle assunte dal Comitato Esecutivo. È il capo del Personale.

Direttore Generale è Felice Delle Femine.

L'Ordinamento organizzativo

Il modello organizzativo che la BCP ha strutturato nel 2017 è improntato a logiche di razionalizzazione e semplificazione, prevede **quattro Aree Operative** (CFO/Area Finanza, COO /Area Operation, CLO/Area Crediti, CCO/Area Affari), **gli organi di Staff** (Marketing Strategico, Ufficio Legale-Affari Societari, Relazioni Esterne), **le funzioni di controllo** (CRO/Risk Management, Internal Audit, Antiriciclaggio, Compliance), **7 Aree territoriali** e una Rete di **62 filiali**.

Nel corso del 2020 sono state apportate alcune significative modifiche alla struttura organizzativa aziendale.

In concomitanza con la quotazione azionaria della Banca sul mercato Hi-MTF (Multilateral Trading Facilities), è stata istituita la nuova unità organizzativa **Investor Relations** che ha il compito di provvedere alla diffusione, in via continuativa, delle informative al pubblico, di carattere obbligatorio e volontario.

Si è dato luogo alla creazione del **Marketing Strategico** (ex Strategie Innovazione Marketing) in staff alla Direzione Generale con l'obiettivo

di riposizionare il ruolo del Marketing ad una missione sempre più "strategica" oltre che operativa.

Nell'ambito dell'Area Crediti, è stata istituita una nuova unità aziendale, denominata **Reparto Finanziamenti Agevolati**, che opera in linea all'Ufficio Concessione e Gestione Crediti.

Al Dirigente Responsabile dell'Area Finanza (CFO) è stata assegnata la nomina di Responsabile degli obblighi di salvaguardia dei beni dei clienti, in ottemperanza a quanto disciplinato dal Provvedimento della Banca d'Italia del 5 dicembre 2019 ("Regolamento di attuazione degli articoli 4 undecies e 6, comma 1, lettera b) e c-bis) del TUF").

Nel rispetto di una sempre maggiore adesione al principio di segregazione delle funzioni "operative" e di "amministrazione-controllo", si è provveduto inoltre allo scorporo dall'Ufficio Finanza e Tesoreria Banca dell'Unità Area Titoli, con contestuale ridenominazione di quest'ultima in **Ufficio Back Office Titoli** ed allocazione in linea all'Area Finanza.

**CONSIGLIO
DI AMMINISTRAZIONE**

INTERNAL AUDIT

COMPLIANCE

ANTIRICICLAGGIO

CHIEF RISK OFFICER (CRO)

**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

INVESTOR RELATIONS

**FINANZA
E TESORERIA BANCA**

**BACK OFFICE
TITOLI**

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 FINANZA - COMITATO CREDITI - COMITATO DI DIREZIONE

La gestione dei rischi

Nell'attuale contesto, le tematiche legate alla sostenibilità stanno assumendo un'importanza crescente anche nell'ambito della gestione dei rischi. Ogni anno viene elaborato il **Risk Appetite Framework**, lo strumento mediante il quale si definisce la propensione al rischio, ossia il livello massimo di rischio che può essere assunto in linea con strategie, obiettivi e modello di business. In ambito RAF, nel 2020 è stato aggiunto un nuovo indicatore a maggior presidio del rischio operativo relativo al valore massimo del rischio residuo inerente al rischio informatico.

La Funzione di controllo dei rischi esegue il monitoraggio, con frequenza mensile/trimestrale, degli indicatori afferenti al rischio operativo che compendiano una serie di fattori che vanno dal monitoraggio rafforzato, alla profilazione Mifid, nonché al rischio informatico e molti altri. Viene, inoltre, prodotta l'informativa trimestrale sulle perdite operative. Il continuo monitoraggio e controllo dei rischi è accompagnato da un periodico flusso informativo verso il CdA e le unità organizzative coinvolte nella gestione dei rischi stessi, anche con un costante miglioramento delle metodologie e dei modelli relativi alla misurazione.

In particolare, nel 2020, è stato avviato un assesment interno rispetto ai requisiti normativi sia vigenti che in ambito ESG. In merito, è stata effettuata nel mese di marzo scorso la disclosure sui prodotti di investimento e in

funzione della **nuova normativa SFDR** (Sustainable finance disclosure regulation) si provvederà nel corrente anno all'integrazione dei rischi di sostenibilità nei processi decisionali relativi agli investimenti. E' stato, inoltre, pianificato un progetto per lo sviluppo di una potenziale integrazione degli elementi ESGs nell'attribuzione del merito creditizio e si sta procedendo con una mappatura dei settori e delle imprese clienti finalizzata ad una tassonomia green.

Nell'ambito del rischio reputazionale, la Funzione di controllo dei rischi ha proseguito nella rilevazione trimestrale dell'esposizione (impieghi, raccolta e margine d'intermediazione) nei confronti dei soggetti collegati. Inoltre, è continuato 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 Autorità Garanti a seguito di segnalazioni alla UIF di operazioni sospette da parte della banca o di altro intermediario, sui tempi medi di riscontro alla clientela a una richiesta di affidamento e sui tempi medi dall'istruttoria alla messa a disposizione dei fondi.

In base a quanto richiesto dal D.Lgs 254/16, la Banca ha inoltre individuato per ciascun ambito tematico afferente agli aspetti non finanziari, i **Rischi di natura non finanziaria**, le politiche praticate e le modalità di gestione e organizzazione. 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 riassunti nella tabella seguente e sono meglio approfonditi nei capitoli successivi.

Ambiti tematici di riferimento	Anno 2020
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

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01

Al fine di esplicitare meglio e più chiaramente i valori di riferimento, di fissare standard di riferimento e norme di condotta, la Banca si è dotata già da molti anni di un codice di condotta redatto ai sensi del DLGS 231/2001, con l'obiettivo di istituire un sistema di misure organizzative e di funzionamento finalizzato a:

- rendere consapevoli tutte le persone facenti parte della struttura aziendale, sia di governo sia esecutiva, che eventuali comportamenti illeciti determinano sanzioni penali ed amministrative per il singolo e per l'azienda;
- garantire la correttezza dei comportamenti della Banca stessa e delle persone che la rappresentano, nel completo rispetto delle disposizioni di legge;
- introdurre ulteriori meccanismi di controllo, monitoraggio e sanzionatori atti a contrastare la commissione di reati.

Nel 2020 si è provveduto ad effettuare un aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.

Il lavoro è stato condotto con l'ausilio della società di consulenza PWC che ha gestito le attività propedeutiche allo scopo di individuare:

- le fattispecie di reato ai sensi del D.Lgs.231/01 potenzialmente rilevanti per la Banca;
- le aree a rischio reato e le unità organizzative/funzioni Aziendali coinvolte.

A seguito di una fase preliminare nella quale si è dato luogo ad una serie di interviste e workshop con i referenti BCP delle varie aree aziendali identificate, è stata effettuata un'attività di risk assessment, che ha portato alla stesura del Piano di Implementazione con gli interventi di miglioramento individuati, la relativa priorità e tempistica. Si è proceduto, infine, all'aggiornamento della documentazione del Modello 231 diffusa a tutti i Dipendenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE ETICO

Onestà, correttezza, trasparenza e imparzialità	BPC è costantemente impegnata ad attuare azioni e comunicare informazioni, in qualsiasi modo e forma, che non siano ingannevoli e consentano il diritto di effettuare scelte autonome e consapevoli; evitare concessione o promesse di denaro o altra utilità (omaggi, beneficienze, sponsorizzazioni, ecc.) con la finalità di promuovere o favorire indebitamente interessi della Banca; impostare le proprie attività sulla base di criteri oggettivi, non ammettendo alcuna discriminazione basata sull'età, stato di salute, sesso, religione, razza, opinione e/o appartenenza politica, sindacale e culturale.
Correttezza e lealtà verso il cliente	BPC declina nella propria operatività la Trasparenza nei rapporti con la clientela, promuovendo l'interesse del cliente, impegnandosi nel far comprendere nel miglior modo possibile ogni tematica bancaria utilizzando un linguaggio consono e comprensibile.
Gestione dei conflitti d'interesse	BPC ha stabilito nei confronti dei propri dipendenti e dei soggetti di cui si avvale, il dovere di prestare la propria attività per conto e nell'esclusivo interesse della Banca, evitando qualunque situazione di conflitto di interessi che possa recare pregiudizio o determinare situazioni di illecito vantaggio a proprio favore, anche attraverso familiari o terze parti.
Riservatezza e comunicazione esterna	BPC assicura l'implementazione di misure fisiche e logiche idonee per la corretta gestione e protezione dei dati e delle informazioni riservate e/o privilegiate, proprie e di terzi, assicurando l'accesso alle stesse solo ai soggetti autorizzati e salvaguardandone la riservatezza, l'integrità e le modalità di conservazione, anche nel rispetto delle normative vigenti in materia.
Rispetto di leggi e regolamenti vigenti	BPC ritiene un impegno fondante del rapporto con i Destinatari del Codice Etico il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e non saranno intrapresi o saranno interrotti rapporti con coloro che non si allineeranno a questo principio.
Ambiente e condizioni di Lavoro	BPC promuove la realizzazione di luoghi di lavoro sicuri e salubri e di condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e degli orientamenti personali ed ispirando la propria gestione operativa a criteri di salvaguardia ambientale.
Innovazione ed eccellenza tecnologica	BPC assicura qualità, sicurezza, riservatezza, affidabilità e continuità dei servizi attraverso anche il costante allineamento dell'architettura informatica all'evoluzione tecnologica valutando nel continuo le migliori opportunità offerte dal mercato per realizzare, anche attraverso partnership, soluzioni e servizi innovative.
Contrasto alla criminalità organizzata	BPC, nel condannare ogni attività di stampo criminale, previene e contrasta nell'esercizio della propria attività ogni ipotesi di concorso, appoggio esterno, supporto a favore di loro componenti, fiancheggiatori, organizzatori e mandanti.

L'impegno BCP nell'emergenza Covid-19

A fronte di un evento senza precedenti come Covid 19, **la BCP non si è mai fermata.**

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.

Di seguito si rappresentano le principali misure adottate che vengono riprese nei capitoli successivi, nei quali si dettaglia ulteriormente l'impegno che la BCP ha profuso in merito agli impatti della pandemia Covid-19.

- Attuato **misure di sicurezza per i Dipendenti**, attraverso la fornitura di kit sanitari (guanti monouso e amuchina), mascherine, appositi distributori di disinfettante, potenziamento dei servizi di pulizia, con periodica e continua sanificazione dei locali aziendali.
- Disposta una **presenza a lavoro alternata**, con oltre 150 risorse che hanno potuto usufruire dello smart working.
- Definite 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.
- 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.
- Attivato un **Numero Verde** finalizzato a supportare la Clientela nell'eseguire operazioni da remoto.
- 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.

- **Declinate le misure di Liquidità** con il forte impegno di tutte le strutture dedicate che hanno lavorato molto intensamente per attivare quanto più velocemente possibile i processi operativi necessari ad attivare 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.
- **Attivato un Piano di Comunicazione**, con ampia visibilità sul sito istituzionale, creando **un'apposita sezione COVID 19** dedicata 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 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.

- **Realizzata 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.



CAPITOLO 2

La Sostenibilità in BCP

L'analisi di materialità

La presente Dichiarazione di carattere Non Finanziario ("DNF"), riferita all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, costituisce l'impegno della nostra Banca a rendicontare circa gli impatti sociali ed ambientali della propria azione, il rispetto dei diritti umani e le proprie politiche in questi campi ed in materia di diversità, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016. Costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2020. **La DNF 2020 è redatta in un'ottica stakeholder oriented per consentire ai principali portatori di interesse di conoscere l'impegno BCP** relativo a tematiche sociali, ambientali e pari opportunità. I principali stakeholder a cui la Banca fa riferimento sono i Dipendenti, i Clienti, i Soci, i Fornitori, gli Enti, le Associazioni di categoria, gli Ordini Professionali, gli Studenti.

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.

BCP ha definito un processo finalizzato ad individuare le tematiche di maggiore rilevanza per gli stakeholder e per l'Organizzazione.

Per la definizione della lista delle tematiche rilevanti, sono state realizzate le attività di seguito descritte:

- ricognizione della situazione attuale attraverso un'analisi di diverse fonti interne, pubbliche e non pubbliche (analisi interna);
- analisi di benchmark di settore, condotta su un campione selezionato di competitor operanti a livello nazionale e internazionale (analisi esterna);

Per il 2020, BCP ha confermato le tematiche rilevanti individuate precedentemente aggiungendo due temi importanti per il business della Banca:

- **Approccio fiscale trasparente**
- **Tutela del risparmio e gestione del rapporto con i clienti**

Tuttavia, la nostra banca si impegna ad intraprendere un processo strutturato di aggiornamento della matrice di materialità nel 2021, che comprenda anche gli impatti della pandemia da Covid-19.

Di seguito viene riportata la tabella di raccordo dei temi rilevanti individuati.

