

Dichiarazione Consolidata | 2018  
di Carattere Non Finanziario

# UN IMPEGNO CHE **CONTINUA**



# #UNIMPEGNOCHECONTINUA



VERSIONE ONLINE

[www.unimpegnochecontinua.it](http://www.unimpegnochecontinua.it)

---

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

# BANCO BPM: UN IMPEGNO CHE CONTINUA

## **Cari lettori,**

abbiamo terminato il nostro secondo anno di attività come Banco BPM e, guardando il percorso compiuto, possiamo dire di aver raggiunto traguardi che ci spingono a continuare sulla strada tracciata.

Siamo partiti dall'unione di due banche per arrivare a essere oggi una realtà solida e integrata che ha il privilegio di operare su una delle aree più rilevanti del Paese per attività economiche e iniziative imprenditoriali.

Gli eventi economici e politici, insieme ai cambiamenti tecnologici e sociali, richiedono tempi e modalità sempre nuove, lanciando sfide che siamo pronti a raccogliere attuando una vera e propria trasformazione in ogni ambito.

Abbiamo creato una banca più moderna con un cambio di passo che ha riguardato l'organizzazione e la struttura societaria, ma anche la rete commerciale e il ruolo della filiale nella comunità. Abbiamo spostato il processo decisionale più vicino ai territori, implementato

il settore corporate rafforzando quei comparti, come l'estero, di cui le nostre imprese esportatrici hanno bisogno e messo a disposizione risorse per iniziative di valore per i nostri clienti. Con le nostre due banche dedicate al private e all'investment banking, completiamo il nostro modello basato sulla qualità del servizio offerto, ma con la prossimità che solo le banche di territorio possiedono.

Essere Banco BPM non è solo fare bene il nostro mestiere mirando all'efficienza e al risultato: crediamo nelle persone e nella cultura aziendale, vogliamo essere presenti come punto di riferimento nel territorio con le nostre filiali e abbiamo l'obiettivo di portare un contributo concreto allo sviluppo sostenibile del Paese.

In questo documento abbiamo rendicontato questo nostro percorso volto a rispondere alle richieste del mercato e di tutta la nostra comunità.

**Banco BPM, un impegno che continua**, fra mercato e territorio.

---

**Carlo Fratta Pasini**  
*Presidente*

**Giuseppe Castagna**  
*Amministratore Delegato*





# 01 GRUPPO BANCO BPM

|   |    |
|---|----|
| Mission e Identità .....                      | 8  |
| Profilo del Gruppo .....                      | 10 |
| Modello di governance e organizzativo .....   | 11 |
| Informazioni chiave.....                      | 13 |
| Gestione dei rischi.....                      | 14 |
| Valore economico generato e distribuito ..... | 15 |
| Riconoscimenti ottenuti nel 2018.....         | 16 |



# 02 CONTESTO DI RIFERIMENTO E TEMI MATERIALI

|                               |    |  |    |
|-------------------------------|----|--|----|
| Contesto di riferimento ..... | 20 | Analisi di materialità e ambiti del decreto..... | 22 |
|-------------------------------|----|--|----|

# 03 CLIENTELA E TERRITORIO

|  |    |
|--|----|
|  Relazione con la clientela e il territorio.....                | 26 |
|  Supporto al risparmio<br>e alle scelte consapevoli .....       | 35 |
|  Internazionalizzazione e sviluppo<br>delle imprese.....        | 39 |
|  Innovazione digitale, tutela dei dati<br>e della privacy ..... | 43 |

# 04 PERSONE

|  |    |
|--|----|
|  Sviluppo, coinvolgimento<br>e benessere del personale.....   | 48 |
|  Riorganizzazione del Gruppo<br>e relazioni industriali ..... | 56 |

# 07 METODO E FRAMEWORK

|  |    |
|--|----|
| Guida alla lettura e nota metodologica ..... | 84 |
| Tabella di riconduzione .....                | 87 |
| GRI Content Index .....                      | 88 |
| Relazione della società di revisione .....   | 91 |

# 05 COMUNITÀ E AMBIENTE



Contributo alle comunità .....60



Riduzione dell'impatto ambientale .....67

# 06 INTEGRITÀ



Integrità aziendale  
e contributo alla legalità del Paese .....76

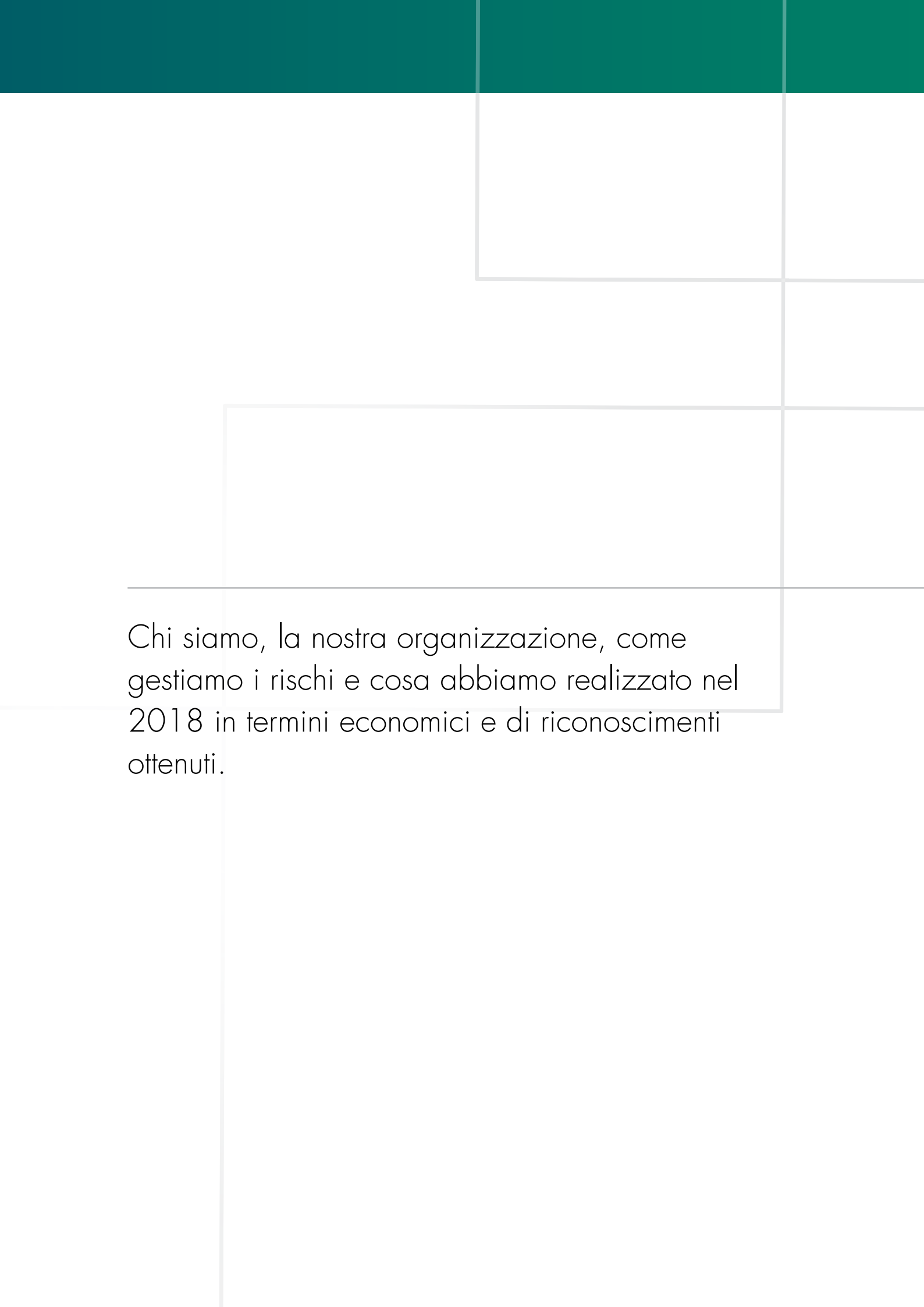


Relazione con i fornitori .....80

01

# IL GRUPPO BANCO BPM

|   |    |
|---|----|
| Mission e Identità .....                      | 8  |
| Profilo del Gruppo .....                      | 10 |
| Modello di governance e organizzativo .....   | 11 |
| Informazioni chiave.....                      | 13 |
| Gestione dei rischi.....                      | 14 |
| Valore economico generato e distribuito ..... | 15 |
| Riconoscimenti ottenuti nel 2018 .....        | 16 |



Chi siamo, la nostra organizzazione, come gestiamo i rischi e cosa abbiamo realizzato nel 2018 in termini economici e di riconoscimenti ottenuti.

# MISSION E IDENTITÀ

**La mission di Banco BPM abbraccia gli interessi degli stakeholder: azionisti, clienti, collaboratori e tutta la comunità di riferimento esprimendo, in continuità con la storia e la tradizione dei due Gruppi di provenienza, la vocazione al sostegno del territorio e alla centralità delle persone.**

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

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

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

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

La mission di Banco BPM detta la cifra identitaria del Gruppo: una banca che vuole crescere e svilupparsi ma rimanere legata e attenta al territorio, vicina alle persone, alle imprese e al mondo non profit.



Il Gruppo, per sviluppare e promuovere la sua identità, ha realizzato progetti e iniziative di cui **ascolto, dialogo e coinvolgimento** sono stati driver fondamentali.

### ROAD SHOW

9 tappe di Road Show nelle principali sedi del Gruppo per far conoscere Banco BPM e ascoltare le esigenze del territorio con il coinvolgimento di circa 3.500 colleghi e 3.000 imprese clienti.

### EVENTI IN FILIALE E PER LE IMPRESE

Recupero della centralità delle filiali attraverso iniziative utili alla comunità e incontri su temi finanziari ed economici che coinvolgono **clienti, colleghi** e studenti e appuntamenti ad hoc per gli imprenditori locali.

### PROGETTO SCUOLE

Alle tante iniziative di responsabilità sociale, sono stati affiancati interventi di miglioramento rivolti alle scuole di periferia, identificati grazie alla collaborazione con le Istituzioni locali che hanno permesso di intercettare le esigenze più urgenti.

### LEADERSHIP DISTINTIVA

Un piano formativo che ha coinvolto il top management per uno stile di leadership basato su dialogo e prossimità e 300 colleghi selezionati per essere parte attiva del cambiamento veicolando sia all'interno del Gruppo sia all'esterno le cifre distintive di Banco BPM.

Anche il piano di comunicazione del Gruppo è stato ideato per trasmettere l'immagine di una banca vicina e concreta, capace di accompagnare le famiglie e le aziende e di cambiare insieme a loro. A sostegno dell'importanza del dialogo e delle persone, le campagne di advertising di Banco BPM hanno avuto come **testimonial i clienti stessi** e hanno utilizzato un linguaggio semplice e diretto.

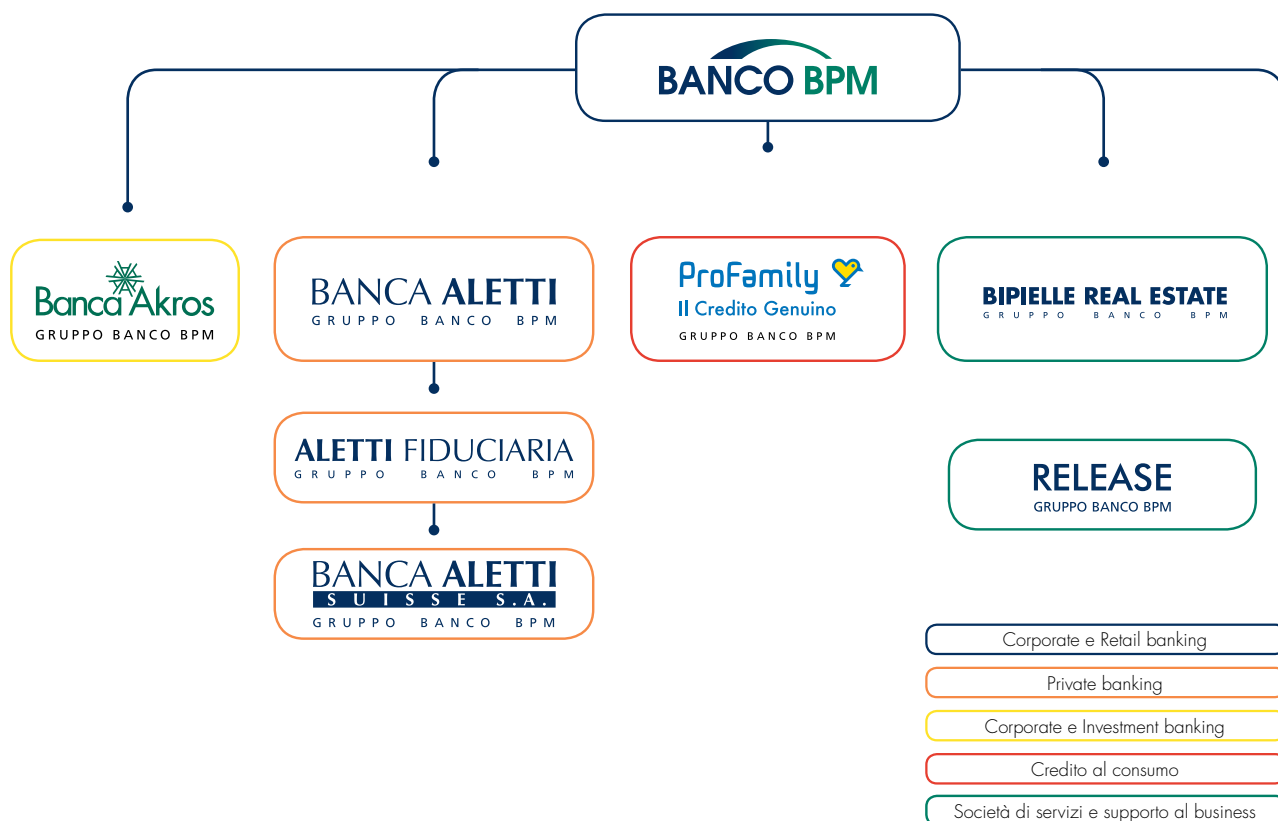


## BANCO BPM

Il brand di Banco BPM con il segno del ponte sopra al naming, esprime unione e condivisione tra due realtà, che hanno deciso di unirsi per una prospettiva comune: **creare una banca in grado di offrire servizi innovativi alla clientela, mantenendo un forte radicamento sui territori, sviluppare e rafforzare il dialogo con i clienti e le comunità locali, valorizzare la centralità delle persone.**

# PROFILO DEL GRUPPO

**Il Gruppo Banco BPM è attivo nell'intermediazione creditizia e finanziaria, le principali società sono:**



La presente Dichiarazione, in coerenza con il Bilancio Consolidato, si riferisce a tutte le società consolidate integralmente, al netto delle esclusioni specificate in nota metodologica.<sup>1</sup>

Nel corso del 2018 e nei primi mesi del 2019 **sono state realizzate operazioni societarie finalizzate a semplificare e migliorare la struttura e l'organizzazione del Gruppo**. In particolare:

- Banca Popolare di Milano Spa, Società Gestione Servizi BP Soc. Consortile p.az. e BP Property Management Soc. Consortile a.r.l. sono state incorporate in Banco BPM Spa;

- è stata ultimata la riorganizzazione delle attività nell'ambito dell'investment e private banking con la concentrazione delle attività di private banking presso Banca Aletti e di quelle di investment in Banca Akros.
- è stata avviata l'attività di riorganizzazione del comparto del credito al consumo che si concluderà nel 2019 e che prevede la cessione di Profamily ad Agos-Ducato, previo perfezionamento di un'operazione di scissione delle attività non captive di Profamily in favore di una società di nuova costituzione che rimarrà controllata al 100% da Banco BPM.

<sup>1</sup> Nel corso del 2018 il comparto della bancassurance è stato riorganizzato. Tale riorganizzazione ha impatti su società consolidate con il metodo del patrimonio netto, pertanto tali attività non sono approfondite all'interno della DNF. Per maggiori dettagli si fa rinvio alla sezione dedicata ai fatti di rilievo dell'esercizio della Relazione sulla gestione.

# MODELLO DI GOVERNANCE E ORGANIZZATIVO

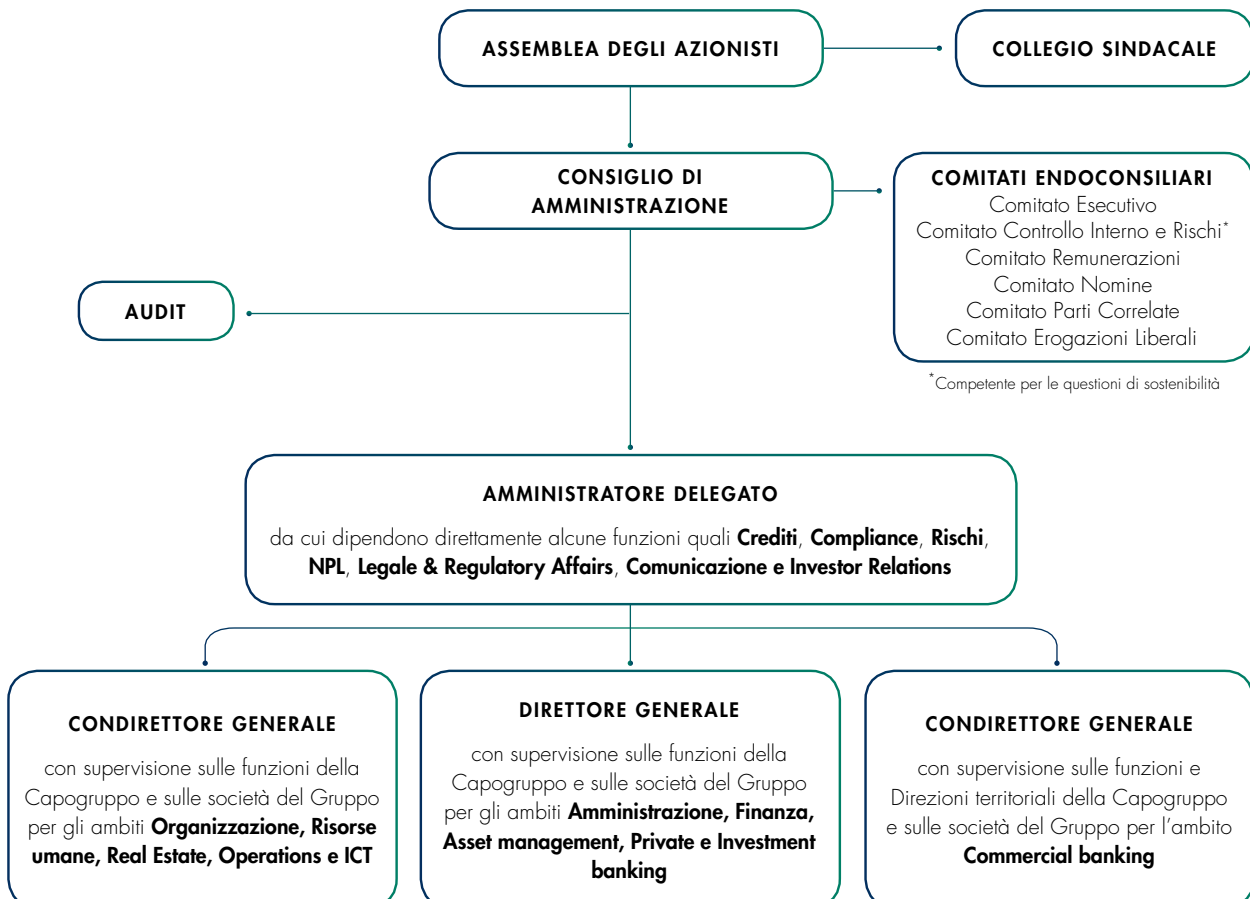
## Il modello di governance adottato da Banco BPM è di tipo tradizionale composto da:

- **Assemblea dei Soci:** elegge il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale determinandone i compensi, viene convocata almeno una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili.
- **Consiglio di Amministrazione:** esercita le funzioni di supervisione strategica e di gestione.
- **Collegio Sindacale:** esercita le funzioni di controllo, vigilando, tra l'altro, sull'osservanza della normativa e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile.



€ 7,1 mld  
**CAPITALE SOCIALE**

in 1,5 mld di azioni ordinarie



**COMPOSIZIONE CDA E COMITATI BANCO BPM**

|  | CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE BANCO BPM | COMITATO ESECUTIVO | COMITATO CONTROLLO INTERNO E RISCHI | COMITATO REMUNERAZIONI | COMITATO NOMINE | COMITATO PARTI CORRELATE | COMITATO EROGAZIONI LIBERALI |
|--|--|--------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------|--------------------------|------------------------------|
| <b>N° Consiglieri</b>  | <b>19</b>                              | <b>6</b>           | <b>4</b>                            | <b>4</b>               | <b>4</b>        | <b>4</b>                 | <b>8</b>                     |
| Di cui esecutivi   | 6                                      | 6                  | 0                                   | 0                      | 0               | 0                        | 2                            |
| Di cui non esecutivi   | 13                                     | 0                  | 4                                   | 4                      | 4               | 4                        | 6                            |
| Di cui indipendenti ai sensi dell'art. 20.1.6 dello Statuto <sup>2</sup> | 11                                     | 0                  | 4                                   | 3                      | 4               | 4                        | 5                            |
| Di cui donne   | 7                                      | 0                  | 2                                   | 3                      | 1               | 3                        | 2                            |
| Di cui uomini  | 12                                     | 6                  | 2                                   | 1                      | 3               | 1                        | 6                            |
| Di cui < 30 anni   | 0                                      | 0                  | 0                                   | 0                      | 0               | 0                        | 0                            |
| Di cui 30-50 anni  | 4                                      | 0                  | 0                                   | 2                      | 2               | 0                        | 0                            |
| Di cui > 50 anni   | 15                                     | 6                  | 4                                   | 2                      | 2               | 4                        | 8                            |

**COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE BANCO BPM**










|                   | SINDACI EFFETTIVI |
|-------------------|-------------------|
| <b>N° Sindaci</b> | <b>5</b>          |
| Di cui donne      | 2                 |
| Di cui uomini     | 3                 |
| Di cui < 30 anni  | 0                 |
| Di cui 30-50 anni | 0                 |
| Di cui > 50 anni  | 5                 |

<sup>2</sup> L'art. 20.1.6. dello Statuto sociale di Banco BPM contiene una definizione di indipendenza che, da un lato, tiene in considerazione le previsioni dell'art. 148, comma 3, del TUF e le raccomandazioni contenute del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e, dall'altro, soddisfa l'esigenza di consentire una agevole sindacabilità delle situazioni rilevanti (affertanti al grado di parentela, ai rapporti patrimoniali o professionali, ecc.). La citata previsione statutaria contiene altresì un rinvio ad una determinazione consiliare per l'individuazione dei criteri quantitativi e/o qualitativi idonei a determinare la significatività di taluni rapporti in presenza dei quali si ritiene non sussistente il requisito di indipendenza. La delibera è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 1° gennaio 2017.

**COMPETENZE ED ESPERIENZE DEL CDA DI BANCO BPM**

Ai fini dell'identificazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione (CdA), sono necessarie competenze diffuse e diversificate allo scopo di assicurare un'equilibrata combinazione di profili ed esperienze. I componenti del CdA, che di norma non possono avere un'età superiore ai 75 anni, devono essere idonei allo svolgimento dell'incarico, secondo quanto previsto dalla normativa pro tempore vigente e dallo Statuto e, in particolare, devono possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e rispettare i criteri di competenza, correttezza e dedizione di tempo e gli specifici limiti al cumulo degli incarichi prescritti dalla normativa pro tempore vigente e dallo Statuto<sup>3</sup>.

**CONSIGLIERI SUDDIVISI PER COMPETENZE**

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  | <b>7/19</b>  | <b>Controllo sui rischi</b>   |
|  | <b>14/19</b> | <b>Gestione imprenditoriale e organizzativa</b>                                     |
|  | <b>18/19</b> | <b>Amministrazione e controllo di imprese del settore finanziario</b>               |
|  | <b>12/19</b> | <b>Corporate</b>  |
|  | <b>8/19</b>  | <b>Regolamentazione delle attività finanziarie</b>                                  |
|  | <b>13/19</b> | <b>Dinamiche globali del sistema economico finanziario</b>                          |
|  | <b>6/19</b>  | <b>Esperienze in attività universitaria</b>   |
|  | <b>11/19</b> | <b>Esperienze in attività professionali</b>   |
|  | <b>5/19</b>  | <b>Esperienze dirigenziali in Amministrazioni pubbliche o autorità indipendenti</b> |

<sup>3</sup> Per approfondimenti fare riferimento alla Relazione sul governo societario disponibile al seguente link: <https://www.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/>

# INFORMAZIONI CHIAVE

**Banco BPM è uno dei principali gruppi bancari, presente su gran parte del territorio nazionale, con un forte presidio nelle regioni più ricche del Paese e con un elevato livello di solidità patrimoniale.**

Opera nei diversi comparti dell'intermediazione creditizia e finanziaria con una clientela costituita soprattutto da persone e piccole-medie realtà imprenditoriali.

CIRCA  
**3,8**  
MILIONI DI CLIENTI

di cui persone **87%**  
di cui aziende e professionisti **12%**  
di cui non profit **1%**

CIRCA  
**22.200**  
DIPENDENTI

di cui donne **45%**  
di cui uomini **55%**

CIRCA  
**365 mila**<sup>4</sup>  
AZIONISTI

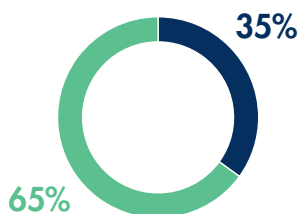
di cui **130** investitori istituzionali in possesso di oltre **1/3 del capitale**

CIRCA  
**1.700**  
FORNITORI

di cui il **98%** in Italia  
di cui il **63%** con certificazioni  
di cui il **26%** fornitori di tecnologia

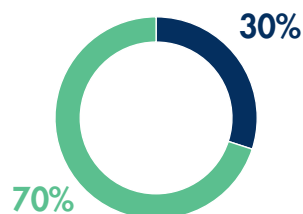
La raccolta da clientela rappresenta la principale fonte di finanziamento del Gruppo e viene impiegato principalmente nel sostenere le persone e l'economia reale.

## Attività del Gruppo



- Attività finanziarie e altre attività
- Credito a persone, aziende e non profit

## Passività del Gruppo



- Passività finanziarie e altre passività
- Raccolta da clientela

## Solidità patrimoniale

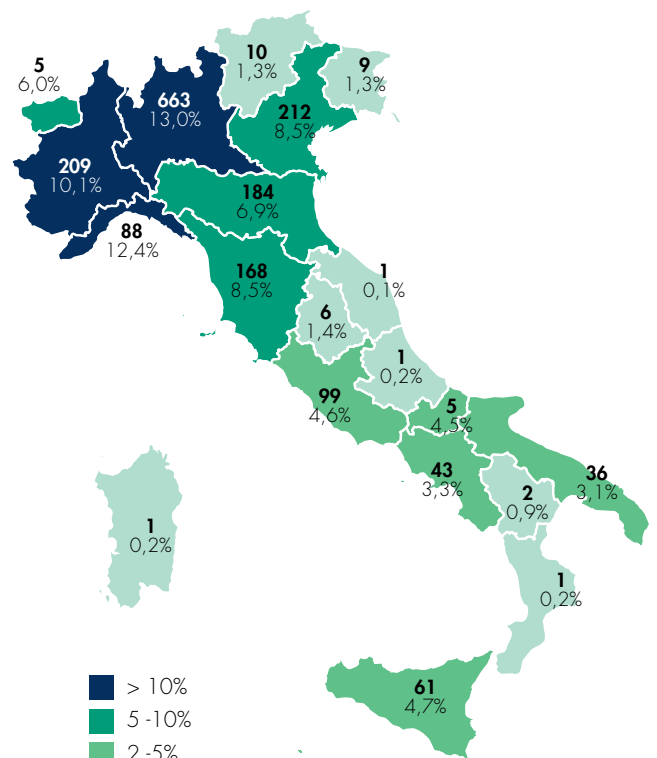
**12,06%**

CET 1 ratio phased-in  
effettivo

**8,875%**

CET 1 ratio phased-in  
minimo fissato da BCE

## NUMERO DI SPORTELLI E QUOTA DI MERCATO FILIALI



**1.804**<sup>5</sup> SPORTELLI TOTALI

**7%** QUOTA DI MERCATO NAZIONALE

<sup>5</sup> Gli sportelli totali considerano la rete di filiali Banco BPM (comprensiva di 13 sportelli Azimut) nonché gli sportelli di Banca Aletti, Banca Akros e WeBank.

<sup>4</sup> Dato che tiene conto di circa 240.000 azionisti depositanti presso Banco BPM al 31/12/2018 e circa 125.000 azionisti depositanti presso altri intermediari al 2 gennaio 2017, data del concambio azionario legato all'operazione di fusione tra Banco Popolare e Banca Popolare di Milano.

# GESTIONE DEI RISCHI

**L'indirizzo, la gestione e il controllo dei rischi, fondamentali per garantire la sostenibilità delle attività, sono affidati, per tutte le società del Gruppo, alla Capogruppo la quale ne garantisce una copertura estesa<sup>6</sup>.**

Ogni anno viene elaborato il **Risk Appetite Framework (RAF)**, lo strumento mediante il quale si definisce la propensione al rischio del Gruppo, ossia il livello massimo di rischio che può essere assunto in linea con strategie, obiettivi e modello di business e influenza tutti i principali processi interni (vedi figura), giocando un ruolo estremamente importante ai fini della sana e prudente gestione.

Attraverso un percorso strutturato e dinamico (**processo di Risk Identification**) che coinvolge gli organi aziendali e il top management del Gruppo vengono individuati i potenziali rischi e fattori di rischio e di conseguenza i modelli interni di misurazione (per i rischi quantificabili), i presidi organizzativi, i processi e le procedure interne di mitigazione.

**I rischi non finanziari associati ai temi rilevanti e le relative modalità di gestione e politiche praticate sono trattati nei singoli capitoli.**

**Un rischio trasversale a tutti i temi trattati in questo documento e che riguarda l'intera comunità di stakeholder è sicuramente il rischio reputazionale<sup>7</sup>, la cui valutazione è effettuata attraverso uno specifico modello che, monitorando parametri quali/quantitativi, riesce a catturare un possibile deterioramento della reputazione su cinque specifiche aree:**



<sup>6</sup> Per una visione dettagliata del sistema dei rischi si rimanda all'apposita sezione del Bilancio consolidato - Parte E della Nota Integrativa.

<sup>7</sup> Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di clienti, controparti istituzionali, azionisti della Banca, investitori o autorità di vigilanza.

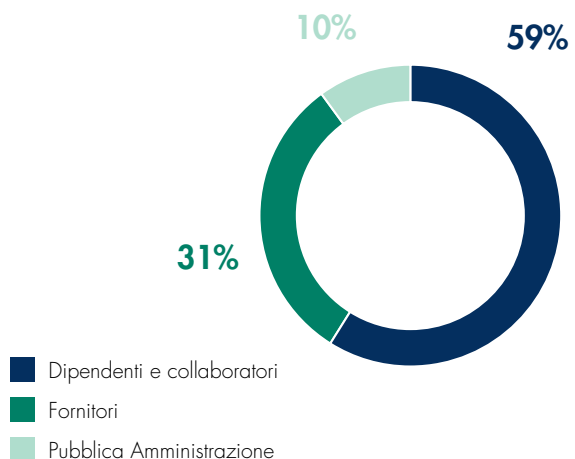
# VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

**Il valore economico generato viene distribuito tra i principali Stakeholder, ossia tra i soggetti che hanno interessi nei confronti del Gruppo**

| PROSPETTO VALORE ECONOMICO CONSOLIDATO (importi in € /000)                          | 2018             | 2017             | Variazione % |
|---|------------------|------------------|--------------|
| Margine di interesse  | 2.292.562        | 1.975.122        | 16           |
| Commissioni nette (al netto delle spese per le reti esterne)                        | 1.843.212        | 1.958.240        | -6           |
| Dividendi e proventi simili   | 51.956           | 53.909           | -4           |
| Risultato netto delle attività e passività finanziarie                              | 8.056            | (49.469)         | /            |
| Rettifiche nette su crediti   | (1.915.477)      | (1.520.957)      | /            |
| Altri proventi/oneri di gestione  | 700.803          | 3.498.186        | N.S.         |
| Utili (perdite) da cessione di partecipazioni                                       | 170.703          | /                | /            |
| Utili (perdite) da cessione di investimenti   | 2.655            | 13.070           | -80          |
| Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte | 936              | 762.262          | -100         |
| <b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>   | <b>3.155.406</b> | <b>6.690.363</b> | <b>/</b>     |
| <b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>  | <b>2.921.335</b> | <b>2.554.230</b> | <b>/</b>     |
| <b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>   | <b>234.071</b>   | <b>4.136.133</b> | <b>/</b>     |

Il valore economico generato nel 2018 è stato distribuito principalmente ai dipendenti e collaboratori e ai fornitori, mentre una quota inferiore allo 0,1% (non evidenziata nel grafico) è stata destinata agli azionisti delle controllate, alla collettività e all'ambiente.