Ambito	Tematiche materiali
Governance e responsabilità economica	<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
Responsabilità verso le risorse umane	<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
Empowerment economico e responsabilità sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti finanziari e bancari sostenibili • Supporto al tessuto imprenditoriale • Educazione finanziaria • Approccio fiscale trasparente
Qualità e valore del servizio	<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 • Tutela del risparmio e gestione del rapporto con i clienti
Responsabilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione bancaria • Azioni Green • Riduzione di carta allo sportello

50
anni
FERPI

 **Borsa Italiana**



**Università
Bocconi**
MILANO

ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE

2020

Oscar di Bilancio
58ª EDIZIONE

25 novembre 2020

BANCA DI CREDITO POPOLARE

ha partecipato all'edizione 2020 dell'Oscar di Bilancio

Al passo con le nuove sfide della normativa ESG

Environmental, Social, Governance

Alla luce della crescente rilevanza che le tematiche attinenti alla sostenibilità hanno assunto a livello nazionale e internazionale, la nostra Banca continua il percorso di sostenibilità dedicando grande attenzione alle tematiche relative agli impatti economici, ambientali e sociali nelle proprie attività e nella declinazione delle proprie politiche. A tutto ciò si accompagna anche il necessario adeguamento normativo. Dopo una prima disclosure con l'Agenda 2030 e la definizione dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), le banche sono state, infatti, chiamate a contribuire in modo concreto alla riallocazione dei flussi economici per favorire la transizione dell'economia verso modelli maggiormente sostenibili.

La rendicontazione non finanziaria è diventata, pertanto, un tassello importante di un più ampio processo che, attraverso i concetti di Sostenibilità, sta assumendo e assumerà un ruolo sempre più rilevante, pervadendo vari ambiti aziendali, quali: governance, strategie, gestione dei rischi, offerta di prodotti/servizi.

La BCP sta seguendo con particolare attenzione l'evoluzione legislativa dei cosiddetti Regolamenti Taxonomy (Regolamento UE 2020/852) e Disclosure (Regolamento UE 2019/2088), prendendo visione anche dei documenti emanati dall'EBA (European Banking Authority).

- La tassonomia è un sistema unificato di classificazione delle attività economiche eco-compatibili concepita come strumento per guidare le scelte di investitori e imprese in vista della transizione verso una crescita economica priva di impatti negativi sull'ambiente e, in particolare, sul clima. L'obiettivo di tale classificazione è incrementare la trasparenza del mercato e la fiducia degli investitori, orientando un maggior volume di investimenti in progetti sostenibili.
- Il nuovo Regolamento Europeo sulla disclosure ESG, invece, ha l'obiettivo di introdurre regole chiare e comuni sugli obblighi di trasparenza in merito all'integrazione dei rischi di sostenibilità nei processi di investimento

e nell'attività di consulenza e al contempo di contrastare il greenwashing. La BCP pone grande attenzione al monitoraggio legislativo di cui sopra, e pertanto, a fronte del mutato quadro di riferimento, sta portando avanti un'analisi puntuale della normativa e si sta dotando di un sistema strutturato per l'identificazione e la gestione dei rischi inerenti.

- L'EBA ha inoltre pubblicato un documento di consultazione sul progetto di norme tecniche di attuazione (ITS) relative alle informative basate sui Pillar ESG. Gli ITS propongono informative tra loro comparabili che evidenziano il modo in cui i cambiamenti climatici possono rendere più pericolosi altri rischi presenti nei bilanci delle banche e illustra le modalità con cui è possibile attenuare tali rischi. Infine, la pubblicazione delle informazioni sui rischi ESG consente agli stakeholder di poter meglio valutare l'impegno della nostra banca in tema di finanza sostenibile rendendo pubblici i rispettivi coefficienti di attività "verde" rispondenti agli obiettivi indicati dall'accordo di Parigi.

L'evoluzione della DNF in BCP

In relazione a quanto sancito dal D.Lgs 254/2016¹, la nostra Banca è tenuta a redigere la **Dichiarazione di Carattere Non finanziario** che, giunta alla quarta edizione, fornisce una modalità di comunicazione preziosa perché sintetizza le azioni svolte ed anche i nostri obiettivi in ottica "sostenibile".

Il **percorso sulla sostenibilità**, in linea con gli obiettivi strategici, traccia anche l'evoluzione che la nostra Banca ha vissuto in questi ultimi anni così densi di attività e di crescita.

Con la **DNF 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: Soci, Clienti, Dipendenti, Investitori, Comunità, Fornitori.

La **DNF 2018** ha approfondito la tematica della **Creazione di Valore** attraverso un'analisi del Valore economico, sociale ed ambientale, con un focus particolare sulla mappatura dei rischi non finanziari.

Nel 2019, la DNF ha rappresentato un ulteriore passo nell'evoluzione dell'accountability della nostra Banca ed è stata ideata analizzando

le varie azioni intraprese secondo **la logica dei Capitali**: capitale finanziario, umano, sociale, relazionale e naturale.

Per la **DNF 2020**, proprio in ottica di maggiore condivisione e raggiungimento degli obiettivi di Sostenibilità, **l'item principale scelto è quello dell'IMPEGNO** che si sostanzia in 3 azioni principali:

- **accrescere la sensibilità e la condivisione verso le tematiche di Sostenibilità;**
- **individuare metriche quali-quantitative che consentano il monitoraggio dei progressi realizzati;**
- **integrare sempre di più i concetti di sostenibilità nel modello di business BCP.**

In merito all'approccio metodologico, come per gli scorsi anni, è stato definito un Gruppo di Lavoro costituito da risorse interne, afferenti alle **quattro divisioni CLO, COO, CCO, CFO**, nonché al **CRO** e agli Organi di staff del Direttore Generale con il coordinamento delle attività affidato all'Ufficio **Marketing Strategico**. All'interno delle strutture, sono stati individuati i "referenti operativi" per la raccolta delle informazioni salienti e necessarie per la compilazione delle tabelle di raccordo GRI, affinché il documento sia compliant agli standard previsti.

2021 DNF 2020: **l'impegno BCP**

2018 **DNF 2017**

Declinazione sostenibilità in BCP

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



2019 **DNF 2018**

La Creazione di Valore

- **Governance responsabile**
- **Valore economico**
- **Valore sociale**
- **Mappatura rischi non finanziari**
- **Evoluzione KPI**



2020 **DNF 2019**

I capitali

- **Capitale relazionale**
- **Capitale umano**
- **Capitale finanziario**
- **Capitale sociale**
- **Capitale naturale**



Secondo il DLgs 254/2016 tutti gli enti di interesse pubblico che abbiano un numero di dipendenti superiore a 500 e/o che, alla data di chiusura del bilancio, abbiano superato 20 milioni di euro come totale dello stato patrimoniale o 40 milioni di euro come totale dei ricavi netti delle vendite e delle prestazioni, sono obbligati a redigere la Dichiarazione di Carattere non finanziario.

Strategia di sostenibilità

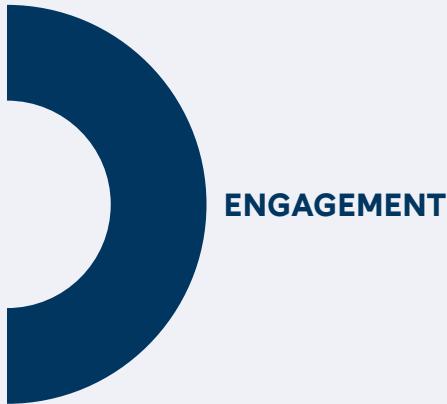
La nostra Banca persegue una strategia di crescita sostenibile orientata a soddisfare una domanda di credito sana, supportare i consumi e gli investimenti delle famiglie e delle imprese e gestire il risparmio e gli investimenti della clientela in modo responsabile nel rispetto dei Valori che la Banca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

Nel 2020, in un periodo di eccezionale complessità, la BCP ha rafforzato il proprio sostegno al territorio reagendo con straordinaria energia. La situazione pandemica ha richiesto un grande sforzo per le incertezze e le difficoltà presentatesi, affrontate con **senso di responsabilità** e abnegazione, reagendo grazie ad una struttura solida e flessibile, all'esperienza del Management e all'impegno di tutti i Dipendenti. Per essere quanto più vicini al territorio è stato dato grande impulso alle attività a distanza, al sostegno concreto verso le famiglie e le imprese, anche con lo sviluppo di prodotti e soluzioni innovative.

Per BCP il processo di creazione di Valore è stato ridefinito nel Piano Industriale 2018-2020, rivisto lo scorso autunno in un assessment preliminare al nuovo Piano Industriale nel quale sono state tracciate le direttrici fondamentali e i target individuati per assicurare una struttura finanziaria solida e un percorso di sviluppo orientato a rafforzare la solidità patrimoniale, generare una adeguata redditività e garantire un equilibrio finanziario duraturo.



L'impegno BCP



- ◌ L'impegno verso i **SOCI**
- ◌ L'impegno verso i **CLIENTI**
- ◌ L'impegno verso i **DIPENDENTI**
- ◌ L'impegno verso il **TERRITORIO**
- ◌ L'impegno verso l' **AMBIENTE**

L'obiettivo è creare Valore nel tempo per tutti gli stakeholder coniugando efficienza, 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'o-

culata 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 2021 la BCP declinerà la strategia di sostenibilità attraverso la logica dell'**impegno** che, nei capitoli successivi verrà dettagliata per i vari stakeholder.

3

CAPITOLO 3 L'impegno verso i Soci



L'impegno della nostra Banca verso i SOCI si esplicita in una serie di attività mirate a fidelizzare costantemente la platea sociale, attraverso l'offerta di vantaggi bancari ed extrabancari, momenti di incontro e approfondimento, una comunicazione esclusiva, la definizione di strategie per valorizzare costantemente la relazione e poter contare su di una sinergia fattiva.

Essere Socio BCP significa essere parte attiva della Banca e condividerne i valori e le finalità in un quadro normativo in continua evoluzione.

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. Lo **status di Socio**, con conseguente diritto di partecipazione alle assemblee e all'esercizio del diritto di voto, si acquisisce con la titolarità di almeno 200 azioni e la presentazione di una specifica domanda a seguito della quale il Consiglio, verificati i requisiti, delibera la relativa ammissione, con conseguente iscrizione al Libro Soci; diversamente si è esclusivamente titolari di diritti patrimoniali, 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.

Negli ultimi anni, in occasione di particolari momenti, o di novità bancarie legislative rilevanti per la vita societaria, sono stati organizzati incontri di approfondimento riservati ai Soci, al fine di creare una maggiore consapevolezza e condivisione delle strategie aziendali.

Dal 28 dicembre 2020 le azioni della Banca sono quotate su un **Sistema Multilaterale di Negoziazione (Hi-Mtf)**, portando a compimento l'iter di approdo al mercato delle azioni ordinarie della Banca, intrapreso dal Consiglio di Amministrazione nell'ultimo biennio con il duplice intento di ricercare le migliori condizioni di liquidabilità dell'investimento per i detentori delle azioni e di permettere l'ingresso di nuovi Soci.

Essere presenti sull'Hi-Mtf è stato un passaggio necessario e deve rappresentare per i Soci un valore, in primo luogo perché favorisce l'ingresso di nuovi Soci, rafforzando in questo modo la reputazione ed il radicamento dell'Istituto, e poi perché conferisce una dimensione di liquidabilità nel tempo alle azioni della Banca, altrimenti illiquide, con il rischio di vederne impedita la vendita e l'acquisto, rallentando il ricambio dei soci e la collocazione di nuove azioni al pubblico. L'adesione all'Hi-Mtf è una opzione definita anche perché più in linea con le stringenti normative in materia di scambi di azioni e con le indicazioni della Vigilanza bancaria.

La formazione del prezzo è soggetta alle regole di funzionamento di domanda e offerta, con un margine di volatilità tipico dei mercati azionari. Nell'Hi-Mtf il prezzo di scambio è contenuto entro soglie di oscillazione bimestrale, che mitigano quei bruschi movimenti al rialzo e al ribasso alla base delle speculazioni. Tuttavia, se nel bimestre non si raggiunge una quota minima di scambio, pari allo 0,1% del numero delle azioni in circolazione (al momento, circa 8.000), il prezzo si riduce gradualmente. Ovviamente, il prezzo che si forma sul mercato non sempre corrisponde al valore intrinseco della azienda. Pertanto, il **valore dell'azione**, ai sensi dell'articolo 7 dello Statuto Sociale viene determinato annualmente dall'Assemblea dei Soci nel rispetto delle policy aziendali e del codice civile.

Il valore per azione da sottoporre all'Assemblea dei Soci viene determinato applicando appropriate metodologie valutative orientate a tenere conto della consistenza patrimoniale e delle prospettive reddituali della Banca, nonché del valore di mercato dell'azione.

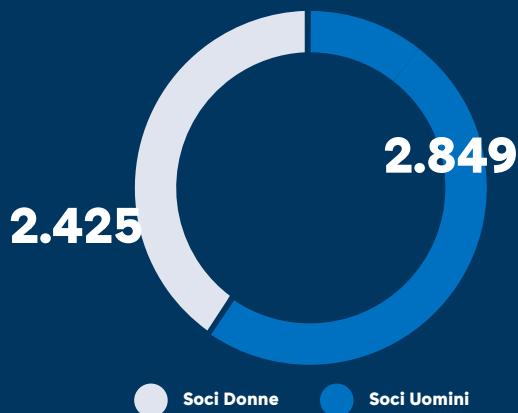
Infine, acquistare azioni di una banca popolare significa contribuire alla crescita della propria comunità e rappresenta un elemento identitario importantissimo nella politica aziendale BCP che sarà ulteriormente rafforzato.



SOCI@BCP

Scopri i vantaggi e i servizi esclusivi riservati ai Soci BCP.

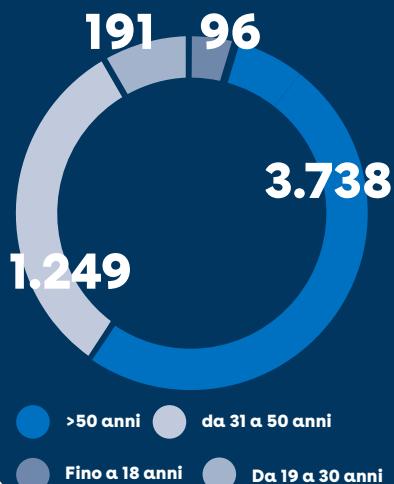
Soci persone fisiche



Anzianità sociale



Composizione sociale per età anagrafica



Distribuzione dei Soci sul territorio



Vantaggi dedicati ai Soci

Lo spirito mutualistico e il senso di appartenenza rappresentano il motore dell'offerta verso i Soci, da sempre considerati interlocutori privilegiati ai quali offrire servizi a condizioni particolarmente favorevoli. Nel 2020 è stata revisionata la Convenzione Soci con il lancio del **nuovo conto Soci@bcp** che consente di usufruire di numerosi vantaggi bancari ed extrabancari, tassi e commissioni concorrenziali, condizioni esclusive, servizi di consulenza e prodotti strutturati anche con società Partners dedicate esclusivamente ai Soci. Tali vantaggi sono stati valutati in un investimento da parte della nostra Banca di circa un milione di euro.

A tutti i Soci è stata rilasciata una **Card personalizzata** con agevolazioni in diversi settori, per attività culturali e spettacoli, convenzionamenti con strutture sanitarie, Servizi Turistici e Alberghieri, Settore Auto e Moto, Svago e Tempo Libero, Editoria.

Vantaggi bancari

con condizioni esclusive su



- Conto corrente
- Carte bancomat, carta di credito e prepagata
- Internet banking
- Mutui e Prestiti Personali
- Risparmio Gestito
Polizze Assicurative

Vantaggi extra bancari

con una attenzione particolare ai giovani Soci



- Omaggio alla nascita di un figlio
- Borse di Studio per i Soci Studenti
- Convenzioni dedicate con un'ampia rete di esercenti
Rassegna Stampa
● quotidiana sui principali periodici nazionali

La comunicazione con i SOCI



Newsletter Soci



Sezione dedicata sul sito internet www.bcp.it



Area privata per essere sempre aggiornati



E-mail dedicata soci@bcp.it



Folder illustrativo dei Vantaggi Soci

Per garantire una reale ed effettiva partecipazione del Socio alla vita della banca, si utilizzano diversi canali informativi quali la **Newsletter** e il **Sito www.bcp.it** con il quale oltre alla Sezione dedicata, i Soci possono accedere, con credenziali personali, all'**Area Privata**, per essere sempre aggiornati sulle iniziative, servizi e vantaggi bancari ed extrabancari.

Con la realizzazione del nuovo Sito BCP, sarà predisposta una interfaccia sempre più dinamica e interattiva, per agevolare la comunicazione e recepire, sempre meglio le esigenze dei Soci.

L'impegno BCP verso i SOCI per il 2021



**Azioni individuate per
ampliare la
platea sociale**

- Fidelizzare ulteriormente i nostri Soci**
- Attivare incontri periodici**
- Rafforzare la Comunicazione**
- Effettuare focus sui Soci Young**
- Definire Nuove Convenzioni**
- Strutturare Pacchetto Welfare**



4

CAPITOLO 4 L'impegno verso i Clienti

Il modello commerciale



L'impegno della nostra Banca verso i CLIENTI si esplicita attraverso una serie di azioni volte a migliorare costantemente la relazione, l'offerta di prodotti innovativi, la qualità e il valore dei servizi offerti, la trasparenza e la comunicazione al fine di adeguare costantemente il modello commerciale e renderlo sempre più orientato a logiche di soddisfazione dei bisogni della Clientela.

La BCP adotta un modello commerciale fondato su **consulenza** e **specializzazione** che parte da un'analisi delle esigenze del cliente e si configura come un processo in continua evoluzione per rispondere efficacemente e tempestivamente a tutti i cambiamenti che riguardano i bisogni della Clientela, le condizioni economiche ed il contesto di mercato.

La politica commerciale della nostra Banca, in linea con gli indirizzi strategici, è notevolmente cambiata in quest'ultimo triennio, orientandosi verso la creazione di un **marketing funnel**

più efficace e aderente alle nuove logiche di mercato.

In qualità di banca territoriale la BCP ricopre un ruolo delicato soprattutto in termini di **supporto concreto all'economia reale**, un impegno che la nostra Banca persegue -nel solco di una tradizione ultracentenaria- e che si basa sull'esperienza, sul contatto diretto con la clientela, su una storia fatta di valori che si sono evoluti per adattare il modello aziendale al nuovo contesto di mercato con una connotazione sempre più innovativa, ma che mantengono ben salde le radici originarie.

Proprio in ottica di favorire una maggiore attenzione ai vari segmenti di clientela, è stato attivato un impegnativo percorso di formazione verso la Rete che ha coinvolto numerose figure professionali, percorso orientato sempre di più a logiche di specializzazione e consulenza.

Il modello commerciale BCP si basa, innanzitutto, 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**.

Soddisfare i bisogni della Clientela è per la nostra banca una priorità che si sviluppa grazie ad un'**offerta commerciale costantemente aggiornata** che combina prodotti e servizi tradizionali con una vasta gamma di soluzioni digitali ed innovative per la gestione e semplificazione del business. Il **modello operativo flessibile** e con forte presidio del territorio consente di

trasformare risorse e relazioni in risultati, grazie alla presenza fisica di 62 Filiali, 7 Aree territoriali e **Business Unit specialistiche** sui Mutui e sulle Cessioni del Quinto.

Al fine di supportare ulteriormente le esigenze della Clientela, sono state introdotte nuove figure professionali quali i **gestori dedicati**, per i segmenti **retail** e **small business**, nonché i **gestori upper affluent** e **corporate** per garantire una con-



Specializzazione

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



Relazione

Costruire rapporti di fiducia



Qualità

Fare banca in maniera trasparente e responsabile



Innovazione

Migliorare la qualità dei servizi attraverso l'uso della tecnologia



Flessibilità

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

sulenza sempre più personalizzata.

In merito ai canali di distribuzione oltre alla rete fisica, sia Privati che Imprese possono utilizzare i **canali online**, con profili diversificati a seconda delle esigenze.

Nel 2020 la BCP ha ottenuto prestigiosi riconoscimenti 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**, uno studio basato su un campione di oltre 200.000 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.

La nostra banca si è altresì confermata al **primo posto in Campania nella graduatoria delle banche regionali** stilata annualmente da Milano Finanza e Accenture. La classifica, contenuta nell'Atlante delle Banche Leader, stilata in base all'indice **"MF INDEX"**, coniuga dimensioni e risultati con l'obiettivo di individuare gli istituti che hanno saputo abbinare allo sviluppo della massa amministrata la capacità di fare cassa e gestire i profitti.

La BCP ha ottenuto apprezzabili risultati anche a livello nazionale nella classifica delle Banche elaborata da **Forbes**.



I nostri Clienti

La relazione con i Clienti rappresenta un asset prioritario che viene costantemente valorizzato attraverso numerose leve che vanno dall'offerta costante di nuovi prodotti e servizi ad una consulenza sempre più specialistica e orientata alla comprensione delle esigenze e soddisfacimento dei bisogni della Clientela.

I nostri principi cardine nella relazione con il Cliente, si possono così sintetizzare:

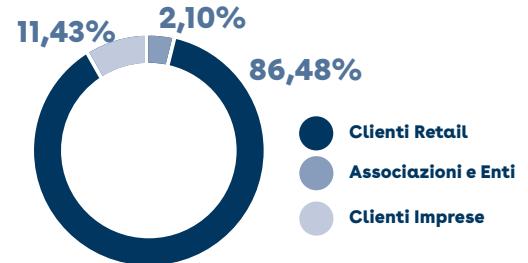
- **Mantenere attivo il dialogo ed il confronto attraverso un modello basato sull'ascolto**
- **Prenderci cura del loro benessere economico e personale attraverso un'offerta di prodotti e servizi specialistica, capace di rispondere in modo efficace alle esigenze in continua evoluzione**
- **Seguire attentamente le evoluzioni del mercato per offrire soluzioni innovative**
- **Ricambiare la fiducia con un modello di guida trasparente e professionale.**

Grande importanza ed attenzione viene attribuita anche alla **qualità della relazione** con la Clientela.

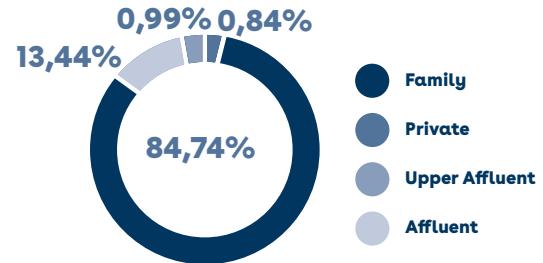
Nel 2020, in un momento in cui la situazione emergenziale legata alla pandemia ha

Ripartizione numerica della clientela

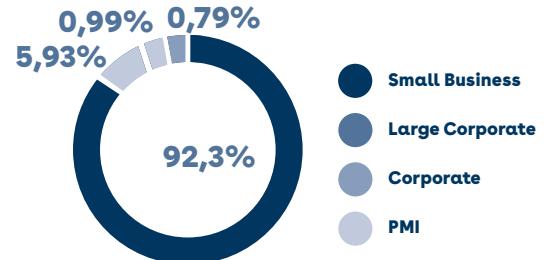
Clienti BCP



Clienti Retail



Clienti Imprese



accentuato la “distanza fisica”, **la nostra banca ha garantito la vicinanza al Cliente** adottando nuove modalità di relazione e offrendo un costante supporto, anche durante le fasi più critiche della pandemia. La **continuità del servizio** è avvenuta attraverso l’operatività delle Filiali sempre aperte, consentendo così alla Clientela di continuare a ricevere assistenza diretta da parte del Personale, sia attraverso l’utilizzo di soluzioni per operare sia in presenza che a distanza efficacemente ed in sicurezza.

Fin da subito è stata rassicurata la Clientela relativamente alla continuità operativa ed alle misure messe in atto per sostenere le famiglie e le imprese del territorio.

Fondamentale è stata la tempestiva comunicazione di tutte le **misure adottate durante le diverse fasi dell'emergenza sanitaria**, veicolate attraverso il sito web aziendale, all’interno del quale sono state rese disponibili e costantemente aggiornate tutte le informazioni sui finanziamenti, sulle modalità di accesso in filiale e tutte le informative per un supporto concreto alla clientela. Di seguito si evidenziano le principali **linee di azione**.

Provvedimenti Governativi/Regolatori

- analisi sistematica dei provvedimenti del Governo declinati dall’ABI nonché della normativa emanata dai Regolatori (Banca d’Italia, Consob, BCE, Ivass)
- valutazione dell’impatto dei provvedimenti sull’ambito commerciale e operativo
- confronto costante e propositivo con i partner istituzionali (CDP, Sace, Mediocredito Centrale) al fine di identificare le soluzioni più efficaci per l’applicazione dei provvedimenti e il pieno supporto a persone e imprese.

Provvedimenti Governativi/Regolatori

- gestione proattiva ed efficiente delle richieste di sospensione, moratoria, allungamento fidi definite da interventi istituzionali o da azioni gestionali
- definizione di prodotti e servizi finalizzati a rispondere all'emergenza
- definizione di un’azione mirata con il Fondo di Garanzia, SACE e CDP.
- rimodulazione dell’offerta di prodotti di investimento
- analisi delle evolutive commerciali degli aggregati di impieghi e raccolta per le valutazioni di impatto patrimoniale.

Tutte le occasioni di contatto, anche a distanza, hanno concorso a rafforzare ulteriormente il legame di fiducia anche migliorando il livello di soddisfazione, rilevato in varie classifiche, sia a livello nazionale che regionale.

In quest’ottica, con l’obiettivo di rafforzare le iniziative di ascolto e di perfezionare la conoscenza delle esigenze del Cliente, nonché individuare le eventuali aree di miglioramento su cui puntare per **consolidare sempre di più il legame**, è stato pianificato per il secondo semestre del 2021 un progetto di **Customer Satisfaction** finalizzato a misurare il livello di soddisfazione della nostra Clientela.

Sono, inoltre, in corso attività di perfezionamento del Sistema di **CRM** (Customer Relationship Management) con l’obiettivo di fornire alla rete commerciale una vista completa del cliente, del target di appartenenza e dei bisogni.



I nostri Prodotti

In un contesto di mercato in cui le aspettative dei clienti mutano rapidamente, la BCP ha proseguito nel suo impegno di **aggiornare costantemente l'offerta di prodotti e servizi** focalizzandosi sulla massima soddisfazione dei bisogni della clientela.