Nei confronti dell'amministrazione centrale e periferica il Gruppo nel 2018 ha distribuito una quota di valore aggiunto pari a circa € 293 mln, principalmente per effetto delle imposte indirette versate.



Sia il valore economico generato sia quello trattenuto nel 2018 sono notevolmente inferiori rispetto all'anno precedente in quanto nel 2017 è stata contabilizzata anche la differenza di fusione (badwill) all'interno della voce "altri proventi/oneri di gestione".

Il valore economico trattenuto, pari a € 234 mln, insieme ad altre componenti positive di reddito quali il contributo delle partecipazioni in imprese collegate, è stato completamente assorbito da accantonamenti per rischi ed oneri e ammortamenti determinando un saldo negativo. Il conto economico consolidato del Gruppo Banco BPM chiude, infatti, con una perdita di circa € 59 mln.

# RICONOSCIMENTI OTTENUTI NEL 2018

**GIUGNO**



**MILANO FINANZA GLOBAL AWARDS**

**XVII edizione**

Premio MF INNOVAZIONE a YouCard Business, l'innovativa carta emessa da Banco BPM con funzione prepagata e debito.



**PREMIO AIFIn DIGITAL PAYMENTS – INNOVATION AWARD**

Menzione Speciale a Banco BPM per il progetto "Il futuro della customer experience: quando digitale e voce si incontrano".



**PREMIO AIFIn "SUSTAINABILITY AWARD"**

Menzione di Merito per il progetto "Avis e Banco BPM: una partnership di valore" frutto della pluriennale e sempre più estesa collaborazione.



**POSITIVE BUSINESS AWARD**  
**V edizione**

Premio POSITIVE TEAM per il progetto Brand Ambassador per la capacità di creare valore per il Gruppo attraverso i colleghi stessi favorendo contemporaneamente la costruzione di un'identità e una cultura condivise.



**MIGLIORI GESTORI PATRIMONIALI**  
**Benchmark Italia**

Banca Aletti, inserita nella classifica di eccellenza 2018/2019 a seguito di un'analisi dettagliata della propria proposta d'investimento, comparata con i maggiori player del settore, condotta dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza.

**OTTOBRE**



## NOVEMBRE



### FINANCECOMMUNITY AWARDS

Banco BPM si aggiudica la vittoria come Team of the Year Corporate Lending, per l'elevato livello di professionalità in grado di conquistarsi spazi sempre più ampi del mercato, anche in operazioni innovative.



### Oscar di Bilancio

#### OSCAR DI BILANCIO

In occasione dell'importante premio di Settore per il reporting aziendale, promosso da FERPI – Federazione Relazioni Pubbliche Italiana, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 è risultata finalista nelle categorie: "Imprese Finanziarie" e "Innovazione nel reporting".



### ITALIAN CERTIFICATE AWARDS

Due prestigiosi riconoscimenti per Banca Akros, Investment Bank del Gruppo:  
 Miglior certificato a capitale protetto con il Borsa Protetta con Cedola su SMI - Swiss Market Index.  
 Miglior certificato a capitale protetto condizionato con l'Autocallable Coupon Premium su Eurostoxx 50.

## DICEMBRE



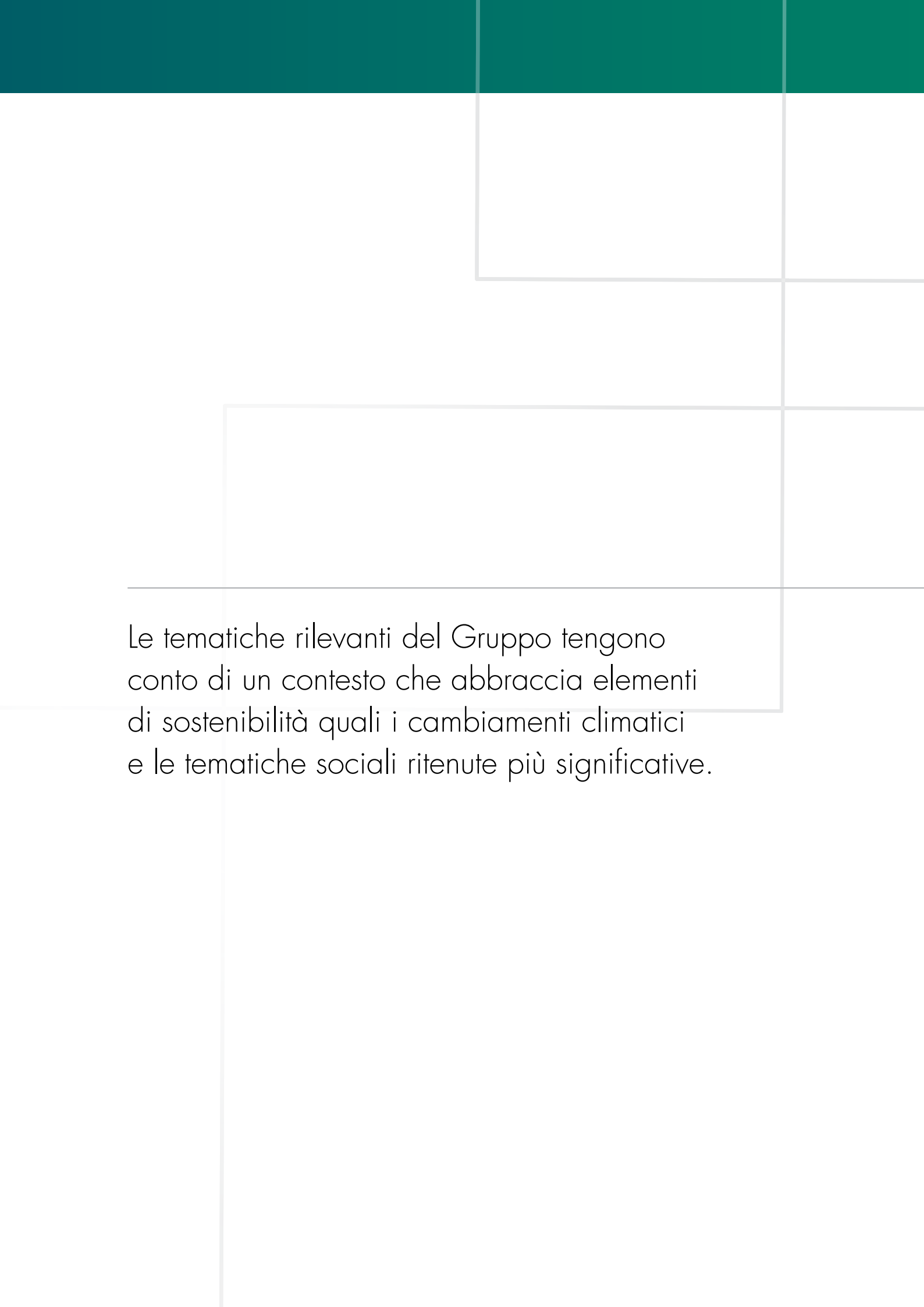
### JP Morgan Chase 2018 ELITE QUALITY RECOGNITION AWARD, USD Clearing

Banco BPM ha ricevuto l'importante riconoscimento per l'elevato livello nella qualità di servizio alla clientela nell'ambito dei pagamenti internazionali aggiudicandosi i premi di eccellenza per le transazioni USD.

02

# CONTESTO DI RIFERIMENTO E TEMI MATERIALI

|   |    |
|---|----|
| Contesto di riferimento .....                     | 20 |
| Analisi di materialità e ambiti del decreto ..... | 22 |



Le tematiche rilevanti del Gruppo tengono conto di un contesto che abbraccia elementi di sostenibilità quali i cambiamenti climatici e le tematiche sociali ritenute più significative.

# CONTESTO DI RIFERIMENTO

## NEL MONDO

### 2015

**L'Assemblea Generale dell'ONU individua obiettivi economici, sociali e ambientali** (Sustainable Development Goals - SDGs) da realizzare entro il 2030 allo scopo di riportare sulla via della sostenibilità l'attuale modello di sviluppo<sup>1</sup>. Tali obiettivi hanno un carattere fortemente innovativo in quanto vanno oltre la convinzione che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale e filantropica e consolidano una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo e dell'importanza di coinvolgere tutte le componenti della società.

Vengono sottoscritti dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU, fra cui l'Italia, con l'impegno di rendicontare i risultati conseguiti.

### 2018

In Polonia si tiene la **Conferenza sul cambiamento climatico organizzata dalle Nazioni Unite** che stabilisce criteri e misure per le emissioni di CO<sub>2</sub> e per gli interventi da applicare al fine di mettere in pratica quanto deciso a Parigi nel 2015. Alla conferenza svoltasi a Katowice partecipano i rappresentanti di 196 paesi, compresi gli Stati Uniti. Perché le decisioni prese siano effettive, bisognerà aspettare il 2020 nonostante gli appelli sulla necessità urgente di contenere il riscaldamento globale al di sotto di 1,5°C da parte dell'Intergovernmental Panel on Climate Change.



**SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS**



<sup>1</sup> Per maggiori approfondimenti: <https://www.unric.org/it/agenda-2030>

## IN EUROPA

### 2014

Il Consiglio Europeo e il Parlamento adottano la Direttiva 2014/95/UE in materia di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni.

### 2018

La Commissione Europea elabora il **Piano di Azione per finanziare la crescita sostenibile**, che mira a riorientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili, gestire i rischi finanziari derivanti da fattori ambientali e sociali e promuovere la trasparenza e la visione a lungo termine nelle attività economico-finanziarie.

## IN ITALIA

### 2015

Viene pubblicata l'indagine **PISA (Programme for International Student Assessment)** che evidenzia come **circa il 20% degli studenti in Italia** (rispetto al 22% in media nei paesi e nelle economie OCSE partecipanti all'indagine) **non riesce a raggiungere il livello minimo di competenze finanziarie e solo il 6% raggiunge un livello elevato**.

### 2016

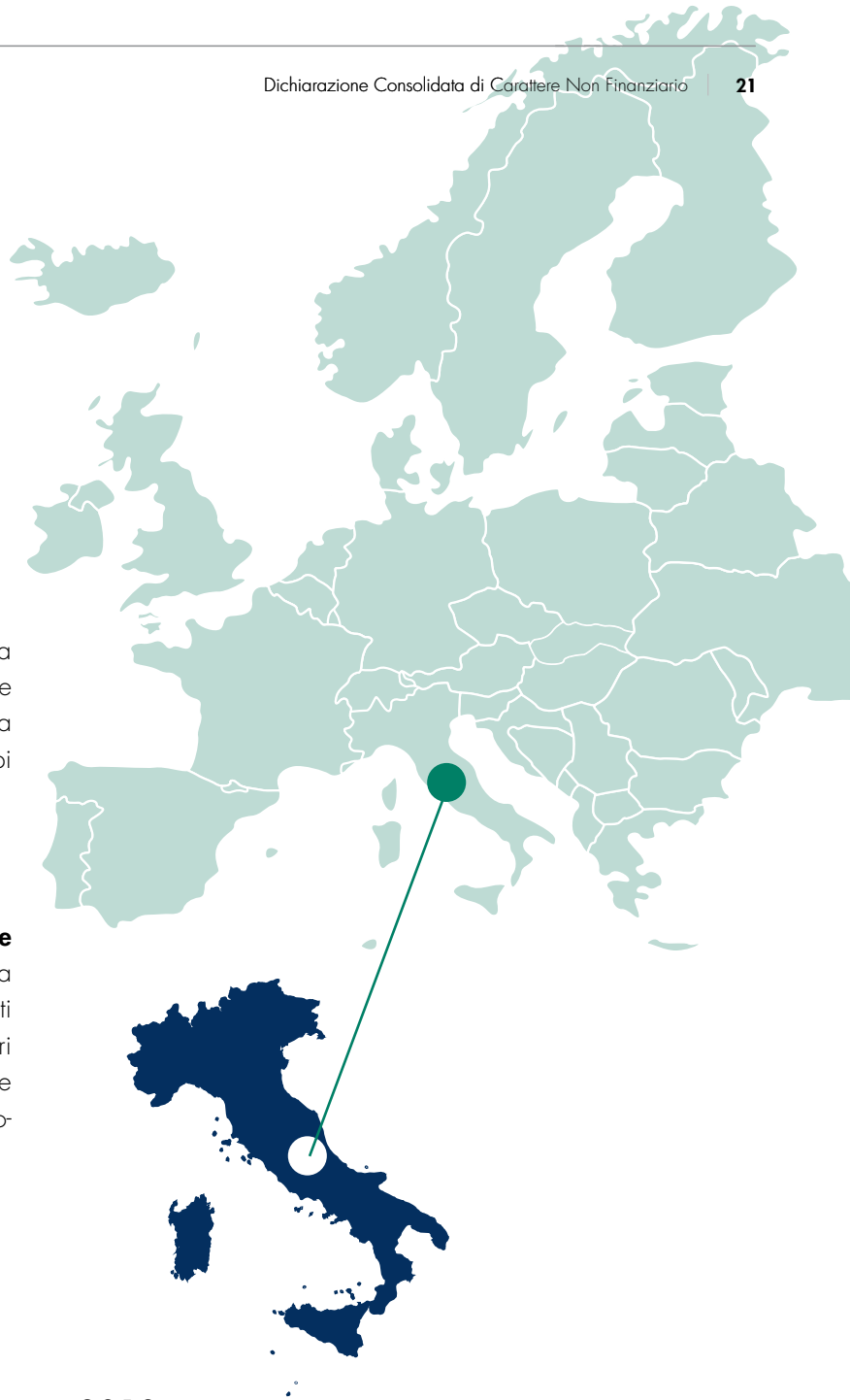
Il **Decreto Legislativo n. 254/16** recepisce la Direttiva europea sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e sulla diversità.

### 2018

L'ISTAT pubblica per l'Italia il primo **rapporto informativo sul raggiungimento degli obiettivi** insieme ad un'analisi del loro andamento tendenziale.

Fra gli ambiti particolarmente critici per il nostro Paese viene evidenziato un alto tasso di disoccupazione prevalentemente giovanile e una elevata incidenza di NEET (Not in Education, Employment or Training), bassi investimenti in ricerca e sviluppo da parte delle imprese accompagnato, tuttavia, da un aumento dei lavoratori della conoscenza.

Viceversa l'Italia si posiziona positivamente in ambito salute e benessere, nonché su energia, ambiente e territorio grazie a un contributo rilevante delle fonti di energia rinnovabile.



# ANALISI DI MATERIALITÀ E AMBITI DEL DECRETO

**L'identificazione dei temi materiali, in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, è stata realizzata attraverso interviste ai responsabili di funzione di Banco BPM e delle principali società del Gruppo, l'analisi del contesto di riferimento e le richieste dei principali investitori della Banca in ambito sostenibilità.**

All'interno del grafico i temi materiali<sup>2</sup> sono stati posizionati considerando l'impatto verso le differenti categorie di stakeholder e gli ambiti del decreto, inoltre, accanto ad ogni tema è stato indicato il goal di sostenibilità individuato dall'ONU a cui Banco BPM mira a contribuire.