A seguito della rivisitazione del Catalogo prodotti ed all'analisi mirata sulla Clientela, è partita nel 2020 una prima fase di riqualificazione dell'offerta con il lancio di **11 NUOVI PRODOTTI**.

Forte attenzione è stata dedicata all'allocatione dei prodotti rispetto ai vari segmenti di clientela anche in relazione ai dettami delle nuove normative entrate in vigore negli ultimi anni (POG-Product of Governance, PAD-Payment Account Directive). Sono state predisposte nuove soluzioni di conto caratterizzate da una semplificazione della struttura dei costi ed indirizzate a diversi target, confermando l'impegno in ottica di specializzazione.

In ordine all'emergenza COVID ed alle azioni intraprese per supportare la Clientela, sono stati creati due conti dedicati (**CIG@bcp**, **Rilancio@bcp**) ed è stato strutturato un **Piano di Sosteni-**

bilità 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.

Rivista costantemente l'offerta legata ai finanziamenti, con particolare riguardo a quella dedicata al segmento retail, mutui residenziali (**mutui@bcp**), **CQS** e **Cofidis** accompagnata da mirate campagne commerciali. Come già detto, nel 2020 grande attenzione è stata dedicata al presidio del credito per perseguire delle **strategie commerciali e politiche creditizie consone al contesto di mercato**. A causa dello shock pandemico, forte attenzione è stata rivolta al sostegno di settori e imprese come il turismo, la ristorazione, il tessile che, anche grazie alle misure messe in atto dal Governo, hanno potuto beneficiare di finanziamenti nonostante le prospettive ancora incerte.

Per rispondere alle esigenze di una Clientela più evoluta, particolare focus è stato effettuato in ambito **monetica** con analisi di approfondimento sui servizi (carte, atm, pos) aggiornate trimestralmente per valutare l'evoluzione an-



RILANCIO@BCP

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

damentale sia in termini numerici che in termini reddituali.

È stato, altresì, rivisto il parco delle carte di credito arricchito di prodotti più attrattivi (carte **premium** ed **excellence**) e 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.

Lato carte di debito, nell'ottica di offrire uno strumento di pagamento di debito più "evoluto" è stata attivata la **Nexi Debit International** per agevolare le esigenze di un target di Clientela con particolari esigenze operative, tra le quali la spendibilità online, attraverso i circuiti internazionali.

Per sostenere l'attività dei piccoli Esercenti, assecondando i nuovi comportamenti di spesa ri-

venienti dalla situazione emergenziale, è stato attivato il **Mobile POS a canone zero**.

Nell'ambito delle attività volte ad incentivare l'accettazione dei pagamenti con carta a distanza, sono stati attivati il servizio **Pay-by-Link** ed il POS virtuale **XPAY**, una piattaforma innovativa, semplice e operativa in 48 ore per la gestione dei pagamenti in modalità e-commerce da tutto il mondo.

Ad ottobre è stata attivata anche la nuova APP **YOU@BCP** con nuove funzionalità volte ad una maggiore fruibilità e al rafforzamento dei sistemi di sicurezza.

La rivisitazione e razionalizzazione del catalogo prodotti ha visto anche un restyling in termini di **comunicazione di marketing** con numerose campagne pubblicitarie finalizzate ad una maggiore valorizzazione del brand.

Soluzioni digitali e prodotti innovativi



SMARTH CASH

Il nuovo e innovativo servizio per il prelievo contante presso gli ATM della BCP senza l'utilizzo della carta Bancomat e tramite l'utilizzo di smartphone



SATISPAY

Servizio di mobile payment per effettuare pagamenti e scambiare denaro con i contatti della propria rubrica telefonica con la semplicità di un messaggio



MYBANK

Uno strumento di pagamento innovativo che consente di fare acquisti online sui siti e-commerce della Pubblica Amministrazione con addebito diretto sul conto corrente



POS EVOLUTI

Il Mobile POS per accettare ovunque pagamenti con carte di credito, carte di debito e PagoBANCOMAT®



XPAY

La soluzione ideale per l'e-commerce per accettare pagamenti online attraverso tutti i canali ed in tutte le modalità



PAY BY LINK

Un servizio di accettazione dei pagamenti a distanza che consente agli Esercenti, titolari di un POS, di incassare senza che il Cliente sia presente presso il punto vendita e senza doversi dotare di un e-commerce



CASH RETAIL

Il nuovo servizio per effettuare versamenti di contanti sul proprio conto corrente senza recarsi in banca



APP YOU@BCP

La nuova APP per i nostri servizi di online banking dallo smartphone in tutta sicurezza

Innovazione

Omnicanalità, efficienza e flessibilità sono i principi ispiratori del processo di innovazione per rendere i servizi sempre più accessibili e rispondenti ai bisogni della clientela, cogliendo anche le opportunità di miglioramento e di ampliamento determinate dall'evoluzione tecnologica.

Nell'ultimo triennio sono state condotte molteplici iniziative atte ad individuare efficaci azioni di remediation, creare sinergie funzionali, conseguire plus operativi, offrire alla clientela strumenti sempre più innovativi.

Nel 2020 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.

Il graduale processo di **digital transformation**, finalizzato all'adozione di nuove piattaforme tecnologiche, ha consentito di gestire efficacemente anche l'emergenza sanitaria grazie alla propedeutica attività e, quindi, agli importanti interventi realizzati nel biennio 2019-2020.

Nel 2020 i canali digitali hanno consentito alla

Clientela di operare efficacemente e in totale sicurezza grazie all'adozione dei **nuovi sistemi di autenticazione forte adottati**. Si è rilevato un picco di operatività durante la fase più acuta della pandemia ed un elevato livello di utilizzo anche a seguito della fase critica.

In particolare si evidenzia la costante crescita dell'operatività online anche grazie alla diffusione della nuova **APP YOU@BCP**, progettata con una nuova interfaccia e soprattutto con semplificazione nelle logiche di navigazione e l'introduzione di nuove sezioni utili alla consultazione dei documenti.

Di rilievo il potenziamento dei sistemi di comunicazione a distanza, con l'introduzione della **chat aziendale** e l'impianto di **webcam** su tutti i computer aziendali per le numerose videoconferenze sia a livello interno per le riunioni con la rete e i Comitati direzionali che per l'esterno in ordine ai numerosi seminari e workshop tenutisi con Istituzioni, partners commerciali, controparti istituzionali, associazioni.

La nostra Banca ha rinnovato l'**intero parco PC** al fine di adottare postazioni di lavoro complete di ultima generazione (pc, video, stampanti laser, scanner e tablet), e ha portato avanti il progetto di rivisitazione dell'**intero parco ATM**.

Sono, inoltre, in corso di sviluppo la **Web Collaboration** per la gestione delle proposte consulente-cliente tramite internet banking e l'attivazione delle funzionalità di nuove apparecchiature quali la **Cassa Self (TCR)** per consentire alla Clientela di eseguire molteplici operazioni in totale autonomia.

A breve partirà anche il nuovo servizio di **cash retail**, per effettuare versamenti di contanti sul proprio conto senza recarsi in banca, attraverso delle casse automatiche.

Anche la realizzazione del **nuovo Sito aziendale**, attualmente in fase avanzata, è finalizzata all'attivazione di progettualità in ambito innovazione, per creare una piattaforma sempre più interattiva a tendere anche per la vendita online.

La struttura del nuovo sito internet sarà contrassegnata da contenuti e layout completamente rinnovati, e attraverso un focus specifico sui bisogni, garantirà una navigazione user friendly a conferma, anche in questo ambito, dell'attenzione verso la centralità del Cliente.

Particolare focalizzazione, come già avvenuto in questi ultimi anni, è stata dedicata al rafforzamento dei presidi di sicurezza in ambito gestione del **rischio informatico** e **cyber risk**, anche al fine di garantire la tutela dell'identità della Clientela e la protezione dei dati.

In merito al rischio informatico, nel 2021 sarà adottata una nuova piattaforma del nostro outsourcer informatico CSE volta alla prevenzione delle frodi su tutta l'operatività on line e ulteriormente potenziata la gestione del rischio informatico mediante l'adozione di una metodologia di analisi che verrà integrata anche con la gestione dei rischi operativi (Loss Data Collection) e con il Risk Appetite Framework.

Sulla scia degli accordi già intrapresi con **Satispay** e **My Bank**, sono state programmate ulteriori progettualità in ambito innovazione che prevedono sinergie con **partner in ambito fintech** per la realizzazione di piattaforme tecnologiche specializzate.

Sono, altresì, in corso di valutazione **piattaforme innovative** per favorire servizi finanziari in ambito Lending e CQS, con particolare focalizzazione sulle esigenze dei privati e delle piccole imprese.

In definitiva, attraverso questi investimenti, la BCP intende accelerare il percorso di evoluzione della capacità tecnologica e digitale con una serie di interventi finalizzati ad offrire **soluzioni "distintive", coerenti con le mutate esigenze della clientela** e l'evoluzione continua del contesto di mercato.



Qualità e Valore del servizio

Trasparenza Semplice

La nostra Banca aderisce con entusiasmo al Progetto **Trasparenza Semplice** lanciato da ABI con l'Associazione dei Consumatori e ha provveduto ad attivare numerose iniziative volte a promuovere i nuovi strumenti info-educativi per una maggiore diffusione delle informazioni alla Clientela su tematiche finanziarie, attraverso una modalità semplice e comprensibile.

Nel 2020 è stata creata un'apposita sezione sul Sito istituzionale dedicata alla Trasparenza Semplice, nella quale sono state raccolte tutte le informative sulla tematica, declinando 7 info-grafiche di particolare rilievo attraverso un mirato Piano di Comunicazione.

1. **“Truffe, scippi e raggiri - un vademecum per agire in sicurezza dentro e fuori la filiale”**, che mira a rappresentare in modo semplice e facilmente fruibile, specialmente per le persone più anziane e maggiormente coinvolte, utili consigli relativi a diverse situazioni. È stata realizzata una brochure (inviata alla Rete delle Filiali)

nella quale sono state inserite utili indicazioni per recarsi in banca in sicurezza con i comportamenti da seguire quando si utilizza lo sportello automatico (ATM) e un focus specifico per le truffe telefoniche, particolarmente insidiose in questo periodo di emergenza sanitaria.

2. **“Piani individuali di risparmio. Le novità 2020”** in cui si descrive con un linguaggio semplice e divulgativo in cosa consistono i PIR e a chi sono destinati, dando indicazioni anche sui requisiti necessari per poter godere dei benefici fiscali e sulle caratteristiche dei PIR alternativi, introdotti nel 2020 e complementari ai PIR tradizionali.

3. **“Conti di pagamento: con il nuovo indicatore dei costi complessivi è ancora più facile confrontare e scegliere”** in cui si rappresenta in modo semplice e comprensibile in cosa consiste il nuovo indicatore, quali sono gli aspetti di interesse per il cliente e le principali novità intervenute, specificando i documenti in cui è possibile reperirlo. Oltre all'infografica è stato realizzato un video inserito sui canali di comunicazione.

4. **“Come cambiano i pagamenti online con la PSD2”** con un focus specifico sulle nuove misure di sicurezza (autenticazione forte anche detta SCA - Strong Customer Authentication), nonché sulle informazioni utili al cliente riguardo ai nuovi servizi regolamentati dalla PSD2. Ciò ha permesso di implementare una serie di infor-

mative redatte in ordine alla Comunicazione alla Clientela delle novità in ambito sistemi di pagamento e nuovi strumenti di sicurezza sulle modalità di pagamento on line.

5. **“MiFID2 - Informazioni più chiare e complete sui costi e oneri degli investimenti”**, in cui sono state rappresentate le sei principali novità di interesse per il consumatore.

6. **“Conto di Base: cos'è e chi può ottenerlo senza spese”**, in cui si evidenziano le principali caratteristiche del conto di base, i beneficiari e le tipologie di servizi e numero di operazioni ivi incluse;

7. **“Prestiti - più attenzione a scadenze e rimborsi”**, che mira a far conoscere ai clienti in quali casi la banca è tenuta a classificare il debitore in default, offrendo al contempo qualche consiglio volto a mantenere alta l'attenzione su questo profilo.

Per il 2021 l'obiettivo è quello di promuovere ulteriormente e rafforzare una “trasparenza” sempre più sostanziale cercando di semplificare ancora maggiormente la comprensibilità delle comunicazioni destinate alla clientela - in alcuni specifici ambiti - per favorire l'adozione di scelte sempre più consapevoli anche legate alle tematiche ESG. Saranno, pertanto, strutturati progetti mirati per una **“Semplificazione del Linguaggio”**, con impatti su varie aree aziendali, al fine di valorizzare il nostro ruolo anche “educativo” verso la Clientela attraverso una maggiore sinergia informativa, finalizzata a

creare anche una maggiore fiducia e consapevolezza delle tematiche finanziarie.