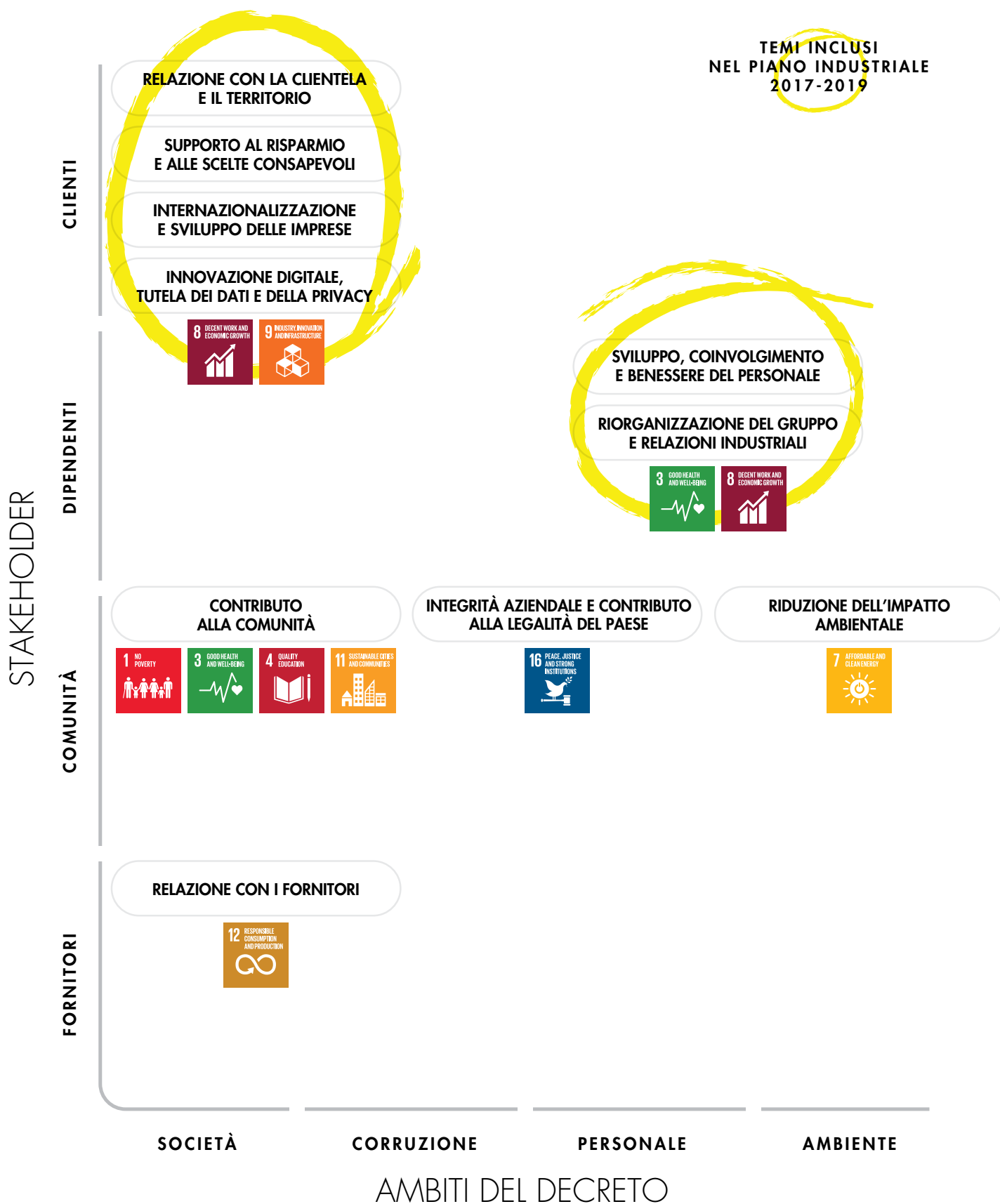
I **diritti umani**, pur essendo previsti dal D.Lgs. 254/2016, non sono inclusi tra i temi rilevanti per il Gruppo Banco BPM che opera quasi esclusivamente in Italia, un Paese con un alto livello in questo ambito.

Il Gruppo riconosce, comunque, la necessità di prestare attenzione alla dignità della persona in quanto elemento centrale di ogni attività e il Codice Etico, oltre all'osservanza dei principi in materia di salvaguardia dei diritti dell'uomo, prevede che ogni comportamento debba essere ispirato, tra l'altro, al rispetto di ogni singola persona senza distinzione, declinando tale impegno anche nei rapporti con il personale, i clienti e i fornitori.

Relativamente all'ambito "Ambiente", il D.Lgs. 254/2016 prevede di rendicontare anche i consumi di **risorse idriche**, tuttavia tale tema non risulta rilevante per il Gruppo in relazione al settore di operatività e alle strategie di business.

<sup>2</sup> Rispetto al 2017, l'analisi di materialità del 2018 dettaglia maggiormente i temi legati al personale e alla clientela.

I temi materiali inclusi nel Piano Industriale 2017-2019 corrispondono ai temi di maggiore rilevanza per il Gruppo e i suoi stakeholder.



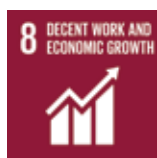
# 03





# CLIENTELA E TERRITORIO

|   |    |
|---|----|
| RELAZIONE CON LA CLIENTELA E IL TERRITORIO .....            | 26 |
| SUPPORTO AL RISPARMIO E ALLE SCELTE CONSAPEVOLI .....       | 35 |
| INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE .....       | 39 |
| INNOVAZIONE DIGITALE, TUTELA DEI DATI E DELLA PRIVACY ..... | 43 |





# RELAZIONE CON LA CLIENTELA E IL TERRITORIO

La relazione con i clienti e il territorio è il nostro principale asset che vogliamo custodire e valorizzare. Per questo motivo abbiamo attivato tutte le leve necessarie, organizzative, di prodotto/servizio, gestione del credito e relazionali per instaurare rapporti duraturi basati sulla fiducia.

## RELAZIONE

### MODELLO COMMERCIALE

organizzazione dei canali e delle attività di supporto per garantire prossimità territoriale, un elevato ed efficiente livello di servizio e complementarietà, presidio fisico e digitale.

### OFFERTA FINANZIARIA E NON FINANZIARIA

prodotti e servizi per le diverse esigenze e valutati in base ad una attività strutturata di ascolto, ma anche iniziative che possano intercettare gli interessi e le esigenze del territorio.

### GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO

coniugare controllo dei rischi, raggiungimento di obiettivi aziendali e possibili misure di sostegno per persone e imprese in difficoltà.

La politica aziendale nei confronti dei clienti è formalizzata all'interno del Codice Etico dove si stabilisce che:

"Nei rapporti con la clientela, il personale del Gruppo è tenuto a comportarsi **seguendo criteri di proattività, cortesia, trasparenza, collaborazione e ascolto, fornendo informazioni adeguate, complete e tempestive** al fine di instaurare un rapporto di reciproca e duratura soddisfazione. Gli eventuali reclami della clientela sono trattati con sensibilità in quanto costituiscono un'opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti".

## CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?



3,3  
MILIONI DI  
PERSONE FISICHE

- oltre il 50% clienti da più di 10 anni
- quasi il 29% si serve abitualmente del canale online (+4% vs 2017)
- circa il 10% utilizza solo il canale online (+4% vs 2017)



470.000  
AZIENDE E  
PROFESSIONISTI

- oltre il 15% impegnato nella manifattura
- quasi il 60% si serve abitualmente del canale online
- circa il 90% con un fatturato fino a € 2,5 mln.

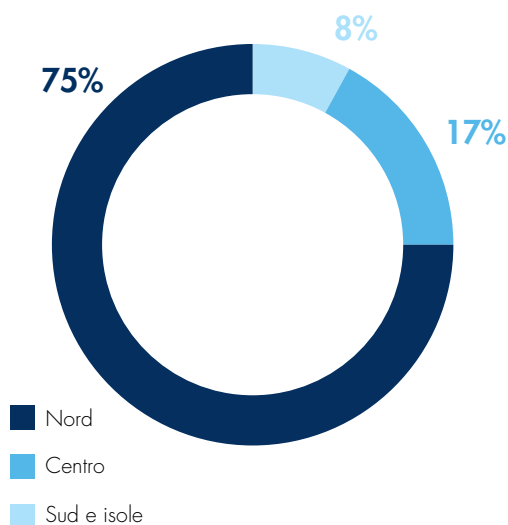


31.000  
NON PROFIT

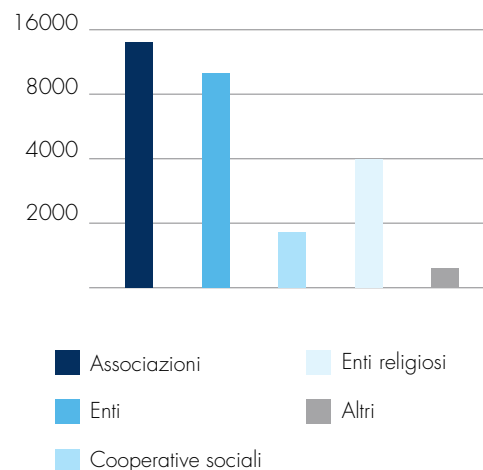
- associazioni, cooperative sociali ed enti pubblici o religiosi, (-4,2% rispetto al 2017<sup>1</sup>), realtà che contribuiscono a generare valore sociale per il Paese
- oltre il 50% sono associazioni
- 1 su 3 con il nostro Gruppo da almeno 10 anni

La maggior parte dei clienti risiede in alcune delle regioni più dinamiche del Paese: in Lombardia il 37%, in Veneto l'12%, in Piemonte il 10% e in Emilia Romagna il 9%. Relativamente alle persone fisiche, circa il 50% è donna, oltre il 7% è straniero e il 6% under 25. Le aziende clienti invece, oltre 380.000<sup>2</sup>, lavorano principalmente nella manifattura, settore dinamico nel 2018 grazie all'export, nel commercio (sette con particolare vivacità soprattutto riguardo al commercio al dettaglio e alla logistica) e nei servizi.

CLIENTELA PER AREA GEOGRAFICA (IN %)



CLIENTELA NON PROFIT (IN N°)



<sup>1</sup> La diminuzione del 4,2% rispetto all'anno precedente è ascrivibile all'eliminazione delle duplicazioni dovute alla clientela comune della rete BPM e Banco BPM.

<sup>2</sup> Rispetto al 2017, si rileva una differenza positiva di circa il 27% che tiene conto anche del conteggio dei piccoli operatori economici (POE) ricompresi nella voce "aziende" nel 2018.

## MODELLO COMMERCIALE

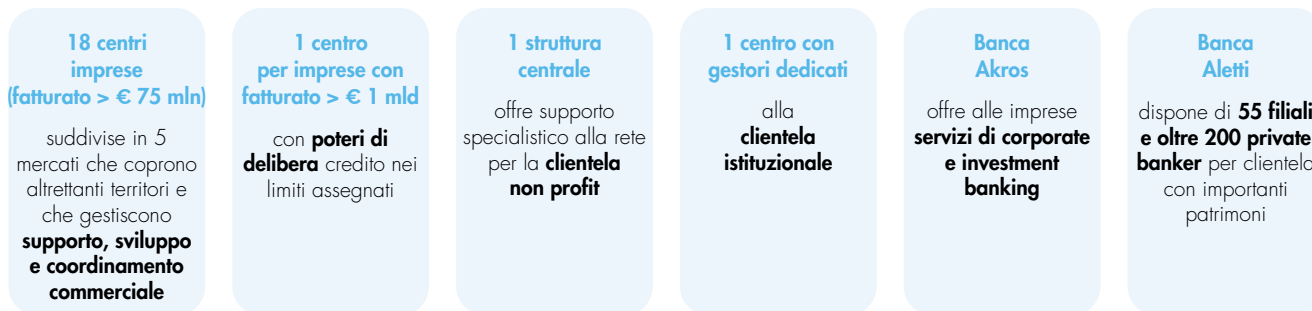
Nel 2018 è divenuto operativo il nuovo modello commerciale che grazie all'accentramento di competenze di supporto e alla riorganizzazione di aree, direzioni territoriali e centri specialistici, contribuisce a migliorare efficacia commerciale e presidio territoriale.

### FILIALI

Oltre **1.700 filiali** a disposizione di tutta la clientela, suddivise in **45 aree** (presidiano il raggiungimento degli obiettivi, le iniziative di sviluppo commerciale e di relazione con la clientela, deliberano sul credito nei limiti assegnati), a loro volta suddivise in **8 direzioni territoriali** (presidiano per le rispettive aree gli ambiti: commerciale, credito, gestione del personale e controlli).



### CENTRI SPECIALISTICI



### DIGITAL

Tutti i clienti possono accedere ai canali digitali, tramite internet banking o tramite APP.

Relativamente alla **rete di filiali**, la creazione delle **direzioni territoriali**, a loro volta declinate in **aree**, ha consentito di accorciare la catena decisionale, rendendo più veloci i tempi di risposta e le politiche commerciali più rispondenti alle esigenze locali.

La creazione di **centri specialistici** ha permesso di accentrare competenze e risorse e perseguire in tal modo qualità del servizio ed economie di scopo. La riorganizzazione del modello commerciale omnicanale è stata accompagnata da una razionalizzazione e riorganizzazione della rete fisica di filiali (con circa 500 sportelli chiusi nel 2018) resasi necessaria sia a motivo delle sovrapposizioni di sportelli sia a fronte dei cambiamenti sociali che vedono un **sempre maggior utilizzo dei canali digitali**.

## OFFERTA FINANZIARIA E NON FINANZIARIA

La creazione e la valorizzazione della relazione si realizzano attraverso diverse modalità che vanno dall'offerta di prodotti e servizi all'ascolto per migliorare l'attività commerciale e alla comprensione degli interessi ed esigenze del territorio.

### PRINCIPALI INIZIATIVE COMMERCIALI 2018



#### Persone

Possibilità di conoscere il finanziamento ottenibile prima di aver individuato l'immobile da acquistare.

Campagne sulla consapevolezza e rilevazione del **fabbisogno assicurativo** allo scopo di informare sulla reale necessità di prodotti e esigenze assicurative da soddisfare tramite offerta ad hoc.



#### Imprese

Campagne per l'utilizzo del credito accordato e per linee di credito dedicate ad adempimenti fiscali e gestionali impegnativi (es: pagamento F24, 13° mensilità ecc.).

Sviluppo di **prodotti innovativi** nell'operatività di incasso.

Soluzioni assicurative per le PMI volte alla tutela dell'attività (protezione dei mezzi di produzione, controversie legali, tutela della continuità aziendale e dei collaboratori, ecc.).

Accordi commerciali con associazioni di categoria (es. Federlegno per finanziamenti su opere di ingegneria in legno).



#### Terzo settore

Rinnovo accordi commerciali con controparti strategiche per lo sviluppo delle realtà non profit quali ad esempio gli accordi con gli Enti Ecclesiastici Cattolici e le ACLI, la rete di cooperative sociali CGM Finance e COESI Servizi e la Federazione Italiana Scuole Materne.

Proseguimento della commercializzazione della linea ad hoc "Incontro" con prodotti e servizi per specifiche esigenze del **Terzo Settore** (es: anticipo 5 per mille e la stipula di operazioni "pro solvendo", in convenzione con le Prefetture, nei confronti del mondo della cooperazione sociale).

All'interno della gamma di prodotti e servizi sono presenti **soluzioni specifiche per fasce di clientela con esigenze particolari**, tra cui:

- per i più giovani, il libretto di risparmio BRUCOCONTO (fino ai 12 anni) e il conto corrente LET'S BANK (dai 12 ai 17 anni);
- per clientela a basso reddito e senza particolari esigenze, il CONTO DI BASE e per nuovi clienti in pensione il CONTO LIBRETTO.

### EQUITY CROWDFUNDING

Il Gruppo è attivo anche nell'ambito dell'equity crowdfunding, modalità online di raccolta fondi grazie alla quale più investitori possono finanziare startup innovative e PMI in cambio di quote societarie delle stesse.

Sui progetti presentati la Banca, previa verifica anti-riciclaggio su società e soggetti coinvolti,





apre i conti necessari all'operazione di crowdfunding e, qualora l'obiettivo di raccolta venga raggiunto, trasferisce le somme sul c/c del beneficiario altrimenti restituisce le somme raccolte agli investitori.

Nel 2018 oltre l'80% delle operazioni di raccolta sono andate a buon fine.

Il Gruppo sta inoltre studiando, in partnership con operatori specializzati, soluzioni in ambito **welfare aziendale**, **servizi per l'efficienza energetica** oltre a **proposte per la diffusione e l'applicazione di soluzioni digitali** in particolare per artigiani e piccole attività imprenditoriali.

Consapevoli che la relazione con la clientela non si esaurisce esclusivamente nell'offerta commerciale e coerentemente con la corporate identity del Gruppo, sono state avviate iniziative per rendere la filiale e le sedi un punto di riferimento per offrire la possibilità di realizzare iniziative e incontri che possano soddisfare le esigenze della comunità.

## OFFERTA NON FINANZIARIA

| Filoni di attività   | Principali stakeholder coinvolti   |   |  |
|--|--|---|--|
|  | Giovani  | Adulti  | Imprese locali   |
| <br><b>ECONOMIA, FINANZA<br/>E MONDO DEL LAVORO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Educazione finanziaria nelle scuole</li> <li>Orientamento al lavoro per studenti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri e dialogo su consapevolezza finanziaria ed economica</li> <li>Pianificazione e controllo delle spese familiari</li> <li>Incontri per conoscenza su scenari economico-sociali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eventi con importanti testimonial su ambiti altamente specialistici</li> <li>Incontri sul rapporto con le istituzioni finanziarie</li> <li>Concessione di spazi per attività di formazione, team building, eventi etc.</li> </ul> |
| <br><b>CULTURA</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione di libri, incontri con autori, sportivi, cantanti e blogger</li> </ul>        |   |  |
| <br><b>SALUTE<br/>E BENESSERE</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenzione, consapevolezza e controllo sulle principali patologie</li> </ul>               |   |  |
| <br><b>EDUCAZIONE<br/>INFORMATICA</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso della rete e degli strumenti informatici</li> </ul>                                     |   |  |

L'ascolto tramite indagini di customer satisfaction e l'attento studio dei reclami rappresenta uno strumento fondamentale per monitorare e migliorare la relazione con la clientela. In entrambi gli ambiti, considerando anche le attività di integrazione e le importanti sfide informatiche, i risultati ottenuti mostrano risvolti positivi e sfidanti.