Reclami

La nostra Banca riserva **particolare attenzione alla gestione dei reclami, al fine di garantire un rapporto corretto e trasparente con i Clienti**, e per risolvere, in via preventiva, le segnalazioni presentate dalla Clientela, al fine di favorire il mantenimento di una proficua relazione, mirando, nel contempo, a perfezionare sempre di più la qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

Nel 2020 la BCP, a seguito del provvedimento emanato dalla Banca d'Italia in data 12 agosto 2020 - contenente le nuove "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" - ne ha recepito il contenuto nella propria policy e nel processo per la trattazione dei reclami. In particolare, il citato provvedimento ha fissato all'01.10.2020 la data di decorrenza del nuovo termine massimo di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela sui servizi bancari e finanziari che - come già previsto nel Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019 - è stato esteso da 30 a 60 gg. dalla data di ricezione.

I reclami registrati nel 2020 sono risultati n. 218 - in lieve aumento (pari al 5,8%) rispetto all'anno precedente (n. 206 nel 2019). In appendice si riportano le tabelle di dettaglio. Dei reclami pervenuti n. 35 afferiscono alla Cessione del quinto.

Considerato il mercato sempre più competitivo, la BCP è impegnata ad avviare delle iniziative di valutazione della Clientela sempre più approfondite e mirate, con lo scopo di identificare eventuali leve per migliorare la relazione con i Clienti, per conoscerne meglio le esigenze e per identificare eventuali aree di miglioramento sui cui puntare.

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 Soci.

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 **rafforzato l'impianto a protezione dei dati personali** ponendo in essere gli adeguamenti normativi, organizzativi e tecnologici 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 delineate le linee guida per applicare in concreto i principi del GDPR ai diversi processi che richiedono la protezione dei dati. Inoltre, ha provveduto a nominare il Responsabile aziendale della Protezione dei dati (**Data Protection Officer**) che informa la Banca, in qualità di Titolare, circa la corretta applicazione della

normativa e fornisce la consulenza in relazione ai conseguenti adempimenti da porre in essere.

La Banca ha poi adottato, in conformità alla 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, WI-FI, Videosorveglianza, Newsletter, App relative ai servizi di multicanalità). In particolare è stato adottato un modello di Informativa/consenso 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.

Allo scopo di accrescere la sensibilità di tutto il Personale, nella Intranet aziendale è stato inserito un folder dedicato denominato Privacy - GDPR, costantemente aggiornato, nel quale si può agevolmente reperire la modulistica in materia nonché le principali normative in ambito privacy. Inoltre, nel 2020 è stata somministrato un corso ABI erogato in modalità online dedicato al "Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali".

Ai sensi dell'art. 32 del GDPR la Banca, ha messo in atto misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio che comprendono la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali, la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento e la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.

È stato implementato il processo aziendale di gestione delle eventuali violazioni dei dati personali (Data Breach), definendo un processo di escalation, che prevede le valutazioni del rischio inerente i diritti e le libertà degli interessati e l'eventuale notifica al Garante. Si conferma pertanto che, nel corso del 2020, non è stato rilevato alcun evento di Data Breach.

Infine, si sottolinea che, in merito alle misure adottate per gestire e mitigare gli impatti dell'emergenza socio-sanitaria causata dalla pandemia Covid-19 è stata attribuita particolare attenzione affinché fosse garantita la massima tutela e protezione della riservatezza dei dati della Clientela.

Fornitori

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.

In merito, al fine di mitigare i possibili rischi connessi alla catena di fornitura vengono effettuate opportune verifiche prima dell'iscrizione all'Albo dei fornitori e durante il rapporto commerciale.



L'impegno BCP verso i CLIENTI per il 2021



Azioni individuate per rafforzare

- Green
- Innovazione
- Customer Care

- Implementare la Customer Care
- Definire nuove progettualità sulla Trasparenza Semplice
- Mappare prodotti di investimento ESG
- Realizzare prodotti di credito per Energy Efficiency
- Sviluppare impieghi verso settori e imprese sostenibili
- Avviare partnership con FINTECH
- Attivare prodotti/servizi di Welfare

La nostra offerta per i Privati, Le Famiglie, i Professionisti

**Soddisfare i bisogni
della Clientela è la
nostra priorità.**

Le nostre leve distintive:

- **CONSULENZA**
- **SPECIALIZZAZIONE**
- **FIDUCIA**

Realizzare i Tuoi piccoli e grandi progetti è
il nostro impegno quotidiano.

CONTI CORRENTI DEDICATI

INVESTIMENTI FINANZIARI

MUTUI

PRESTITI PERSONALI

CESSIONE DEL QUINTO

SISTEMI DI PAGAMENTO EVOLUTI



La BCP è al fianco delle imprese **Prodotti e servizi innovativi per gestire al meglio e semplificare il Tuo business.**

La nostra competenza
al Tuo fianco con gestori dedicati per le
aziende PMI e Corporate.

Una vasta gamma di soluzioni per far
crescere la Tua impresa:

FINANZIAMENTI

CONTI CORRENTI SU MISURA

**FINANZA AGEVOLATA CON UNA
UNITÀ DEDICATA**

**STRUMENTI INNOVATIVI PER LA
GESTIONE DI INCASSI E PAGAMENTI**

**OPERATIVITÀ ONLINE SU PIATTAFORME
ALL'AVANGUARDIA**

LEASING, FACTORING

**POS EVOLUTI E SOLUZIONI
E-COMMERCE**



BCP, il Tuo partner di fiducia anche per:

**AMPLIARE IL TUO BUSINESS SUI
MERCATI INTERNAZIONALI**

INVESTIRE LA TUA LIQUIDITÀ

ACCELERARE LA TUA START UP

INNOVARE IL TUO BUSINESS

**PROTEGGERE E COPRIRE I RISCHI
DELLA TUA AZIENDA**

5

CAPITOLO 5 L'impegno verso i Dipendenti

Le nostre Risorse



L'impegno verso i DIPENDENTI si esplicita attraverso una serie di azioni volte a valorizzare costantemente il Capitale Umano, ben consapevoli che il Personale rappresenta un fattore strategico per il successo competitivo della nostra Banca.

Al 31.12.2020, la nostra Banca si compone di 529 dipendenti, con un decremento di 5 risorse rispetto all'anno precedente.

I dati relativi all'organico evidenziano:

- un'età anagrafica media pari a 50 anni;
- un'anzianità di servizio in media pari a 23 anni;
- un'importante presenza di laureati pari al 46%;
- 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 61% della Terza Area professionale, il 36% 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 94,65%.

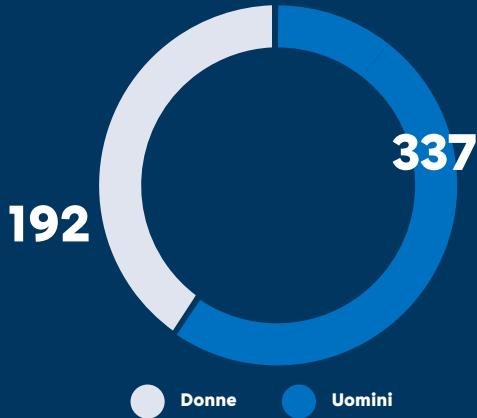
In relazione al welfare, per incrementare il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, la Banca da sempre sostiene iniziative di natura contrattuale quali polizze sanitarie, versamenti a Fondi Pensione integrativi o unilaterali con agevolazioni ai dipendenti su prodotti e servizi. Il coinvolgimento dei dipendenti nell'andamento aziendale è un percorso avviato con il progetto di Change Management, finalizzato a migliorare i processi aziendali e la produttività garantendo al contempo motivazione e crescita professionale.

Il nostro impegno in tale percorso è proseguito anche nel 2020, con focus su alcuni aspetti fondamentali:

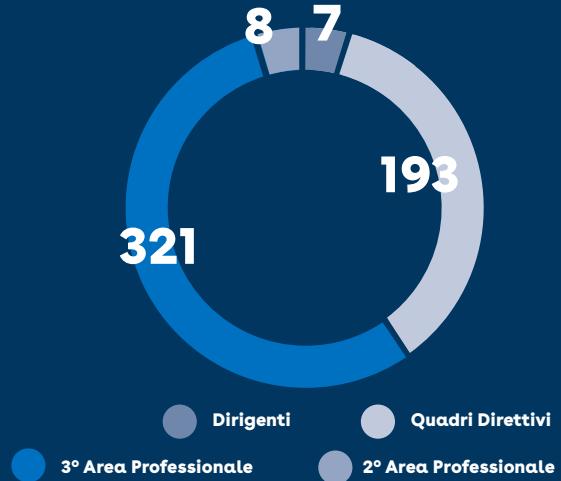
- **Comunicazione interna, per una partecipazione attiva da parte dei Collaboratori;**
- **Dialogo e fiducia, per migliorare le performance individuali;**
- **Formazione, per contribuire al conseguimento degli obiettivi aziendali;**
- **Attenzione al benessere e al welfare, per assicurare i dipendenti per tutti gli aspetti inerenti l'emergenza sanitaria.**



Dipendenti per genere



Dipendenti per figure professionali



Dipendenti per fasce d'età



Dipendenti per luogo di lavoro



Formazione

L'investimento sulle professionalità e l'attenzione dedicata alla crescita delle competenze è confermata anche per il 2020 che ha visto **oltre 28 mila ore di formazione erogate al Personale** in linea con il 2019 e di gran lunga superiore (100%) rispetto al 2017 allorquando erano pari a circa 14 mila ore.

La formazione è fondamentale per l'acquisizione di competenze aggiuntive e/o sostitutive di quelle già disponibili per rafforzare, da un lato, la capacità individuale di adattarsi ad un'organizzazione che cambia nel tempo e per contribuire, dall'altro, alla capacità della Banca di fronteggiare i cambiamenti tecnologici e normativi, garantendo in tal modo un costante miglioramento dei livelli di efficienza, di efficacia e di qualità dei servizi.

In linea al nuovo modello, adottato nel 2018, di "gestione strategica delle persone", come driver fondamentale per sostenere la Banca nel raggiungimento degli obiettivi, nel 2020 sono proseguiti gli interventi per il coinvolgimento di tutto il Personale attraverso un approccio strutturato per supportare il processo di cambiamento, senza tralasciare interventi mirati in linea con le esigenze di natura operativa e gestionale nonché con gli obiettivi del Piano Strategico.

Le iniziative formative hanno avuto particolare focus sulle tematiche normative, 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 l'annuale aggiornamento per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza;**
- **in materia Antiriciclaggio, Privacy e Trasparenza;**
- **ai sensi della Direttiva MIFID2 e Delibera CONSOB 20307/2018: un intervento formativo di 30 ore annuali, 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, conclusi con uno specifico test e relativa attestazione.**

Inoltre, sono stati promossi numerosi incontri con focus speciale sui prodotti e sulle misure

adottate dal Governo a supporto di famiglie ed imprese legate all'emergenza sanitaria.

Gli interventi del Piano Strategico sono stati formalizzati nel Piano formativo "Cambiare per competere" (con conclusione nel primo semestre 2021) finalizzato a migliorare le capacità di comunicazione, relazione e soluzione dei problemi, ad orientare l'attività ad una logica gestionale, interfunzionale a migliorare la customer experience (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 nelle diverse fasi della vita professionale gli strumenti per operare con efficacia e motivazione (progetto "Diversity al femminile in BCP")

Rapporti Sindacali

Nel corso del 2020, il confronto con le Organizzazioni Sindacali è stato focalizzato soprattutto nell'individuare idonee misure di prevenzione alla diffusione del Covid19. Al riguardo, oltre alla condivisione delle iniziative aziendali sopra riportate, è stato definito un accordo per assenze dal lavoro con onere ripartito Banca/dipendente (inizialmente nella misura di 2/3 e poi nella

misura della metà) ed un accordo su permessi straordinari (2 giorni) a favore dei dipendenti con figli di età fino a 12 anni.

Infine, è stato raggiunto l'accordo sul Premio aziendale con erogazione in diverse forme (cash o welfare). Tutti i dipendenti BCP sono coperti da accordi di contrattazione collettiva CCNL.

Diversity

La nostra Banca ha aderito nel 2019 al Progetto di ABI "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere", un importante progetto che ha segnato un cambiamento culturale per la BCP volto a definire un percorso finalizzato a coltivare "la diversity". La nostra Banca è in linea con il Settore; il personale femminile ha raggiunto la quasi parità in termini occupazionali ma ci sono ancora ampi spazi di valorizzazione in termini di crescita di carriera e di sviluppo professionale. In questa logica è stato elaborato un percorso formativo "Diversity al femminile in BCP" come un momento di condivisione per creare consapevolezza sulle capacità e competenze individuali, superare stereotipi e preconcetti, ascoltando le storie professionali delle Donne della BCP.

Il percorso in parola, attuato nel primo trimestre del 2021, ha coinvolto tutto il Personale femminile della Banca, ed è stato articolato in tre moduli in relazione alla maggiore o minore seniority (under 40 anni, over 40/under 50 anni e over 50 anni).

L'impianto metodologico è stato di tipo laboratoriale orientato quindi a identificare e raccogliere i bisogni e le percezioni in termini di pari opportunità restituendo una chiara immagine sulla realtà professionale delle donne in BCP che consentirà l'identificazione delle priorità per introdurre best practices a favore del consolidamento della valorizzazione del talento femminile.

A conferma dell'impegno assunto nel valorizzare la diversità di genere, la Banca ha, inoltre, scelto di associarsi a Valore D, la prima associazione di imprese che ha per scopo la promozione della



cultura dell'inclusione e la valorizzazione delle diversità con particolare focus sull'equilibrio di genere e la promozione del talento femminile all'interno delle imprese, delle realtà professionali, delle istituzioni ed enti, nonché il rafforzamento dei legami e sinergie tra i diversi associati.

Salute e sicurezza

L'impegno dalla Banca in materia di salute e sicurezza è volto 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 la-



voratori 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 2020 ha registrato 2 eventi (1 in itinere e 1 sul luogo di lavoro).

Tra le azioni del 2020, si segnala:

- il completamento dell'attività relative all'aggiornamento sulla Valutazione dei rischi per 47 siti (D.V.R.-monitoraggio degli "Agenti Fisici" D. Lgs. 81/2008-Titolo VIII Agenti Fisici, Art. 181 punto 2);
- l'avvio delle attività di monitoraggio e valutazione del Rischio Radon in base alle disposizioni della "Legge Regionale 8 luglio 2019, n. 13: ("Norme in materia di riduzione dalle esposizioni alla radioattività naturale derivante dal gas radon in ambiente confinato chiuso").

La Banca ha avviato inoltre un processo per la realizzazione di un sistema di **Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro**, che attualmente è in fase di valutazione. Con un SGSL la Banca intende sviluppare un sistema organizzativo aziendale volontario, finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza sul lavoro, attraverso la massimizzazione dei benefici e la riduzione dei costi.

BCP individuerà una propria politica dotandosi di una struttura organizzativa che sia adeguata alla natura dell'attività svolta, alla sua dimensione, al livello dei rischi lavorativi, agli obiettivi che si prefigge di raggiungere, nonché ai relativi programmi di attuazione stabiliti.

Da tempo la nostra Banca articola il suo impegno nella **prevenzione oncologica** principalmente su tre fronti: prevenzione primaria (stili e abitudini di vita), prevenzione secondaria (promozione di una cultura della diagnosi precoce) e attenzione verso il malato e la famiglia nella riabilitazione e nel reinserimento sociale. In virtù del rinnovato accordo, è stato avviato un **programma di screening gratuito in favore dei dipendenti**.



Emergenza COVID

Come già detto la nostra Banca ha, sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria legata al COVID-19, adottato misure precauzionali ed organizzative, rese note oltre che con continue informative, anche formalizzate nel Regolamento Aziendale in linea con il Protocollo di Settore "Misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus COVID-19 per garantire l'erogazione dei servizi del settore bancario ai sensi del DPCM 26 aprile 2020" e successive integrazioni, per tutelare, nell'ambiente di lavoro, la salute dei dipendenti, garantendo comunque la continuità dell'erogazione dei servizi bancari:

- **misure igienico sanitarie:**

- rifornimento continuo ai Dipendenti di **mascherine** e distribuzione di un kit sanitario comprensivo di guanti monouso e gel disinfettante per le mani;
- potenziamento dei servizi di pulizia dei luoghi di lavoro;
- **distanziamento** tra le postazioni di lavoro ed installazione di appositi separatori (pannelli in plexiglass);
- adesione volontaria a **test sierologici** (per la ricerca degli anticorpi contro il COVID);
- partecipazione alla spesa per l'acquisto del **vaccino contro l'influenza stagionale**;
- **gestione dei casi positivi** con iniziativa precauzionale (e quindi non sostitutiva delle indicazioni delle Autorità Sanitarie) di astensione dal lavoro (con relativi permessi retribuiti) per i Colleghi del "positivo" e possibilità di effettuare un tampone molecolare presso laboratori accreditati e convenzionati al decimo giorno dall'ultimo contatto, garantendo la continuità operativa con altri Di-

pendenti previa sanificazione aggiuntiva straordinaria;

- **progetto "Ci sta a cuore il tuo benessere"** con la consulenza di una esperta psicologa per supportare i Dipendenti dagli impatti del Covid-19 e del lockdown e/o favorire in generale il benessere psicologico.
- **misure organizzative:**
- **riduzione del personale** nelle sedi di lavoro mediante la presenza alternata: concedendo **permessi retribuiti** (numero 6 giorni pro capite) e ricorrendo, successivamente, alla prestazioni ordinarie del Fondo di Solidarietà (per un numero massimo di 4 giornate pro capite), ma con cofinanziamento aziendale per assicurare l'intera retribuzione;
- **attivazione del "lavoro agile"**, previo reperimento di PC, verifica di compatibilità di tale modalità di svolgimento dell'attività con le caratteristiche della stessa ed implementazione dell'infrastruttura tecnologica;
- **diversa articolazione dell'orario di lavoro** per le sedi della Banca con un maggior numero di dipendenti, al fine di evitare assembramenti in entrata ed in uscita;
- transizione dalla presenza al **web per la formazione** (con aule sincrone) e per le riunioni;
- **rimodulazione dell'operatività delle Filiali** con razionalizzazione dell'operatività sotto il profilo degli **orari di apertura** (con l'apertura al pubblico soltanto in orario antimeridiano) e della regolamentazione della **modalità di accesso** della clientela (solo previo appuntamento) invitando a privilegiare l'utilizzo dei canali internet/mobile banking e gli appositi sportelli automatici.



993-28

555.74

561-84

.32

238.38

153.74



L'impegno BCP verso i DIPENDENTI per il 2021



**Azioni individuate per
Valorizzare
costantemente
il Personale**

-  **Iniziative di Formazione sulla Sostenibilità**
-  **Sviluppo di strumenti di work-life balance**
-  **Adozione Policy su Diversity e Inclusion**
-  **Nuove iniziative per Progetto Donna**
-  **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**
-  **Iniziative per rafforzare l'identità aziendale**
-  **Introduzione sistemi di incentivazione**



6

CAPITOLO 6 L'impegno verso il Territorio

L'impegno verso il **TERRITORIO** si esplicita attraverso una serie di azioni volte a generare **Valore Economico**, in massima parte distribuito sul Territorio in cui la nostra Banca opera, e a creare **Valore Sociale** attraverso interventi di solidarietà, responsabilità sociale e sviluppo culturale.

Valore economico

In un anno caratterizzato da un evento inatteso e drammatico qual è stata la pandemia Covid, la nostra Banca ha dimostrato una forte **resilienza**, confermando una costante crescita e un continuo rafforzamento della solidità patrimoniale. Il significato del nostro ruolo di banca territoriale si estrinseca anche nella redistribuzione del **valore generato verso i vari stakeholder**, con particolare rilievo a quanto destinato alla comunità anche in ordine all'emergenza Covid.



Nel 2020, la BCP ha generato un valore economico di rilievo pari a 77 milioni di euro ripartito, per il 55% dipendenti, per il 28 % ai fornitori, il 16% alla pubblica amministrazione e l'1% alla collettività attraverso sponsorizzazioni e attività di beneficenza e supporto alla comunità.

Ma al di là del valore economico, la BCP con il credito ha sostenuto i consumi, attività, investimenti e innovazione. Una gestione responsabile del Personale e il welfare aziendale hanno consentito lo sviluppo equilibrato e sereno dei dipendenti. Migliorando l'educazione finanziaria, promuovendo l'equilibrio di genere e preservando un utilizzo corretto delle risorse naturali è stato fornito un contributo allo sviluppo sostenibile, alla valorizzazione di arte, cultura, sport.

Di seguito si riporta la classificazione del Valore Aggiunto secondo i dettami ABI che rappresenta l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

La tabella di Determinazione e Distribuzione del Valore Economico riportata di seguito consente, infatti, di evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione agli stakeholder.


CAPITOLO 6 L'IMPEGNO VERSO IL TERRITORIO

Determinazione e distribuzione del valore economico		2020	2019
Valori in Euro			
10	Interessi attivi e proventi assimilati	66.417.481	68.310.877
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-8.071.512	-9.967.441
40	Commissioni attive	36.200.106	35.585.095
50	Commissioni passive	-1.168.568	-1.322.598
70	Dividendi e proventi simili	776.936	420.171
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	-1.500.820	-3.526.061
100	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-3.852.285	-4.585.360
110	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value	2.447.268	687.911
130	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito	-18.993.603	-11.622.789
140	Utili (perdite) da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-1.006.957	-360.939
200	Altri oneri/proventi di gestione	6.182.642	6.348.738
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		77.430.688	79.967.604
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	18.613.956	18.412.617
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	36.496.643	36.125.939
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	10.895.830	11.383.501
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ	913.803	649.563
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		66.920.232	66.571.620
170	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	1.300.405	1.309.288
180	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	3.696.614	3.501.679
190	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	1.160	21.486
220	Utile (Perdita) delle partecipazioni	0	100.000
300	Utile (Perdita) d'esercizio	5.512.279	8.463.531
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		10.510.458	13.395.984
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO		77.430.690	79.967.604

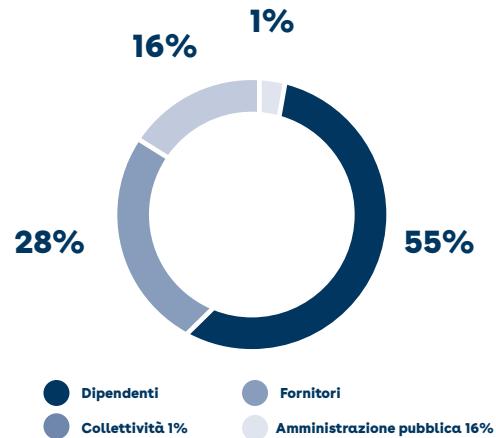
In particolare, sono considerati destinatari della ricchezza prodotta i Soci, i Dipendenti, la Pubblica Amministrazione, i Clienti, i Fornitori, la Collettività e la Banca stessa. Dal prospetto si rileva che l'83%, si distribuisce sui dipendenti e fornitori, rappresentando, pertanto, un volano economico che ritorna sul territorio, considerando che tutti i dipendenti e la maggior parte dei fornitori risiedono in Campania.

Anche i Soci hanno goduto di vantaggi bancari ed extrabancari che con la nuova Convenzione sono stati ulteriormente ampliati e stimati in un investimento per la nostra Banca di circa un milione di euro.

L'impegno sul territorio è realizzato attraverso diversi filoni di intervento quali il sostegno economico e la **sinergia con associazioni di categoria, ordini professionali e istituzioni**.

In particolare, la nostra Banca ha ulteriormente consolidato i rapporti con i mercati di riferimento attraverso un sempre più proficuo e **crescente legame con gli Enti e le Tesorerie**, anche grazie all'indotto acquisito attraverso il personale dipendente, i fornitori e gli interlocutori degli enti stessi.

Nel 2020 sono stati implementati per numerosi Comuni, alcuni servizi legati all'innovazione tecnologica e piattaforme digitali, quali **PagoPa**, per agevolare i pagamenti elettronici ed attivare processi più efficienti di monitoraggio e gestione degli incassi, nonché agevolare anche i cittadini, verso le logiche di digitalizzazione.



APPROCCIO FISCALE

La BCP, oltre ad instaurare un rapporto trasparente con i principali stakeholder di riferimento, compresi gli enti locali e le istituzioni nazionali, adotta tale attitudine anche in materia di fiscalità, formulando risposte concrete e propositive nei confronti di nuovi adempimenti normativi, senza tralasciare il raggiungimento di performance economiche, che siano eticamente responsabili. Proprio il pagamento delle tasse costituisce uno degli elementi fattivi della responsabilità sociale in carico alla Banca, responsabilità che si estrinseca nell'osservanza delle norme tributarie e della legislazione nel suo complesso. In merito, da un punto di vista organizzativo, la nostra Banca si è dotata di una **struttura dedicata alla Tax Compliance** che presidia il processo di conformità alla normativa fiscale e tributaria.

L'approccio alla fiscalità della Banca risulta, pertanto, essere improntato alla trasparenza ed alla totale aderenza alle normative applicabili: il Consiglio di Amministrazione richiede all'Ufficio Fiscale e Tributario (Area Finanza) di curare l'ambito della compliance, e di intercettare, anche attraverso il continuo confronto con i professionisti esterni che supportano la stessa, tutte le novità normative cui ottemperare nelle tempistiche previste e di cui usufruire in caso di novità a supporto degli EIP (European Investment Practitioner). BCP, in particolare, si avvale del supporto specialistico di consulenti qualificati e ricorre all'istituto dell'Interpello sottoponendo all'Agenzia delle Entrate le proposte di soluzione ipotizzate per una preventiva conferma in caso di rischio fiscale. Infine le segnalazioni di eventuali condotte illecite in termini fiscali, sono regolate da una Policy aziendale in materia di Whistleblowing.



Valore 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.

- **50.000 euro di donazioni per l'emergenza Coronavirus in Campania**
- **oltre 2.000 pacchi alimentari andati a beneficio delle famiglie in difficoltà**
- **sostegno ad AVIS, Parrocchie, Protezione Civile, Comunità di Sant'Egidio**
- **attenzione alla prevenzione oncologica**

Tra le principali iniziative, ricordiamo il sostegno alla **Comunità di Sant'Egidio**, che da sempre esprime un'attenzione particolare per i più poveri, contribuendo all'attività di volontariato e distribuzione di alimenti e medicinali agli anziani e ai senzatetto.