La customer satisfaction nel 2018 è stata condotta coinvolgendo 135 mila clienti, persone fisiche, aziende e professionisti, e utilizzando il TRIM, un indice numerico da 0 a 100, che considera l'esperienza in filiale, sul web e le criticità. Dal 2018, in ottica di trasparenza, miglioramento e condivisione, sulla intranet aziendale è possibile accedere ai risultati delle indagini effettuate.

Le interviste effettuate hanno sostanzialmente confermato i livelli di soddisfazione dello scorso anno. In particolare, sull'aspetto relazionale, i risultati 2018 sono coerenti con il buon livello di servizio rilevato nelle esperienze vissute dai potenziali clienti in filiale (mystery shopper), ed evidenziano risultati superiori alla media di mercato in quasi tutti gli aspetti indagati (ingresso e accoglienza; immagine e decoro; relazione e ascolto attivo; consulenza; orientamento commerciale).



\* Media tra il risultato della soddisfazione Privati e la soddisfazione Aziende

Relativamente al numero di **reclami pervenuti** si rileva, a livello di Gruppo, un calo di circa il 6% rispetto al 2017, un miglioramento della quota di reclami accolti o parzialmente accolti e un peggioramento dei tempi medi di gestione delle pratiche anche se nei limiti di tempo previsti dalla normativa.

Tra le tematiche più significative si rilevano le truffe informatiche causate da malware e le tempistiche di chiusura dei conti correnti.

Nei reclami non rientrano le contestazioni pervenute dalla clientela in relazione all'attività di segnalazione alla società specializzata Intermarket Diamond Business Spa di clientela interessata ad acquistare diamanti, avvenuta anteriormente alla fusione da cui Banco BPM ha avuto origine.

Si tratta di 12.183 contestazioni nel 2018 (di cui 8.851 evasi e 2.972 in istruttoria) e 764 negli anni precedenti (di cui 415 evasi a fine 2017). A fronte di tali contestazioni, i vertici di Banco BPM hanno disposto severe attività di audit, collaborato con le Autorità, effettuato scelte di discontinuità e disposto adeguati accantonamenti. Su tale tema la Banca continuerà ad adottare ogni misura che si rilevi necessaria in un'ottica di vicinanza con la clientela a suo tempo coinvolta<sup>4</sup> e al fine di preservare i rapporti con la stessa.

| RECLAMI GRUPPO BANCO BPM <sup>3</sup>       | 2018         | 2017         | Variazione (in %) |
|---|--------------|--------------|-------------------|
| <b>Reclami pervenuti (in n°)</b>            | <b>7.861</b> | <b>8.346</b> | <b>- 6</b>        |
| - di cui per servizi bancari                | 7.017        | 7.494        | - 6               |
| - di cui per prodotti di investimento       | 732          | 741          | - 1               |
| - di cui per prodotti assicurativi          | 112          | 111          | + 1               |
| <b>Reclami evasi</b>                        | <b>7.882</b> | <b>8.438</b> | <b>- 7</b>        |
| - accolti                                   | 2.418        | 2.693        | - 10              |
| - parzialmente accolti                      | 1.870        | 1.984        | - 6               |
| - respinti                                  | 3.534        | 3.761        | - 6               |
| <b>Lavorazione pratica (giornate medie)</b> |              |              |                   |
| - per servizi bancari                       | 19           | 17           | + 12              |
| - per prodotti di investimento              | 29           | 19           | + 53              |
| - per prodotti assicurativi                 | 25           | 18           | + 39              |

<sup>3</sup> Il numero di reclami evasi è differente dal numero dei reclami pervenuti in quanto il primo dato tiene conto anche di quei reclami ricevuti nel 2017 ed evasi nel 2018.

<sup>4</sup> Come specificato nel paragrafo "Fatti di rilievo dell'esercizio" della Relazione sulla Gestione del Gruppo, al 31 gennaio 2019 il numero totale di tali contestazioni è pari a 13.300. Per ulteriori informazioni, si rimanda alla sezione "Fatti di rilievo dell'esercizio" della Relazione sulla Gestione del Gruppo.

## GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO

Il Gruppo sostiene persone e imprese principalmente attraverso il credito. A fine 2018 gli impieghi totali sono stati oltre € 101 mld<sup>5</sup> e rappresentano oltre il 60% delle attività del Gruppo.

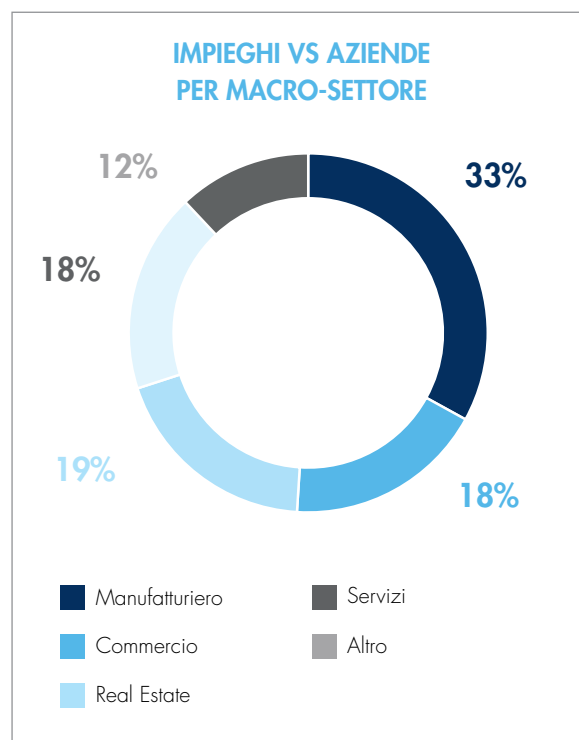
In particolare, lo stock di crediti nei confronti delle imprese è pari a quasi € 58 mld, 1/3 dei quali concentrato nel settore manifatturiero.

Nella concessione del credito alle imprese si valuta la loro capacità di rimborso tenendo conto della performance economica attuale e prospettica, del settore di appartenenza, ma anche di informazioni pre-finanziarie quali il management, la trasparenza, la qualità e l'innovazione, l'immagine, la reputazione e le relazioni con i fornitori.

Inoltre, si prendono in considerazione eventuali questioni che potrebbero incidere negativamente sulla reputazione del Gruppo nelle operazioni particolarmente rilevanti (c.d. operazioni di maggior rilievo). Le operazioni di finanziamento del **settore armamenti** vengono deliberate direttamente dal Consiglio di Amministrazione anche per importi che normalmente non richiederebbero tale livello di delibera.

Relativamente alle **persone fisiche**, nel 2018 lo stock di impieghi è stato di quasi € 27 mld (-1,3% rispetto al 2017), quasi il 90% dei quali relativi a mutui residenziali che, dal 2018, i clienti possono richiedere ancor prima di scegliere l'immobile, con la consapevolezza dell'importo che la Banca si impegna a mettere a disposizione sulla base della capacità di reddito.

Anche nel 2018 è stato rilevante l'impegno nei confronti delle Istituzioni **non profit** attraverso una linea di prodotti e servizi nonché una struttura aziendale dedicata e, soprattutto, attraverso il credito che, a fine anno, ammonta a oltre € 819 mln (di cui circa 560 alle sole organizzazioni del Terzo Settore e ad Enti Religiosi).



<sup>5</sup> I dati sui crediti fanno riferimento a posizioni in bonis.



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

| TIPOLOGIA DI INTERVENTO                                 | NUMERO OPERAZIONI IN ESSERE A FINE 2018 | NUMERO OPERAZIONI IN ESSERE A FINE 2017 | STOCK IMPIEGHI A FINE 2018 | STOCK IMPIEGHI A FINE 2017 |
|---|---|---|----------------------------|----------------------------|
| Finanziamenti assistiti da GARANZIE PUBBLICHE           | 15.071                                  | 12.136                                  | € 2,9 mld                  | € 2,4 mld                  |
| Finanziamenti assistiti da garanzie dei CONFIDI         | 15.853                                  | 23.527                                  | € 0,8 mld                  | € 0,9 mld                  |
| Finanziamenti erogati con utilizzo di PROVVISI SPECIALI | 11.919                                  | 12.131                                  | € 2,1 mld                  | € 2,2 mld                  |
| Finanziamenti assistiti da CONTRIBUTI IN C/INTERESSI    | 4.947                                   | 4.722                                   | € 0,5 mld                  | € 0,5 mld                  |
| <b>TOTALE</b>   | <b>47.790</b>                           | <b>52.516</b>                           | <b>€ 6,3 mld</b>           | <b>€ 6 mld</b>             |

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

A fine 2018 il valore totale di tali misure è di quasi **€ 7 mdl, l'84% dei quali nei confronti delle imprese**.

Relativamente ai crediti c.d. non performanti, il Gruppo si impegna a cercare soluzioni win-win con i propri clienti in difficoltà evitando in tal modo l'attivazione di azioni legali per l'escussione delle garanzie a protezione del credito. A livello di Gruppo **lo stock dei crediti non performanti è passato da circa € 25 mld a fine 2017 a circa € 12 mld a fine 2018**, grazie sia alla cessione dei crediti "pro soluto"

(circa € 11 mld) sia all'attività di gestione e recupero realizzate anche grazie all'attività di mediazione.

Sono inoltre proseguite le **collaborazioni con le Fondazioni Antiusura** che concedono una garanzia al finanziamento bancario (generalmente non superiore ai € 30.000) destinato tipicamente al sostegno della necessità di liquidità del cliente (es: pagamento bollette, affitti arretrati, cartelle esattoriali, ecc.). A fine 2018 sono attive 8 convenzioni con Fondazioni Antiusura<sup>6</sup>, sono state realizzate 150 operazioni per un totale di 496 operazioni garantite e € 6,9 mln.

Banco BPM ha inoltre sostenuto persone e imprese colpiti da eventi calamitosi, ad esempio, concedendo mutui a **tassi agevolati** alle PMI danneggiate a seguito del crollo del "Ponte Morandi" a Genova del 14 agosto 2018 e proseguendo nei finanziamenti a condizioni vantaggiose verso le popolazioni colpite dal terremoto del 2016 in Italia centrale.

<sup>6</sup> Fondazione Adventum Onlus, Fondazione Beato G. Tovini, Associazione Baccarato Antiusura Onlus – ASBAC, Ambulatorio Antiusura Onlus, Adiconsum, Fondazione Salus Populi Romani, Fondazione San Giuseppe Moscati, Fondazione Wanda Vecchi Onlus.

| PRINCIPALI RISCHI   | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE  |
|---|---|
| <p><b>CREDITO E SOVRA-INDEBITAMENTO</b></p>   | <p>Valutazione del merito creditizio e dei rischi nel processo di concessione del credito e netta distinzione dei ruoli tra proponente e deliberante.</p> <p>Modello e metriche di misurazione del rischio di credito all'avanguardia.</p> <p>Verifica della capacità del cliente di far fronte ai debiti assunti.</p> <p>Presidio della qualità del credito e iniziative di mediazione per consentire ai clienti in temporanea difficoltà finanziaria di far fronte ai propri impegni.</p> |
| <p><b>ERRATA CONDOTTA DA PARTE DEL PERSONALE COMMERCIALE E RISCHI OPERATIVI</b></p> | <p>Principi di condotta previsti dal Codice Etico e norme interne relative al comportamento del personale verso gli interlocutori interni ed esterni e nell'operatività commerciale.</p> <p>Definizione, all'interno del nuovo modello di rete, di nuovi ruoli specifici di direzione territoriale e di filiale come parte integrante del processo dei controlli al fine di presidiare al meglio i rischi operativi.</p>  |
| <p><b>POSSIBILE DETERIORAMENTO/ALTERAZIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA</b></p> | <p>Trasparenza nell'informazione e iniziative di consapevolezza finanziaria al fine di condividere informazioni fondamentali e conoscenza; ricerca di soluzioni win-win in grado di portare valore sia alla Banca sia al cliente.</p> <p>La chiusura delle filiali avviene secondo criteri economici e di presidio territoriale, ma è accompagnata da iniziative finalizzate a curare la relazione con la clientela anche attraverso il canale digitale.</p>                                |



# SUPPORTO AL RISPARMIO E ALLE SCELTE CONSAPEVOLI

La tutela e la valorizzazione del risparmio e la diffusione di conoscenze finanziarie rappresentano un'attività con un forte impatto sociale. L'Italia, infatti, è tra i paesi in Europa con minore cultura finanziaria e allo stesso tempo con un livello di ricchezza elevato ed una buona propensione al risparmio.

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

Per fornire un servizio di qualità a tutti i clienti del Gruppo è stato creato presso Banca Aletti, specializzata nel private banking, un presidio a supporto non solo delle filiali private, ma di tutta la rete allo scopo di garantire **una consulenza evoluta per ogni tipologia di cliente differenziata in base alle singole esigenze**.

Nel corso del 2018 alle attività conseguenti all'avvio della MIFID II sono state associate iniziative per realizzare un modello di servizio che va dalla selezione ed offerta delle migliori soluzioni

di investimento, alla consulenza evoluta ed alla diffusione di cultura finanziaria.

In particolare, l'adeguamento di processi e procedure alla MIFID II e il modello di consulenza finanziaria basato sull'adeguatezza del portafoglio al profilo del cliente, è stato esteso a tutte le reti distributive. A fine 2018, a livello di Gruppo, **la percentuale dei portafogli clienti con contratto di consulenza evoluta attiva adeguati al profilo di rischio è dell'88%, in sensibile miglioramento da inizio anno**.

L'ideazione di nuovi prodotti finanziari nasce dall'analisi delle esigenze della clientela, dal riesame periodico della gamma prodotti nonché dal contesto di mercato. A seguito della commercializzazione, il Gruppo effettua il monitoraggio dei prodotti offerti verificando che si mantengano in linea con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche della clientela a cui sono destinati.

## CONSULENZA FINANZIARIA EVOLUTA

### ATTIVITÀ DA MIFID II

- ✓ Informativa su prodotti e servizi di terzi collocati dal Gruppo.
- ✓ Trasparenza ex ante su costi e commissioni.
- ✓ Profilatura dei clienti in base a tolleranza al rischio, esperienza e conoscenza e liquidità degli investimenti.
- ✓ Rafforzamento delle competenze del personale di rete addetto alla consulenza finanziaria\*.
- ✓ Sistema incentivante ai distributori sulla base della qualità del servizio.
- ✓ Rafforzamento dei controlli sulle transazioni finanziarie.



### ULTERIORI ATTIVITÀ REALIZZATE



**MODELLO DI CONSULENZA FINANZIARIA BASATA SULL'ANALISI DI ADEGUATEZZA DEI PORTAFOGLI ALLE ESIGENZE/PROFILO CLIENTE.**



**SCREENING DELLE MIGLIORI SOLUZIONI FINANZIARIE ATTRAVERSO UN MODELLO DI SCORING INTERNO.**



**STRATEGIE DI INVESTIMENTO APPROVATE DAL COMITATO ASSET ALLOCATION.**



**NUOVE OPPORTUNITÀ DI INVESTIMENTO APPROVATE DAL COMITATO NUOVI PRODOTTI E MERCATI.**



**CONTROLLI CONTINUI SULL'EFFICACIA DEI PRODOTTI SELEZIONATI E SULLA CONSULENZA EROGATA.**



**STRUTTURA DI ADVISORY TERRITORIALE PER ASSISTERE LA RETE COMMERCIALE.**



**INCONTRI CON LA CLIENTELA E LA RETE SU OPPORTUNITÀ E RISCHI DEI NUOVI SCENARI MACROECONOMICI E DI MERCATO.**



**FORMAZIONE CONTINUA SU TEMI DI ECONOMIA E FINANZA E PER IL MANTENIMENTO IDONEITÀ MIFID II DA PARTE DEI CONSULENTI.**

\* tema approfondito nel capitolo Sviluppo, coinvolgimento e benessere del personale

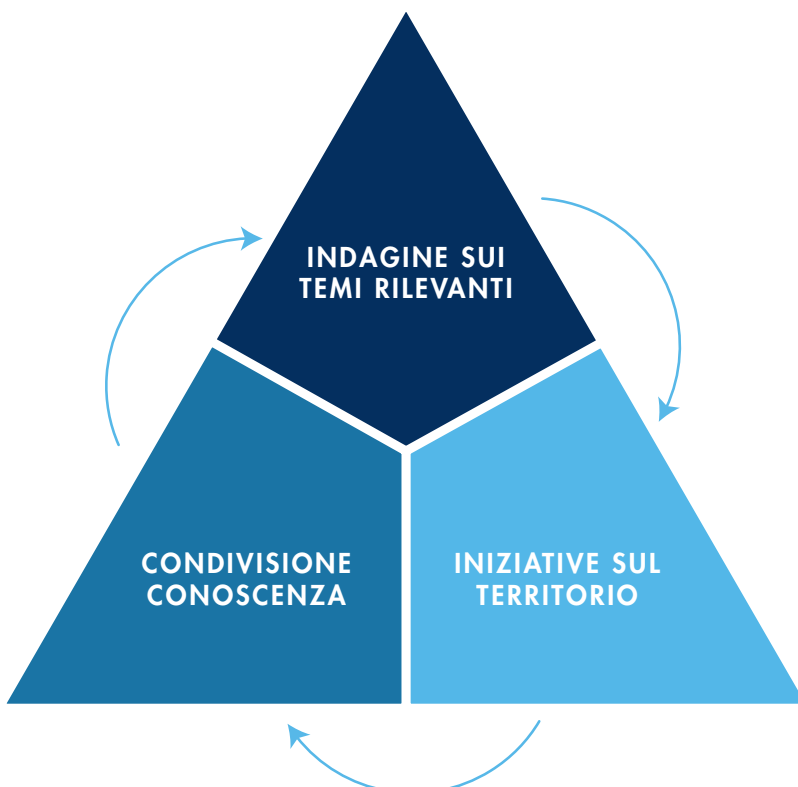
Tra le opportunità di investimento offerte alla clientela è stata posta particolare attenzione sia da parte della Banca sia da parte del mercato a **prodotti finanziari gestiti con criteri ESG** (ambientali, sociali e di buona governance) in grado di indirizzare il risparmio verso attività che generano impatti positivi sulla società oltre che opportunità reddituali.