Sempre in ambito assistenza diretta alle famiglie disagiate, è stato inoltre riservato un sostegno economico alla **Società San Vincenzo de' Paoli** e a numerose Parrocchie sul territorio su cui opera la nostra Banca.

Con il senso di responsabilità e la consapevolezza del ruolo sociale che la BCP svolge sul territorio in cui opera è continuato il sostegno in favore di chi ha maggiormente risentito in questo difficile momento di emergenza economica causato dalla pandemia che ha ulteriormente amplificato le problematiche delle persone indigenti.

Grazie al **progetto Banco Aiuti Alimentari** la BCP ha dato un notevole contributo alle associazioni no profit per la distribuzione di derrate alimentari alle famiglie in difficoltà del territorio.

Il budget per gli omaggi natalizi ad attività di carattere sociale, è stato devoluto a favore della associazioni di volontariato che operano per dare risposte ai bisogni delle persone più fragili.



In merito all'emergenza Coronavirus è stato stanziato un **fondo di 50 mila euro rivolto ad istituzioni sanitarie ed enti impegnati a gestire le difficoltà della pandemia**. In particolare, 25 mila euro sono stati donati all'Ospedale Cotugno di Napoli e accogliendo prontamente una richiesta di aiuto della Protezione Civile, è stata donata una Tenda Pneumatica Polifunzionale che l'Ente utilizzerà quale presidio sanitario.

Nel campo della ricerca medica, continuando il **sodalizio alla sezione AVIS** locale, anche quest'anno la BCP ha organizzato una campagna di donazione offrendo la possibilità di effettuare gratuitamente anche il test per Sars-Cov2.



Con l'intento di promuovere attività 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, la BCP ha affiancato il Comitato Promotore Unesco per la candidatura **della lavorazione artigianale del corallo e del cammeo a patrimonio immateriale dell'Umanità.**



"La cultura non Isola" è lo slogan della candidatura di Procida, proclamata a Capitale Italiana della Cultura 2022 nella quale BCP ha preso parte come principale sostenitore.



Numerose sono le iniziative in ambito culturale. **Promuovere la cultura della legalità e della cittadinanza responsabile** è stato lo spirito dell'iniziativa sostenuta insieme al Mattino di Napoli nel progetto dedicato a Giancarlo Siani, il giornalista della testata napoletana, ucciso 35 anni fa.



La **sponsorizzazione della 4° edizione del Salerno Boat Show**, al porto turistico Marina d'Arechi (Salerno), è stato un altro appuntamento di rilievo dedicato alla nautica da diporto.



Infine, la nostra Banca 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.

Con questo spirito la nostra Banca ha sostenuto con altri sponsor il finanziamento di una **polisportiva nel Rione Sanità** di Napoli che garantirà la possibilità di svolgere gratuitamente attività sportive. Il rinnovo della sponsorizzazione della squadra cittadina **TURRIS**, sancisce una partnership solida e duratura che si fonda sulla condivisione di valori e di obiettivi tra le due istituzioni più rappresentative in campo sportivo ed economico del territorio cittadino.



L'impegno BCP per l'Educazione Finanziaria

Nell'ottica di favorire le conoscenze alle nuove generazioni sull'uso consapevole del denaro e facilitare la crescita di una cittadinanza attiva e responsabile, la nostra Banca aderisce ormai da diversi anni al **mese dell'Educazione Finanziaria** in collaborazione con la **FEduF**.

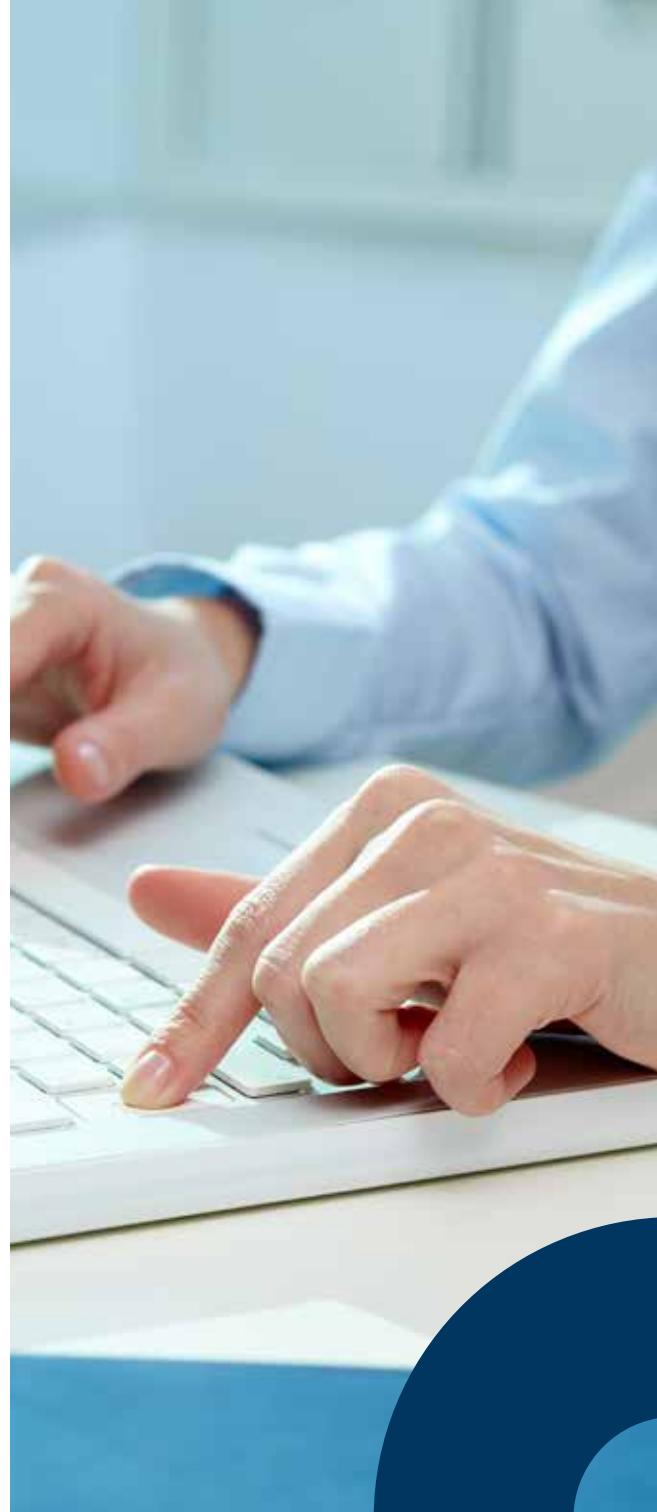
A febbraio 2020, l'ultimo evento organizzato in presenza, oltre 350 studenti delle scuole Superiori hanno assistito alla conferenza spettacolo **Fate il Nostro Gioco**, organizzata in collaborazione con la FEduF e l'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania, con focus sulla legalità e sui danni che può provocare il gioco d'azzardo quando sfocia in ludopatia.

In pieno lockdown, a marzo 2020, nell'ambito dell'iniziativa **#Ilorestoacasa promossa dalla FEduF** e per consentire all'educazione finanziaria di entrare nelle case e amplificare le conoscenze economico-finanziarie, è stato messo a disposizione, la video rubrica del Professor Beppe Ghisolfi, comunicatore e scrittore di best sellers sui temi dell'economia e della finanza.



Ad ottobre scorso, in collaborazione con Fefud e anche con Nexi è stato organizzato l'evento online **Pay like a ninja** dedicato ad oltre 300 studenti degli Istituti superiori del territorio, guidati anche dai manager BCP alla scoperta delle nuove forme di moneta e pagamenti elettronici, illustrando loro i processi collegati alla dematerializzazione del denaro e le innovative frontiere del digitale. In un'epoca in cui il digitale è entrato prepotentemente nelle nostre vite, ed in un momento in cui l'emergenza sanitaria in corso ha messo un intero Paese di fronte alla necessità di affrontare una vita da remoto è stato quanto mai necessario definire un'iniziativa formativa ad hoc per dotare tanti giovani di nuove conoscenze e strumenti di competenza finanziaria sulle **nuove frontiere della monetica**.

Sempre in collaborazione con FEduF, nel mese di marzo 2021 è stato portato avanti il progetto **"Che Impresa Ragazzi"**, quest'anno rivolto a tutte le scuole della Campania. Un percorso importante che propone agli studenti lo sviluppo di un progetto imprenditoriale, fornendo loro gli strumenti per la trasformazione di un'idea in un business plan. Nell'arco di una settimana, numerosi funzionari BCP hanno coinvolto oltre 800 ragazzi appartenenti a diversi Istituti Superiori della regione su diversi temi economici e finanziari, per accompagnarli nel proprio progetto imprenditoriale con la strutturazione del relativo business plan.





L'impegno BCP verso il TERRITORIO per il 2021



Azioni individuate per generare valore economico e presidiare le attività a rischio reputazionale attraverso strumenti atti a valorizzare ulteriormente il brand aziendale

- Implementare i rapporti con Istituzioni, Enti, Associazioni di Categoria, Ordini professionali
- Definire una Policy sulle attività di beneficenza e sponsorizzazione
- Sviluppare Metriche per la Misurazione dell'impatto sociale generato dai finanziamenti per liberalità
- Valorizzare ulteriormente il patrimonio artistico e culturale
- Ampliare le attività di Educazione Finanziaria con focus su risparmio consapevole rivolto oltre che ai giovani anche ad altre categorie (Donne, Anziani)

CAPITOLO 7

L'impegno verso l' Ambiente



La gestione responsabile di energia e risorse naturali, la mitigazione del nostro impatto ambientale e la consapevolezza del ruolo che la nostra Banca svolge di supporto alle imprese in ambito cambiamento climatico sono i tre driver principali che guidano le nostre scelte nella transizione verso una economia a più basse emissioni.

La BCP è impegnata da tempo a diminuire l'impatto ambientale, a sprecare meno energia e ad adottare comportamenti virtuosi sensibilizzando anche i collaboratori a consumare meno e ottimizzare le risorse disponibili:

- ridurre il consumo dei materiali preferendo l'utilizzo di quelli a basso impatto ambientale
- ottimizzare l'utilizzo delle stampanti
- favorire l'uso di carta riciclata
- incrementare la dematerializzazione dei documenti



- **promuovere la digitalizzazione nei processi**
- **incrementare l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili**
- **razionalizzare il numero delle auto aziendali preferendo quelle elettriche.**

Nel 2020 la nostra banca ha mantenuto l'impegno di ridurre i propri consumi di materiali, accelerando il 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.

Forte attenzione è stata posta anche al contenimento dell'utilizzo dei toner 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.

In merito allo smaltimento del materiale utiliz-

zato, 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 quanto concerne l'utilizzo di materiali a basso impatto ambientale, la Banca è continuamente impegnata nella ricerca di soluzioni innovative per la tutela e salvaguardia dell'ambiente. Un esempio concreto è l'impiego di detersivi ecocompatibili, per le pulizie dei locali.

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

Con il FAI la BCP intende 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 e un futuro sostenibile per le nuove generazioni.



Sempre nell'ambito dell'attenzione all'ambiente e per favorire la diffusione di stili di vita ecosostenibili, la Banca ha partecipato lo scorso 26 marzo a **M'illumino di Meno**, la giornata internazionale del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili, iniziativa lanciata nel 2005 da Caterpillar e Rai Radio2 e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente.



Nella giornata del risparmio energetico, sono state spente - nella notte tra il 26 ed il 27

marzo - le luci della Sede di Direzione Generale e dei plessi di Santa Maria La Bruna e Via Montedoro a Torre del Greco. È, inoltre previsto di piantare nei giardini degli stessi plessi una serie di nuovi alberi.

E' stato, inoltre, redatto un decalogo diffuso alla Clientela attraverso le Filiali, per sensibilizzare su 10 semplici regole mirate ad uno stile di vita ecosostenibile.

In ottica di sostenere la nostra clientela e i nostri stakeholder verso la **transizione green**, la nostra banca si sta attivando per realizzare prodotti e servizi che possano agevolare il processo e far aumentare la consapevolezza sia in termini ambientali che di contrasto al cambiamento climatico.

Con la conversione del D.L. n. 34/2020 "Decreto Rilancio" è stato introdotto per i condomini e le imprese il c.d. **"Superbonus"** che prevede detrazioni fiscali fino al 110% sugli interventi di efficientamento energetico e di riduzione del rischio sismico. La BCP, con il supporto di un'accredita società di consulenza, si è già attivata per trasformare tali detrazioni in un credito d'imposta cedibile.

A breve partirà un progetto per la mappatura delle Imprese Clienti in ottica **target ESG**, con particolare riguardo all'attenzione che le stesse dedicano in ambito fattori ambientali, in ottica di valorizzare ulteriormente questa sensibilità con prodotti e linee di credito dedicate.

SUPERBONUS 110%

Supportiamo la nostra **Clientela** per realizzare ambienti più sicuri ed energeticamente più efficienti.

Cedi il tuo **credito** alla **BCP** ed ottieni la liquidità necessaria per effettuare i lavori.

Insieme verso un mondo più green.