A fine 2018 il patrimonio gestito con tali prodotti, pari a **oltre € 1,2 mld**, è **raddoppiato rispetto all'anno precedente anche grazie all'ampliamento dell'offerta**. Oltre ai fondi SRI di Etica Sgr e Eurizon Sgr, sono state offerte delle soluzioni quali le polizze assicurative di Vera Financial con sottostante prodotti SRI e le Sicav lussemburghesi GIS Cedola Risk Control con investimenti a volatilità controllata collegati all'indice ECPI Global Megatrend, queste ultime con lo scopo di avvicinare i clienti agli investimenti socialmente responsabili, ma gestendone e contenendone i rischi.

Nel corso dell'anno il patrimonio di conoscenze, finalizzate al continuo miglioramento della consulenza, è stato messo a fattor comune con i colleghi di rete e con i clienti attraverso incontri su temi economici e finanziari.

Tali interventi effettuati direttamente da specialisti di Banca Aletti si sono sommati a quelli realizzati in filiale e nelle scuole. Banco BPM ha scelto di sviluppare tali iniziative a seguito dei risultati emersi dall'indagine, realizzata nel 2017 in collaborazione con IPSOS, sui temi di economia e finanza di maggior interesse per le persone.

**Nel corso del 2018 sono state realizzate una serie di iniziative quali diversi workshop in filiale, aperti non solo a clienti ma a tutta la comunità, e incontri nelle scuole** anche in collaborazione con la Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio, con la società di divulgazione scientifica Taxi 1729 e la Compagnia Teatrale di Genovese Belatramo.



2.000

**PERSONE COINVOLTE**

per l'indagine sui temi economico-finanziari realmente importanti.

20

**WORKSHOP IN FILIALE**

in 18 città e 900 persone coinvolte.

10

**INCONTRI NELLE SCUOLE**

con oltre 2.500 studenti.



| PRINCIPALI RISCHI                              | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE   |
|--|--|
| <b>SOSTENIBILITÀ DEL MODELLO DI CONSULENZA</b> | Abbandono del modello di prodotto per un modello di servizio olistico per tutta la clientela   |
| <b>CONOSCENZA FINANZIARIA POCO DIFFUSA</b>     | Iniziative di educazione finanziaria sui dipendenti e sulla clientela  |
| <b>MISSELLING DI PRODOTTI FINANZIARI</b>       | Valutazione delle effettive esigenze, degli obiettivi e della propensione al rischio della clientela prima della proposta e della vendita di prodotti finanziari |



# INTERNAZIONALIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE IMPRESE

**La crescita delle imprese italiane è un tema di forte rilevanza per il Paese e allo stesso tempo rappresenta una grande opportunità di business per un gruppo bancario come Banco BPM.**

Il Gruppo si propone come partner di riferimento per le imprese, in particolare per le mid-cap<sup>7</sup>, affiancandole nel loro percorso di crescita in Italia e all'estero. Grazie alla stretta collaborazione tra Banca Akros e la divisione Corporate della Banca, il Gruppo è in grado di assistere le aziende attraverso un'offerta completa e integrata.

|   | <br><i>Sviluppo principalmente attraverso il finanziamento bancario</i>  | <br><i>Sviluppo principalmente attraverso il mercato dei capitali</i>   |
|---|---|--|
| <b>IDENTIFICAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ DI SVILUPPO</b>                  | Offerta diversificata sia di prodotti e servizi tradizionali di commercial banking e parabancario sia di soluzioni sui mercati esteri.  | Network di relazioni per offerta di prodotti di investment banking a imprese di media e grande dimensione.   |
| <b>SOLUZIONI FINANZIARIE PER LO SVILUPPO E ATTIVITÀ STRAORDINARIE</b> | <p>Analisi dei trend, delle dinamiche settoriali e della struttura finanziaria d'impresa.</p> <p>Offerta di finanziamenti e di soluzioni di finanza strutturata con operatori qualificati e istituzionali (fondi di private equity, immobiliari, ecc.).</p> | <p>Operazioni di finanza straordinaria, soprattutto per PMI, quali quotazioni in Borsa, aumenti di capitale, OPA, SPAC, emissioni bond, buy back, private placement, sindacazione, M&amp;A, spin-off e cartolarizzazioni.</p> <p>Strutturazione e distribuzione di strumenti di copertura e di gestione dei rischi finanziari.</p> <p>Attività di intermediazione, ricerca azionaria e corporate broker.</p> |
| <b>ATTIVITÀ CON L'ESTERO</b>  | Offerta di prodotti e servizi in ambito estero, attività di trade finance innovativa, partnership con banche estere.  | Strutturazione e distribuzione di strumenti di copertura e di gestione dei rischi valutari.  |
| <b>CULTURA PER LA CRESCITA</b>  | <p>Community per cogliere opportunità di business in Italia e all'estero.</p> <p>Strumenti e percorsi di educazione al management e alla finanza al fine di stimolare l'innovazione e la crescita aziendale.</p>  |  |

<sup>7</sup> Aziende di media capitalizzazione quotate in borsa.

Per **supportare le imprese nello sviluppo delle attività all'estero**, Banco BPM ha evoluto il proprio modello di servizio da una presenza fisica sulle principali piazze internazionali ad una piattaforma digitale che, collegandosi a banche corrispondenti e leader nei rispettivi paesi, garantisce un servizio eccellente e opportunità relazionali a costi sostenibili insieme a un costante presidio dei rischi. Tale piattaforma consente di ampliare l'offerta nei confronti delle imprese, accostando l'accesso ai mercati esteri alle tradizionali soluzioni di finanziamento.

A livello di Gruppo a fine 2018 il **totale dei finanziamenti alle imprese è di circa € 58<sup>8</sup> mld**, in leggera crescita rispetto al 2017 (+1,4%), rappresenta oltre il 57% dei crediti verso i clienti e circa il 36% dell'attivo di Gruppo.

Le strategie creditizie del Gruppo hanno avuto l'obiettivo di individuare i **settori con prospettive di sviluppo interessanti** e, al contempo, una rischiosità contenuta. I settori privilegiati nel corso del 2018 sono stati il manifatturiero (trainato dall'export), il commercio al dettaglio e la logistica (trainati dalla dinamica positiva dell'e-commerce) oltre all'agricoltura, supportata da tutte le filiere del made in Italy. Il settore del Real Estate è stato valutato ancora critico, sia a causa delle prospettive di sistema che dell'elevata concentrazione nel portafoglio crediti della Banca.

Relativamente alle aziende di medio-grandi dimensioni (fatturati superiori ai € 75 mln) nel 2018 sono stati erogati nuovi crediti per circa € 10 mld (+30% rispetto al 2017), di cui il 60% a fronte di operazioni che hanno riguardato progetti di finanza straordinaria.

Rientrano in tale ambito le erogazioni per **interventi infrastrutturali** realizzati in project financing pari a € 440 mln e i finanziamenti dedicati allo **sviluppo internazionale delle imprese** pari a circa € 800 mln.

Quest'ultima tipologia di finanziamento ha riguardato operazioni:

- di breve termine (fino a 15 mesi) quali acquisti materie prime/semilavorati e altri costi necessari per i beni e/o i servizi oggetto di esportazione;
- di medio-lungo termine quali l'acquisto di beni strumentali, gli studi di fattibilità per l'apertura di sedi all'estero, l'acquisizione di società estere, l'ampliamento di strutture produttive e altre iniziative di sviluppo attraverso il finanziamento di attività materiali (es: acquisto, riqualificazioni e rinnovo di impianti e attrezzature) e immateriali (es: attività promozionale, ricerca e sviluppo, consulenze specialistiche, marchi e brevetti, ecc.) delle società clienti.

Lo sviluppo dell'export italiano sostenuto dal Gruppo ha avuto particolare vivacità in aree e paesi in via di sviluppo come India e Nord Africa, con una crescita media annua superiore al 50%.

Particolare attenzione è stata posta alla **formazione dei colleghi che si relazionano con le imprese** e ha interessato tutti i livelli organizzativi e ha riguardato sia lo sviluppo di capacità manageriali e relazionali, sia il potenziamento di competenze tecniche.

Un contributo alla crescita delle imprese clienti è stato offerto anche tramite la possibilità di partecipare a **business community** con opportunità di business sia in Italia, sia all'estero e a **percorsi di management e finanza** volti a stimolare innovazione e crescita aziendale.

<sup>8</sup> Considerando i crediti in bonis nei confronti delle imprese non finanziarie.



| DESCRIZIONE  | OBIETTIVI   | SOGGETTI COINVOLTI DA BANCO BPM  | BENEFICI PER L'IMPRESA  |
|--|---|--|---|
| <p><b>YOULOUNGE</b></p> <p><b>LA BUSINESS COMMUNITY INTERNAZIONALE DI BANCO BPM PER I CLIENTI IMPRESE</b></p>  | <p>Promuovere i prodotti e servizi delle aziende clienti; svilupparne le opportunità di business in ambito import ed export; stringere relazioni commerciali con primarie banche nel mondo.</p> | <p>La community di Banco BPM annovera 251 aziende clienti, di cui 225 Retail e 26 Corporate.</p>               | <p>Partecipando alla "Trade Club Alliance", network composto da 13 Banche internazionali, l'impresa entra in connessione con le esigenze di acquisto/vendita di tutti i membri delle community afferenti le singole Banche aderenti.</p>  |
| <p><b>YOUWORLD</b></p> <p><b>IL PORTALE INFORMATIVO DI BANCO BPM PER IL COMMERCIO ESTERO</b></p>   | <p>Fornire alle aziende clienti un set di informazioni relative al commercio estero, organizzate per paese, tipologia di merce o servizi trattati.</p>  | <p>Le aziende fruitrici sono 1.248, di cui 1.172 Retail e 76 Corporate.</p>                                    | <p>Disporre di informazioni costantemente aggiornate sui paesi esteri relativamente a import/export, quadro politico-istituzionale, norme doganali e fiscali, adempimenti contrattuali, oltre a linee guida per il commercio nel paese prescelto e a contatti con istituzioni finanziarie locali, potenziali fornitori o acquirenti esteri.</p> |
| <p><b>YOUTRADE FINANCE</b></p> <p><b>LA PIATTAFORMA DI BANCO BPM PER L'OPERATIVITÀ MERCI IN VIA TELEMATICA</b></p>   | <p>Semplificare ed ottimizzare il rapporto tra Banca e il cliente impresa operante sui mercati esteri.</p>  | <p>420 contratti sottoscritti dalle imprese clienti.</p>   | <p>Gestire lo scambio di documenti digitali tra Banca e cliente, attraverso procedure guidate e costantemente tracciate, in grado di assicurare la massima sicurezza (es. utilizzo della firma digitale) garantendo la riduzione dei tempi e il monitoraggio dello stato di lavorazione della pratica da parte del cliente.</p>                 |
| <p><b>LEAN THINKING</b></p> <p><b>PARTNERSHIP CON L'OSSERVATORIO "ICRIOS" DI UNI BOCCONI SUL "LEAN THINKING"</b></p>   | <p>Favorire l'innovazione organizzativa e gestionale delle imprese attraverso la diffusione del modello manageriale "lean".</p>   | <p>Campione di imprese clienti che hanno adottato l'approccio "lean", in vari settori di attività.</p>         | <p>L'adozione del metodo "lean" porta a una razionalizzazione delle risorse e dei processi aziendali attraverso un percorso di sperimentazione e progressivo efficientamento delle dinamiche non solo produttive dell'impresa, con relativo miglioramento di alcuni finanziari.</p>   |
| <p><b>ELITE</b></p> <p><b>PROGETTO FORMATIVO BIENNALE (2017-2019) PER LE IMPRESE IN PARTNERSHIP CON BORSA ITALIANA E IN COLLABORAZIONE CON BANCA AKROS</b></p> | <p>Supportare le aziende clienti nel fornire competenze finanziarie utili a concretizzare i loro progetti di crescita e sviluppo.</p>   | <p>47 società clienti del Gruppo con importanti prospettive e progetti di sviluppo, tra cui la quotazione.</p> | <p>Offrire alle aziende l'accesso ad un network internazionale; fornire competenze finanziarie circa la disponibilità di fonti di finanziamento diversificate attraverso un percorso formativo dedicato; favorire collaborazioni attraverso la creazione di contatti utili tra aziende e investitori.</p>                                       |

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



# INNOVAZIONE DIGITALE, TUTELA DEI DATI E DELLA PRIVACY

**La digital transformation rappresenta la sfida in cui si gioca la capacità delle banche di lavorare con efficacia e in modo competitivo nei prossimi anni.**

Banco BPM ha avviato nel 2017 il progetto **“Digital Omnichannel Transformation”** (progetto **DOT**) confrontandosi con i suoi stakeholder dalla fase di progettazione a quella di rilascio e testing. **L’ascolto, un elevato coinvolgimento interno ed esterno e la condivisione di una cultura digitale** hanno accompagnato nel corso del 2018 il rilascio di diversi servizi che a loro volta sono stati oggetto di test, indagini di soddisfazione e attività di formazione.

## CONDIVISIONE

Condivisione delle idee e dei progetti in ambito digital in modalità “agility” e attraverso workshop e testimonianze specialistiche

## TEST A RILASCIO

Testing e rilascio dei servizi, formazione e diffusione della cultura digitale, feedback da parte degli utenti e confronto continuo



## INDAGINI E ASCOLTO

Indagini vs clienti, prospect e dipendenti su soluzioni digitali, servizi evoluti, modello omnicanale e servizi non finanziari

## SELEZIONE

Selezione dei servizi e dei fattori abilitanti da avviare, articolazione progettuale e avvio gruppi di lavoro

## PRINCIPALI SERVIZI 2018

### RILASCIATI



- Anticipo fatture fully digital
- Community digitale YouLounge per l'internazionalizzazione delle imprese
- Interventi tecnologici e propedeutici sul Contact Center per la costruzione di proposte commerciali omnichannel ad hoc (data driven) a livello di Gruppo
- Abbinamento fra carte di credito Nexi e pagamenti tramite smartphone
- Miglioramento ed estensione del servizio di Assistenza Virtuale integrato nell'internet banking
- APP Webank con interfaccia vocale per informazioni e disposizioni in via sperimentale
- Simulatore mutui residenziali

### AVVIATI



- Integrazione tra il servizio di fatturazione elettronica YouInvoice e internet banking
- Integrazione di internet banking con i principali software gestionali

## FORMAZIONE



OLTRE

8.000

Dipendenti coinvolti



OLTRE

82.000

Ore di formazione per la crescita delle competenze digitali

### FOCUS SU:

- Trasformazione digitale e omnicanalità per le banche
- Offerta di servizi digitali di Banco BPM
- Customer journey e customer experience
- Nuove competenze digitali e cultura agile

Dati e informazioni raccontano molto sulla vita delle persone ed è fondamentale custodire tale patrimonio: **il diritto alla privacy**, tra i diritti umani riconosciuti, riguarda la sfera personale e la dignità delle persone e deve confrontarsi con tecnologia e strumenti sempre più pervasivi e invasivi.

Lo sviluppo della digitalizzazione all'interno del Gruppo è stato accompagnato da un migliore presidio della **sicurezza informatica e della tutela dei dati**, in linea con il nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR). Le iniziative interne in tale ambito sono state indirizzate a coniugare ed armonizzare il diritto alla sicurezza e alla privacy con l'introduzione di soluzioni innovative.

Nel 2018 un ruolo fondamentale hanno avuto le attività formative e di consapevolezza rivolte ai dipendenti, nonché le **misure di protezione tecnologiche**, di **processo** e di **cyber intelligence** per migliorare la salvaguardia della clientela (protezione contro le frodi), garantire l'integrità dei sistemi informativi (protezione da cyber crime e hacker), proteggere dati e informazioni contro il furto o l'uso illecito, assicurare l'efficace operatività della clientela in particolare in ambito mobile, irrobustire la resilienza del Gruppo con particolare focus alle unità organizzative delle società del Gruppo che gestiscono attività critiche.

Nel corso dell'anno non si sono verificate violazioni informatiche tali da creare danni rilevanti al sistema informatico del Gruppo; si sono tuttavia verificati casi di frodi informatiche conseguenti soprattutto all'installazione ed attivazione di malware sulle postazioni della clientela, generando potenziali perdite comunque coperte dall'intervento economico del Gruppo.

Relativamente alle controversie sulla privacy, sono stati presentati rispettivamente una segnalazione e un reclamo, sui quali il Garante della Privacy non si è ancora pronunciato e un ricorso che si è risolto positivamente per la Banca.

## ACCORDO TRA BANCO BPM E POLIZIA POSTALE PER PREVENIRE E CONTRASTARE IL CYBER CRIME

A seguito dell'accordo sottoscritto con la **Polizia di Stato**, prosegue efficacemente la condivisione di procedure di intervento e di scambio di informazioni utili a prevenire attacchi informatici. In questo modo la Polizia potrà disporre in tempi brevi di informazioni utili alle indagini e la Banca potrà usufruire di una base informativa centralizzata.

| PRINCIPALI RISCHI  | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE  |
|--|---|
| <b>MANCATO UTILIZZO DELLE OPPORTUNITÀ OFFERTE DALLA DIGITALIZZAZIONE</b> | <p>Avvio di un progetto finalizzato a fare evolvere la relazione con il cliente sfruttando le opportunità della digitalizzazione per rendere più agevole ed efficace il rapporto commerciale.</p> <p>In una fase di razionalizzazione del numero di filiali, la tecnologia digitale consente di continuare a presidiare la relazione con il cliente in modo ottimale.</p> |
| <b>MANCANZA DI COMPETENZE DIGITALI ALL'INTERNO DEL GRUPPO</b>            | <p>Diffondere a tutti i livelli la cultura digitale, far evolvere competenze, strumenti e le modalità di lavoro per agevolare il percorso di trasformazione ed il coinvolgimento del capitale umano.</p>  |
| <b>TUTELA DELLA SICUREZZA INFORMATICA, DEI DATI E DELLA PRIVACY</b>      | <p>Investimenti e misure adeguate per tutelare identità digitale e dati personali, prevenire eventuali frodi e incidenti informatici, in particolare su app e dispositivi mobili, e garantire in ogni circostanza la continuità operativa.</p>  |
| <b>RISCHIO OPERATIVO</b>   | <p>La digitalizzazione di documenti e procedure contribuisce a ridurre l'errore umano e l'eventuale perdita di informazioni.</p>  |

04

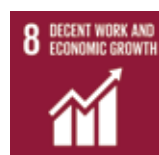




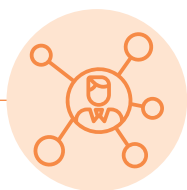
# PERSONE

SVILUPPO, COINVOLGIMENTO E BENESSERE DEL PERSONALE ..... 48

RIORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO E RELAZIONI INDUSTRIALI ..... 56







# SVILUPPO, COINVOLGIMENTO E BENESSERE DEL PERSONALE

**La valorizzazione del capitale umano insieme al coinvolgimento delle persone nei progetti di riorganizzazione è la strada intrapresa dal Gruppo per salvaguardare livello e qualità dell'occupazione e del lavoro.**

Come citato nel Codice Etico, "il rispetto della personalità e della dignità di ciascun dipendente è fondamentale per lo sviluppo di un ambiente di lavoro ispirato alla reciproca fiducia e alla lealtà. Viene favorito un clima lavorativo positivo, che valorizzi le individualità e i rapporti interpersonali, favorendo il rafforzamento del senso d'appartenenza e dello spirito di squadra".

L'investimento in formazione, la costruzione e condivisione di una comune identità nonché le iniziative dedicate al benessere dei dipendenti sono fondamentali per la valorizzazione delle persone e per creare e consolidare con loro relazioni di lungo periodo.

## PERSONE

### FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE

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

### COINVOLGIMENTO E CULTURA AZIENDALE

Condivisione e rafforzamento della cultura aziendale per realizzare il cambiamento.

### WELFARE

L'attenzione ai dipendenti continua a rappresentare un elemento distintivo del Gruppo.



## CHI SONO LE NOSTRE PERSONE

A fine 2018 le persone del Gruppo sono oltre 22.000, la quasi totalità con un rapporto di lavoro a tempo indeterminato che, mediamente, dura da oltre 20 anni. Quasi 2 dipendenti su 3 lavorano nella rete commerciale dedicandosi esclusivamente al business.

Le donne rappresentano circa la metà della popolazione aziendale e i giovani con meno di 30 anni sono circa il 3% a livello di Gruppo. Il 15,4% dei dipendenti ha un contratto di lavoro part-time (+4,5% rispetto al 2017).

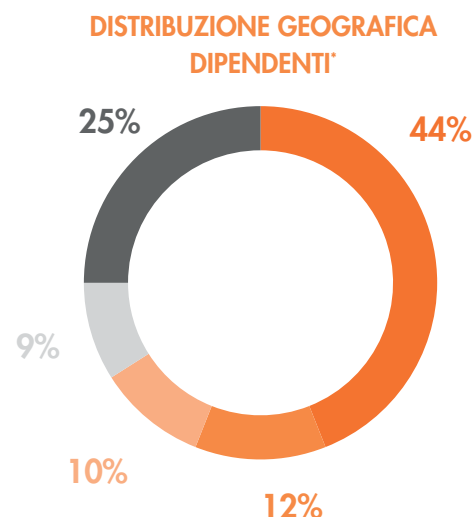
| DIPENDENTI DEL GRUPPO                                  | 2018          | 2017          |
|--|---------------|---------------|
| <b>DIPENDENTI TOTALI (IN NUMERO)</b>                   | <b>22.247</b> | <b>23.263</b> |
| <b>RAPPORTI DI COLLABORAZIONE E TIROCINI</b>           | <b>8</b>      | <b>9</b>      |
| <b>Suddivisione dipendenti per contratto (in n°)</b>   |               |               |
| Tempo indeterminato                                    | 22.126        | 23.126        |
| Tempo determinato                                      | 2             | 5             |
| Apprendistato  | 119           | 132           |
| <b>Rapporti di lavoro a tempo indeterminato (in %)</b> |               |               |
| Donne  | 44,7          | 44,4          |
| Uomini   | 55,3          | 55,6          |
| <b>Rapporti di lavoro in apprendistato (in %)</b>      |               |               |
| Donne  | 50,4          | 50,0          |
| Uomini   | 49,6          | 50,0          |
| <b>Rapporti di lavoro a tempo determinato (in %)</b>   |               |               |
| Donne  | 0             | 20,0          |
| Uomini   | 100           | 80,0          |
| <b>Dipendenti part-time (in n°)</b>                    |               |               |
| Donne  | 3.242         | 3.108         |
| Uomini   | 182           | 167           |
| <b>Dipendenti full time (in n°)</b>                    |               |               |
| Donne  | 6.705         | 7.144         |
| Uomini   | 12.118        | 12.707        |

| COMPOSIZIONE PER ETÀ E INQUADRAMENTO (IN %) | Aree professionali e altro personale dipendente | Quadri Direttivi | Dirigenti  |
|---|---|------------------|------------|
| < 30 anni                                   | 4,6   | /                | /          |
| 30-50 anni                                  | 61,0  | 39,7             | 18,8       |
| > 50 anni                                   | 34,4  | 60,3             | 81,2       |
| <b>TOTALE</b>                               | <b>100</b>                                      | <b>100</b>       | <b>100</b> |

| COMPOSIZIONE PER INQUADRAMENTO E GENERE (IN %) | Aree professionali e altro personale dipendente | Quadri Direttivi | Dirigenti    |
|--|---|------------------|--------------|
| Donne  | 54,4  | 30,5             | 9,2          |
| Uomini   | 45,6  | 69,5             | 90,8         |
| <b>TOTALE</b>                                  | <b>100,0</b>                                    | <b>100,0</b>     | <b>100,0</b> |

La composizione del personale sulla base di età, genere e inquadramento è sostanzialmente invariata rispetto al 2017. Circa 4 dipendenti su 10 sono laureati o con un titolo di studio superiore alla laurea, con una maggiore incidenza delle donne (oltre il 39%) rispetto agli uomini (quasi il 37%).

|  |   |
|--|---|
| <span style="color: #e67e22;">■</span> Lombardia | <span style="color: #95a5a6;">■</span> Emilia Romagna           |
| <span style="color: #e67e22;">■</span> Veneto    | <span style="color: #34495e;">■</span> Resto d'Italia ed estero |
| <span style="color: #e67e22;">■</span> Piemonte  |   |



\* Il grafico tiene conto dei dipendenti totali suddivisi per le principali regioni in cui opera il Gruppo. Tutti i dipendenti hanno un contratto a tempo indeterminato o in apprendistato al netto di due dipendenti in Veneto con contratto a tempo determinato.

Relativamente alle categorie contrattuali, si rileva una maggiore presenza delle donne tra le aree professionali.

| COMPOSIZIONE PER GENERE E INQUADRAMENTO (IN %)  | Donne      | Uomini     |
|---|------------|------------|
| Dirigenti                                       | 0,3        | 2,3        |
| Quadri Direttivi                                | 25,9       | 47,7       |
| Aree professionali e altro personale dipendente | 73,8       | 50,0       |
| <b>Totale</b>                                   | <b>100</b> | <b>100</b> |

In linea con il Piano Industriale, nel 2018 oltre 1.000 persone hanno lasciato il Gruppo, l'85% delle quali a motivo del Fondo di Solidarietà e delle uscite volontarie.

Contemporaneamente la razionalizzazione delle filiali, che ha coinvolto oltre 1.700 persone, ha consentito la copertura di gran parte delle posizioni vacanti mentre il fabbisogno di figure specialistiche è stato coperto anche attraverso nuove assunzioni.

| GRUPPO BANCO BPM                               | ASSUNZIONI<br>2018 | CESSAZIONI<br>2018 | ASSUNZIONI<br>2017 | CESSAZIONI<br>2017 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>TOTALE (IN NUMERO)</b>                      | <b>50</b>          | <b>1.066</b>       | <b>161</b>         | <b>1.506</b>       |
| <b>Suddivisione per genere (in %)</b>          |                    |                    |                    |                    |
| Donne  | 22,0               | 37,3               | 49,7               | 62,7               |
| Uomini   | 78,0               | 62,7               | 50,3               | 37,3               |
| <b>TOTALE</b>                                  | <b>100</b>         | <b>100</b>         | <b>100</b>         | <b>100</b>         |
| <b>Suddivisione per età (in %)</b>             |                    |                    |                    |                    |
| Meno di 30 anni                                | 32,0               | 1,9                | 81,4               | 1,9                |
| da 30 a 50 anni                                | 50,0               | 9,5                | 13,7               | 9,5                |
| oltre 50 anni                                  | 18,0               | 88,6               | 4,9                | 88,6               |
| <b>TOTALE</b>                                  | <b>100</b>         | <b>100</b>         | <b>100</b>         | <b>100</b>         |
| <b>Suddivisione per area geografica (in %)</b> |                    |                    |                    |                    |
| Nord Italia                                    | 90,0               | 82,5               | 76,4               | 83,5               |
| Centro Italia                                  | 6,0                | 13,2               | 14,9               | 10,9               |
| Sud Italia e isole                             | 2,0                | 3,9                | 87,7               | 5,6                |
| Estero   | 2,0                | 0,4                | /                  | /                  |
| <b>TOTALE</b>                                  | <b>100</b>         | <b>100</b>         | <b>100</b>         | <b>100</b>         |

Nel 2018 il tasso di assunzione è dello 0,2% (0,3% per gli uomini e 0,1% per le donne) mentre il tasso di cessazione del 4,8% (5,6% per gli uomini e 3,6% per le donne).

## FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE

La formazione delle persone<sup>1</sup> è un investimento determinante per accompagnare efficacemente la riorganizzazione del Gruppo e sostenere il business e rappresenta un presupposto per la crescita e la valorizzazione del capitale umano.

### LA FORMAZIONE 2018 - FOCUS E TEMATICHE



#### COMUNE VISIONE AZIENDALE E MANAGERIALE

Stile di leadership all'interno del team e tra le funzioni

Competenze utili per rafforzare la nuova identità aziendale e le capacità di execution

Cultura dell'inclusione nelle azioni manageriali e gestionali concrete



#### CAMBIAMENTI LAVORATIVI, NUOVI RUOLI E CULTURA DIGITALE

Condividere logiche di Integrazione tra le diversi reti di servizio e sviluppare competenze specifiche di ruolo

Competenze distintive per sostenere il cambiamento

Cultura digitale e capacità di innovazione



#### CONSULENZA FINANZIARIA EVOLUTA, VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO E COMPETENZE SUI RISCHI E CONTROLLI

Integrare business e capacità di gestire i rischi e i controlli nelle diverse reti

Qualificare le risorse che operano nell'ambito della consulenza finanziaria in linea con la Direttiva MIFID II

Valutazione del merito creditizio delle imprese per migliorare la qualità degli impieghi e il presidio del rischio



#### CAPITALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INTELLETTUALE

Favorire l'employability con attenzione ai programmi finalizzati ad inserire e trattenere i giovani

Valorizzare il patrimonio delle competenze mettendo a fattor comune le esperienze maturate e favorendo lo scambio multigenerazionale

Nel 2018 mediamente ogni persona del Gruppo è stata coinvolta in circa 45 ore di formazione per un totale di oltre 1.000.000 di ore erogate (di cui circa la metà in aula).

Nel 2018 gli uomini hanno usufruito mediamente di maggiore formazione rispetto alle donne, al contrario del 2017 (circa 38 ore per gli uomini e 41 per le donne).

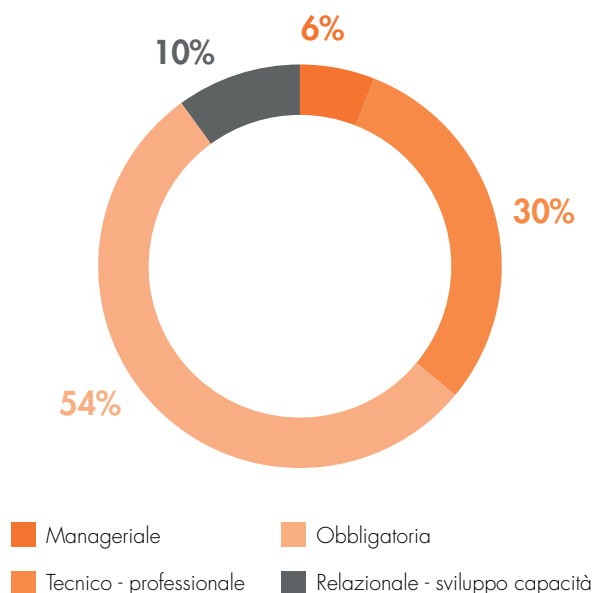
| ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E INQUADRAMENTO 2018 | Uomo      | Donna     | GRUPPO    |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Dirigenti   | 25        | 21        | 25        |
| Quadri Direttivi  | 51        | 48        | 50        |
| Aree professionali e altro personale dipendente         | 42        | 43        | 43        |
| <b>TOTALE</b>   | <b>46</b> | <b>44</b> | <b>45</b> |

<sup>1</sup> I dati sulla formazione escludono le società Arena Broker S.r.l., Sagim S.r.l. Società Agricola, e Terme Ioniche S.r.l.

A fronte di un numero medio di ore sostanzialmente invariato per le aree professionali (43 nel 2018 vs 42 nel 2017), nel 2018 una particolare attenzione è stata rivolta alla formazione di persone con ruoli e responsabilità (attraverso, ad esempio, corsi dedicati alla comune azione e visione manageriale, alla MIFID II, alla cultura della legalità e dell'inclusione) contribuendo all'aumento delle ore medie di formazione nei confronti dei Quadri direttivi (50 ore nel 2018 vs 35 nel 2017) e dei Dirigenti (25 ore nel 2018 vs 15 nel 2017).