L'impegno BCP verso l'AMBIENTE per il 2021



Azioni individuate per il Contenimento delle emissioni dannose

-  Inserimento di veicoli elettrici nella flotta aziendale e installazione colonnine di ricarica
-  Maggior attenzione ai materiali di consumo, smaltimento e riciclo
-  Riduzione delle emissioni di CO2 e maggior utilizzo di energia da fonti rinnovabili
-  Progetti Green: Illumina di Meno, Pianta un Albero, Bici elettriche
-  Riduzione dei consumi di carta e utilizzo di carta ecologica riciclata
-  Ulteriore dematerializzazione dei documenti
-  Adesione al progetto Plastic Free promosso dal Ministero Ambiente

8

CAPITOLO 8 Tabelle degli indicatori

Ascolto dei Clienti e Reclami

GRI 416 - 2: Reclami

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Presentati nel corso dell'anno	218	206
Risolti nel corso dell'anno	206	192
Reclami pendenti al 31.12	12	14

Reclami risolti nel corso dell'anno

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Accolti	116	87
Rigettati	90	105

Reclami per tipologia di servizio

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Servizi bancari e finanziari	213	202
Servizi di investimento	5	4
	218	206

Reclami per macro categoria prodotto

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Mutui e altri finanziamenti	105	102
Conti correnti e Depositi	71	53
Sistemi di incasso e pagamento	8	10
Servizi di investimento ed accessori	5	4
Carte di credito e debito	8	15
Aspetti generali ed altro	21	22
Totale reclami al 31.12	218	206

Reclami per tipologia cliente

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Privato	173	172
Intermedio	13	5
Altro	32	29
Totale reclami al 31.12	218	206

Ricorsi ADR

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	32	37
Ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)	1	0

Fornitori

GRI 204 - 1: Fornitori e importo del fatturato

	2020		2019	
Categorie	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)
Fornitori di beni e servizi	362	22.042.559	385	21.857.638
Professionisti e Consulenti	549	4.975.573	662	4.840.523
Totale	911	27.018.132	1047	26.698.161

GRI 204 - 1: Fornitori per area geografica

	2020		2019	
Area geografica	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)	Numero Fornitori	Importo del fatturato (€)
Campania	703	13.217.411	827	13.326.005
Lazio	59	2.050.826	77	1.876.231
Resto d'Italia	137	11.531.503	131	11.236.219
Resto d'Europa	10	101.319	9	95.367
Altro	2	117.073	3	164.339
Totale	911	27.018.132	1047	26.698.161

GRI 308 - 1 & 414 - 1: Nuovi Fornitori

Numero fornitori	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Numero totale di nuovi fornitori attivati nell'anno con un ordine	269	336

Soci

Numero Soci e Azionisti	2020		2019	
	Num.	%	Num.	%
Soci	5.338	93,62	5.338	93,60
Azionisti	364	6,38	365	6,40
Totale Soci e azionisti	5.702	100%	5.703	100%

Composizione sociale per genere	2020		2019	
	Num.	%	Num.	%
Soci Uomini	2.849	53,37	2.853	53,44
Soci Donne	2.425	45,43	2.418	45,30
Soci Enti	64	1,20	67	51,26
Totale Soci	5.338	100%	5.338	100%



Composizione sociale per età anagrafica* *solo persone fisiche	2020		2019	
	Num.	%	Num.	%
> 50 anni	3.738	70,03	3.631	68,05
da 31 a 50 anni	1.249	23,40	1.332	24,96
da 19 a 30 anni	191	3,58	209	3,88
fino a 18 anni	96	1,80	99	1,85

Anzianità sociale	2020		2019	
	Num.	%	Num.	%
> 50 anni	371	6,95	279	5,23
da 11 a 50 anni	3.283	61,50	3.281	61,46
fino a 10 anni	1.684	31,55	1.778	33,31

Concentrazione del corpo sociale	2020		2019	
	Num.	%	Num.	%
> 5.000 azioni	274	5,13	276	5,17
da 2.001 a 5.000 azioni	581	10,88	584	10,94
da 1.001 a 2.000 azioni	926	17,35	927	17,37
da 501 a 1.000 azioni	2.005	37,56	2.015	37,75
fino 500 azioni	1.552	29,07	1.536	28,77

Distribuzione compagine sociale sul territorio	2020		2019	
	Num.	%	Num.	%
Torre del Greco	2.282	42,75	2.294	42,97
Napoli e provincia	1.806	33,83	1.809	33,89
Caserta e provincia	466	8,73	468	8,77
Salerno e provincia	204	3,82	204	3,82
Avellino e provincia	81	1,52	81	1,52
Benevento e provincia	63	1,18	63	1,18
Fuori regione	436	8,17	419	7,85

Risorse umane

GRI 102 - 8: Numero totale di dipendenti suddivisi per tipo di contratto e genere

Tipo di contratto d'impiego	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	337	192	529	341	193	534
Tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Apprendistato	0	0	0	0	0	0
Totale	337	192	529	341	193	534

GRI 102 - 8: Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto (full-time e part-time) e genere

Full-time / Part-time	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	335	184	519	339	182	521
Part-time	2	8	10	2	11	13
Totale	337	192	529	341	193	534



GRI 102 – 8: Numero totale di dipendenti suddivisi per figura professionale e genere

Figura professionale	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	7	0	7	7	0	7
Quadri Direttivi	138	55	193	139	50	189
3° Area professionale	184	137	321	187	143	330
2° Area professionale	8	0	8	8	0	8
1° Area professionale	0	0	0	0	0	0
Totale	337	192	529	341	193	534

GRI 405 – 1: Suddivisione del personale per fasce d'età e figura professionale

Numero persone	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2019			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0	0	7	7	0	0	7	7
Quadri Direttivi	0	68	125	193	0	69	120	189
3° Area professionale	2	177	142	321	4	187	139	330
2° Area professionale	0	1	7	8	0	2	6	8
1° Area professionale	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	2	246	281	529	4	258	272	534

GRI 202 -2: Numero totale di dipendenti suddivisi per luogo di residenza

Luogo di residenza	al 31 dicembre 2020		al 31 dicembre 2019	
	Totale	di cui Dirigenti	Totale	di cui Dirigenti
Avellino	19	0	19	0
Benevento	9	0	10	0
Caserta	38	0	36	1
Napoli	416	4	432	4
Salerno	31	1	30	1
Lazio	9	0	5	0
Altro	7	2	2	1
Totale	529	7	529	7

GRI 202 -2: Numero totale di dipendenti suddivisi per luogo di lavoro

Dipendenti per struttura	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Struttura Centrale	185	186
Rete periferica	344	348
Totale	529	534

Assunzioni e cessazioni per fasce di età

	2020			2019		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Numero totale di dipendenti	2	246	281	4	258	272
N. Assunti nell'anno	0	0	1	0	0	0
Tasso assunzione¹	0%	0%	0,36%	0%	0%	0%
N. Cessazioni nell'anno	0	1	5	0	0	3
Tasso turnover²	0%	0,41%	1,78%	0%	0%	1,10%

Assunzioni e cessazioni per genere

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti	337	192	529	341	193	534
N. Assunti nell'anno	1	0	1	0	0	0
Tasso assunzione¹	0,3%	0%	0,2%	0%	0%	0%
N. Cessazioni nell'anno	5	1	6	3	0	3
Tasso turnover²	1,5%	0,5%	1,1%	0,9%	0%	0,6%

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

	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Dirigenti	n/a	n/a
Quadri Direttivi	94,65%	94,58%
3° Area professionale	92,59%	93,38%
2° Area professionale	n/a	n/a
1° Area professionale	n/a	n/a

GRI 401 – 2: Ripartizione degli investimenti in welfare aziendale

Servizi Offerti	numero di dipendenti che usufruiscono del servizio	
	2020	2019
versamenti a fondi pensione integrativi	529	534
Copertura sanitaria e assicurativa	529	534

GRI 405 – 1: Categorie protette

Numero persone	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri Direttivi	9	3	12	9	2	11
3° Area professionale	23	6	29	24	6	30
2° Area professionale	6	0	6	6	0	6
1° Area professionale	0	0	0	0	0	0
Totale	38	9	47	39	8	47

GRI 405 - 1: Suddivisione dei membri del Consiglio di Amministrazione per genere

Numero persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2019		
	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

	2020				2019			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Consiglio di Amministrazione		2	7	9		3	6	9
Totale		2	7	9		3	6	9



Formazione

GRI 404 – 1: Numero di ore medie di formazione per anno, per dipendente, per genere e per categoria di dipendente

Numero persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2019		
	media Uomini	media Donne	media Totale	media Uomini	media Donne	media Totale
Dirigenti	6	0	6	21	0	21
Quadri Direttivi	48	47	48	50	55	51
3° Area professionale	49	72	59	47	70	56
2° Area professionale	7	0	7	7	-	56
1° Area professionale	0	0	0	0	0	0
Totale	47	65	43	46	66	53

Salute e sicurezza

N. e tipologia degli infortuni	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini.	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	1	0	1	0	0	0
Infortuni in itinere	0	1	1	0	0	0

Indici infortunistici e assenze	2020	2019
	Totale	Totale
Indice di frequenza ¹	2,5	0
Indice di gravità degli infortuni ²	0,23	0
Tasso di assenteismo ³	12%	6,77%

¹Indice di frequenza = numero di infortuni/numero totale di ore lavorate x 1.000.000

²Indice di gravità = numero di giorni persi per infortuni /numero totale di ore lavorate x 1.000

³Tasso di assenteismo= numero totale di giorni di assenza (escluse ferie ed ex festività) / totale ore lavorabili x 100

Ambiente

GRI 302 - 1 : Consumi energetici

Tipologia di consumo	Unità di Misura	2020		2019	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per gruppi elettrogeni	Litri	15.000	545	18.000	654
Carburante per autotrazione - Diesel (per flotta: 11auto)	Litri	17.000	611	17.975	646
Energia elettrica totale	KWH	2.979.190	10.725	3.178.704	11.443
di cui proveniente da fonti rinnovabili (%)	%	35%	3.754	35%	4.005

GRI 305-1 e GRI 305-2: Emissioni di CO2 (Scope 1 e Scope 2- local based)

Fonte energetica	2020	2019
	Emissioni (tCO2)	Emissioni (tCO2)
Gasolio per autotrazione	45.79	46.63
Gasolio per gruppi elettrogeni	41.73	49.65
Energia elettrica	650.66	743.82
TOTALE	738,18	840,1

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra sono state considerate unicamente le emissioni di CO2. Per l'anno 2020, 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 CO2	Fonte del fattore
Energia elettrica (KWh)	1 kWhe = 0,0036 GJ	conversione u.d.m. energia	1 kWhe = 336 gCO2e	Confronti Internazionali TERNA
Gasolio per autotrazione (l)	1 l Diesel = 0,03598 GJ	DEFRA 2020	1 l auto Diesel = 2,68787 kgCO2e	DEFRA 2020
Gasolio per gruppi elettrogeni (l)	1 l gasolio = 0,03635 GJ	DEFRA 2020	1 l gasolio = 2,75776 kgCO2e	DEFRA 2020

GRI 301-1: Materiali - carta, toner e forniture per ufficio

	2020	2019
Consumo totale di carta (Kg)	46.925	51.307

GRI 305-1 e GRI 305-2: Emissioni di CO2 (Scope 1 e Scope 2- local based)

Metodo di smaltimento	2020				2019			
	Pericolosi	Non Pericolosi	Totale	% Totale	Pericolosi	Non Pericolosi	Totale	% Totale
Smaltimento (KG)	1.010	33.020	34.030	100%	500	36.555	37.055	100%

Raccolta differenziata

Materiali - KG	Anno 2020	Anno 2019
carta e cartone	19.180	11.160
imballaggi in materiali misti	0	3.180
toner	530	795
Rifiuti Aree Elettriche ed Elettroniche	2.620	11.600

CAPITOLO 9

Tabella di correlazione GRI Standard

GRI Standard Title	GRI Disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina
GRI 102: General Disclosures 2016 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi.	1-12
	102-3	Luogo delle sedi principali	50
	102-4	Paesi di operatività	12-13
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	12-13
	102-6	Mercati serviti	12-13
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	12-66-68
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	68-97-105
	102-9	Catena di fornitura	60
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	22-36
	102-12	Iniziative esterne	80-83
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	13-14
GRI 102: General Disclosures 2016 - Governance	102-18	Struttura di governo	19-21
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	28-34
	103-2	Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	28-34
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	28-34


CAPITOLO 9 TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD

GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	77
GRI 202: Presenza sul mercato	202-2	Proporzioni di atti dirigenti assunti dalla comunità locale	97
GRI 204: Pratiche di acquisto	204-1	Percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	96
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Non si sono verificati episodi di corruzione
GRI 207: Imposte 2019	207-1	Approccio alla fiscalità	79
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	88-107
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	90-106
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	107
	305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	107
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	107
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	102
GRI 403: Salute e Sicurezza 2016	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	72-105
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	69-105
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	70-97-98
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	80-86
GRI 418: Privacy del consumatore 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e la perdita dei dati dei clienti	58-59

10

CAPITOLO 10 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 2020, predisposta ai sensi dell'art. 3 Decreto 254/2016 e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 aprile 2021 (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 S.C.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 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, 24 maggio 2021

BDO Italia S.p.A.



Emmanuele Berselli

Socio