La formazione obbligatoria, includendo nel 2018 le necessità in ambito MIFID II, ha rappresentato oltre la metà della formazione erogata (rispetto al 38% nel 2017). Inoltre, nel corso dell'anno il Gruppo ha dedicato allo sviluppo di capacità relazionali oltre 105.000 ore (+ 60.000 ore circa vs 2017).

**FORMAZIONE PER TIPOLOGIA**



L'attività formativa concilia il raggiungimento degli obiettivi aziendali con la crescita professionale delle persone, che vengono valutate regolarmente sulla qualità, la modalità del lavoro svolto e i risultati raggiunti.

Nel 2018 **sono state valutate oltre 21.500 persone** a livello di Gruppo, pari a circa il **97% del totale**<sup>2</sup> (95% nel 2017).

La valutazione rappresenta un prezioso momento di confronto tra il dipendente valutato e il suo responsabile e un primo step per poter accedere al sistema incentivante.

Il CCNL e la contrattazione di secondo livello applicata in azienda prevedono, infatti, per i responsabili delle strutture la possibilità, a determinate condizioni, di erogare compensi variabili ai collaboratori che si sono maggiormente distinti nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. A livello di Gruppo mediamente la parte variabile incide per circa il 4% sulla remunerazione complessiva<sup>3</sup>.

Relativamente alla remunerazione per genere, non emergono significative differenze fra uomini e donne nelle aree professionali e nei quadri direttivi; al contrario nella fascia dirigenziale il rapporto evidenzia un gap significativo, come già evidenziato nel 2017.

| RAPPORTO TRA LA REMUNERAZIONE DONNA/UOMO (ESCLUSI PART-TIME) | 2018 | 2017 |
|--|------|------|
| Dirigenti  | 0,74 | 0,77 |
| Quadri Direttivi   | 0,93 | 0,92 |
| Aree professionali e altro personale dipendente              | 1    | 1    |

<sup>2</sup> Percentuale di dipendenti valutati nell'anno di rendicontazione: Dirigenti: 96%; Quadri 99%; Aree professionali/altro personale 96%; donne 95%; uomini 98%.

<sup>3</sup> Considerando il rapporto tra la remunerazione media e la retribuzione media.

## COINVOLGIMENTO E CULTURA AZIENDALE

Anche nel 2018 il coinvolgimento e la valorizzazione delle persone sono stati fondamentali per costruire e condividere la nuova cultura aziendale e per rendere efficace il processo di riorganizzazione.

A tal proposito, Banco BPM ha coinvolto 300 dipendenti con differenti professionalità, c.d. **Brand Ambassador**, al fine di generare nuove idee, trasmettere le iniziative legate all'identità fra i colleghi e nei territori e supportare le iniziative svolte in filiale.

La intranet e gli eventi interni continuano a dimostrarsi utili strumenti per favorire la consapevolezza su iniziative, obiettivi e strategie del Gruppo e contribuire allo sviluppo di identità e cultura aziendale.



\* Il livello di coinvolgimento tiene conto dell'intensità di engagement (in termini di tempo mediamente dedicato all'iniziativa)

Nel 2018, particolare importanza hanno avuto eventi quali:

- il **"Road Show"**, un tour che ha coinvolto circa 3.500 dipendenti nelle città di riferimento di Banco BPM per raccontare il nuovo posizionamento, i risultati di bilancio, gli obiettivi commerciali, il Piano Industriale e i progetti speciali per i territori;
- gli **eventi di engagement**, anche in modalità team building, organizzati a livello direzionale;
- il **"Lunch con Castagna"**, un pranzo informale tra piccoli gruppi di colleghi e l'AD (60 in totale) per stimolare il dialogo e il confronto diretto;
- **momenti ricreativi e di condivisione** quali "Jingle Bank" (evento natalizio rivolto ai figli dei dipendenti) e "Volontariamo" (giornate di volontariato aziendale svolte in orario lavorativo).

Attraverso la Intranet inoltre il Gruppo contribuisce a veicolare buone prassi (es. la corretta alimentazione), iniziative e tematiche in ambito solidarietà (es. il volontariato e la donazione di sangue), cultura (es. mostre, spettacoli, convegni ed eventi ospitati e/o sponsorizzati), ecc.

## WELFARE

La qualità della relazione tra l'azienda e le proprie persone dipende anche dalla capacità di offrire servizi e agevolazioni in grado di generare valore per i dipendenti e i loro familiari. Il Gruppo mette a disposizione dei dipendenti un sistema di welfare strutturato che tiene conto di diversi ambiti:

### SALUTE



**Assistenza Sanitaria** Integrativa nei confronti di dipendenti in servizio, in esodo e in quiescenza e dei familiari a carico.

**Progetto W@W** per la promozione della salute e del benessere attraverso formazione e sensibilizzazione sui corretti stili di vita.

**Sostegno psicologico** ai dipendenti sia su richiesta (100 interventi nel 2018 per disagi legati alla vita personale e/o lavorativa) sia a seguito di eventi lavorativi traumatici (50 colloqui post rapina nel 2018<sup>4</sup>) nonché a persone con disabilità (80 interventi nel corso dell'anno).

**Palestra aziendale** a Milano a disposizione dei dipendenti.

### SERENITÀ PER IL FUTURO



**Fondo Pensione** facoltativo con un contributo a carico del Gruppo.

**Polizze assicurative** in caso di infortuni lavorativi ed extra lavorativi, in caso di invalidità conseguenti a malattia e in caso di non autosufficienza.

### PREMI E CONDIZIONI AGEVOLATE



**Premio aziendale** erogato ai dipendenti non dirigenti, con valutazione della prestazione positiva, attraverso un importo economico figurativo utilizzabile per l'acquisto di beni e servizi in diversi ambiti (istruzione, mobilità, tempo libero, assistenza, ecc.).

**Servizi bancari e assicurativi** a condizioni agevolate.

### FAMIGLIA E TEMPO LIBERO



**Iniziative di work life balance** quali il lavoro part time (utilizzato da 3.400 dipendenti nel 2018), lo smart working (250 persone coinvolte nel 2018 per due giorni a settimana), aspettativa parzialmente retribuita e percorso di accompagnamento alla genitorialità.

**Nido aziendale** convenzionato a Milano e Lodi.

**CRAL** aziendali che offrono ai propri soci e familiari beni e servizi a condizioni agevolate nonché attività in ambito culturale, ludico, artistico, sportivo e turistico.

**Iniziative** di aggregazione sociale sul territorio.

**Soggiorni estivi** dedicati ai figli dei dipendenti dai 6 ai 16 anni.

La salvaguardia della **salute e della sicurezza del personale** avviene anche attraverso il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi all'attività professionale. Nel 2018 sono proseguite le visite a oltre 2.000 dipendenti a rischio videoterminale e lavoro notturno, tali controlli sono stati accompagnati da attività formative che hanno coinvolto oltre 6.300 dipendenti in quasi 36.000 ore di formazione.

<sup>4</sup> Nel 2018 sono stati 18 gli episodi di rapina, in diminuzione rispetto ai 23 del 2017.

Relativamente agli **episodi di infortunio**, nel 2018 si rileva un miglioramento sia in termini di episodi (265, oltre i 2/3 dei quali in itinere, rispetto a 295 nel 2017) e tasso di infortunio (7,59 nel 2018 vs 8,02 nel 2017), sia in termini di impatto sull'attività lavorativa (l'indice di gravità, con un valore di 0,09 nel 2018 è minore rispetto al valore di 0,22 del 2017) soprattutto per un minor numero di infortuni fra le donne e di relative giornate di lavoro perse. Nel corso dell'anno si è verificato un solo decesso in itinere che ha coinvolto un uomo in Lombardia. Relativamente alla suddivisione geografica degli infortuni, non vi sono differenze rilevanti rispetto al 2017.

| INFORTUNI                           | UOMINI | DONNE | TOTALE |
|-------------------------------------|--------|-------|--------|
| di cui sul lavoro (n°) <sup>5</sup> | 41     | 45    | 86     |
| di cui in itinere (n°)              | 89     | 90    | 179    |
| di cui al Nord Italia (%)           | 76,9   | 76,3  | 76,6   |
| di cui al Centro Italia (%)         | 16,9   | 14,8  | 15,8   |
| di cui al Sud Italia e isole (%)    | 5,4    | 8,9   | 7,2    |
| di cui all'Estero (%)               | 0,8    | /     | 0,4    |

<sup>5</sup> I dati sulla salute e la sicurezza escludono le società Arena Broker S.r.l., Banca Aletti & C. (Suisse) S.A., Sagim S.r.l. Società Agricola, Tecmarket Servizi S.p.A. e Terme Ioniche S.r.l.

| SICUREZZA SUL LAVORO                                  | UOMINI | DONNE | TOTALE |
|---|--------|-------|--------|
| Tasso di infortuni (indice di frequenza) <sup>6</sup> | 6,44   | 9,14  | 7,59   |
| Indice di gravità <sup>7</sup>                        | 0,06   | 0,13  | 0,09   |

<sup>6</sup> Numero di infortuni/ore lavorabili x 1.000.000

<sup>7</sup> Giorni persi per infortunio/ore lavorabili totali x 1.000

Nel corso dell'anno, inoltre, è stata riconosciuta la **malattia professionale** a 4 dipendenti del Gruppo: 3 episodi riferiti a disturbi fisici e 1 a disturbi psichici dovuti all'attività svolta.

Il tasso di assenteismo per malattia è in leggero peggioramento nel 2018 (3,7% vs 3,3% nel 2017).

| GIORNATE DI LAVORO PERSE          | UOMINI | DONNE | TOTALE |
|-----------------------------------|--------|-------|--------|
| a causa di infortuni sul lavoro   | 1.215  | 1.864 | 3.079  |
| a causa di infortuni in itinere   | 2.658  | 2.343 | 5.001  |
| a causa di malattie professionali | 19     | 109   | 128    |

| PRINCIPALI RISCHI   | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE   |
|---|--|
| <b>PROFILI PROFESSIONALI NON ADEGUATI E PERDITA DI RISORSE CHIAVE</b> | Corretta selezione, formazione e valorizzazione delle persone, sistema retributivo e di welfare competitivo, iniziative di engagement dei dipendenti.  |
| <b>SALUTE E SICUREZZA (FISICA E PSICOLOGICA)</b>                      | <p>Presidi organizzativi, supporto psicologico, controlli e normativa ad hoc.</p> <p>Investimenti in ambito tecnologico per potenziare il livello di sicurezza fisica delle filiali.</p> <p>Visite mediche di controllo per i dipendenti a rischio.</p> <p>Interventi formativi finalizzati alla sensibilizzazione in tema di educazione alimentare e sportiva e responsabilizzazione individuale in relazione a rischi specifici.</p> |



# RIORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO E RELAZIONI INDUSTRIALI

L'integrazione e la riorganizzazione delle attività del Gruppo hanno avuto l'obiettivo, da un lato, di semplificare la struttura societaria e, dall'altro, di ridurre costi e duplicazioni.

Tale percorso è stato realizzato salvaguardando livelli occupazionali, un modello sostenibile di gestione delle persone e attraverso un dialogo costante con le organizzazioni sindacali.

## RIORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

### 2017

Integrazione informatica.  
Riassetto dell'asset management.  
Avvio del nuovo modello commerciale.  
Avvio confronto per allineamento delle società del Gruppo al modello organizzativo delineato dalla Capogruppo.

### 2018

Piena operatività del nuovo modello commerciale.  
Incorporazione di BPM e avvio incorporazione di SGS e BP Property Management.  
Razionalizzazione della rete e riarticolazione territoriale degli sportelli BPM.  
Cessione del ramo d'azienda Banca Depositaria.  
Riposizionamento attività core di Banca Aletti e Banca Akros.

## RIORGANIZZAZIONE

## CHANGE MANAGEMENT ED EMPLOYABILITY

### 2017

Formazione a supporto del cambio di ruoli e competenze e per lo sviluppo di capacità distintive.  
Gestione degli esuberanti attraverso il Fondo di Solidarietà.  
Avvio misure di flessibilità lavorativa e riconoscimento economico (Premio Sociale).

### 2018

Accesso al finanziamento del Fondo Paritetico Interprofessionale per la formazione.  
Accordo su Premio aziendale, agevolazioni e iniziative in ambito welfare per dipendenti e familiari.  
Intesa su politiche commerciali e organizzazione del lavoro rispettose di clientela e lavoratori.  
Creazione di una disciplina unitaria di Gruppo in tema di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.



Nel 2018 è divenuto operativo il **nuovo modello commerciale** che ha interessato oltre 10.000 colleghi, di cui circa il 30% ha assunto nuovi ruoli professionali<sup>9</sup>, ed è stato accompagnato dalla chiusura, a motivo di sovrapposizioni e diseconomie, di oltre 500 sportelli.

Anche le attività di **private e investment banking** sono state riorganizzate al fine di creare centri specialistici di eccellenza rispettivamente in Banca Aletti e in Banca Akros. Ciò ha offerto a diversi colleghi la possibilità, grazie a importanti investimenti formativi, di intraprendere percorsi professionali alternativi e di sviluppare nuove competenze e professionalità.

I cambiamenti organizzativi impattano sulla vita delle persone e sono stati perciò accompagnati da un **costante dialogo** con le organizzazioni sindacali con cui si sono sempre cercate soluzioni orientate a conciliare le esigenze aziendali con gli obiettivi professionali e personali dei dipendenti.

| PRINCIPALI RISCHI                                     | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE  |
|---|---|
| <b>CONFLITTUALITÀ FRA LE PARTI SOCIALI</b>            | Confronto continuo e negoziazione con le Organizzazioni Sindacali   |
| <b>MODELLO ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NON ADEGUATO</b> | Revisione del modello commerciale, snellimento della struttura societaria e migliore impiego delle persone  |
| <b>RESISTENZE AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO</b>        | Gli interventi organizzativi vengono accompagnati sia da un confronto con le OOSS sia da percorsi di accompagnamento e di formazione dei dipendenti coinvolti |

<sup>9</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al tema Sviluppo, coinvolgimento e benessere del personale.

05



# COMUNITÀ E AMBIENTE

|   |    |
|---|----|
| CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ .....          | 60 |
| RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE ..... | 67 |





# CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

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

Tale impegno è riportato anche dallo Statuto, nel quale all'art. 5.2 è prevista la possibilità di devolvere una quota, non superiore al 2,5% dell'utile netto a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse nei territori di maggiore presenza, assegnando a ciascuno di essi, direttamente o tramite le Fondazioni statutarie, una determinata quota.

**ORGANIZZAZIONI  
NON PROFIT, SCUOLE E  
UNIVERSITÀ, ISTITUZIONI  
PUBBLICHE E RELIGIOSE**

## SOSTEGNO ECONOMICO

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

## CONDIVISIONE

di risorse, conoscenze e del patrimonio artistico.

## ASSOCIAZIONE

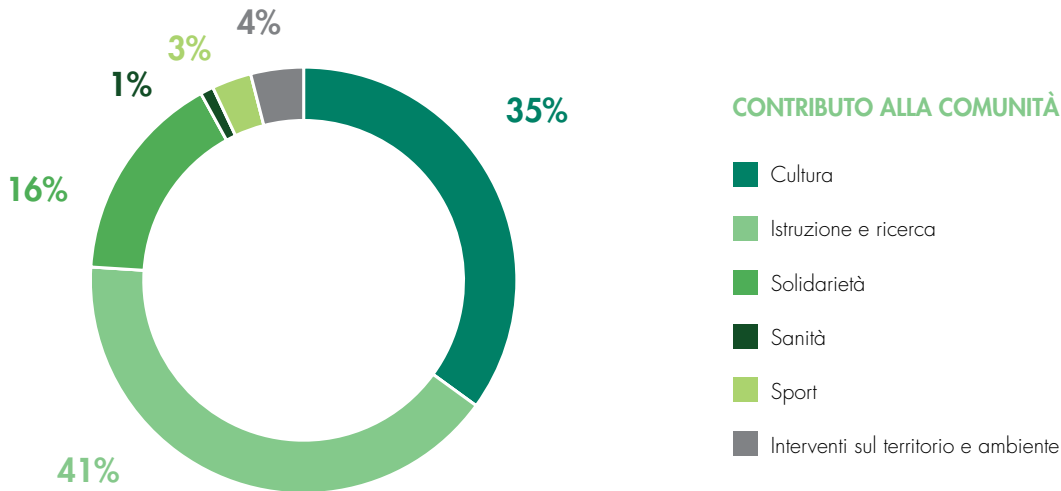
ad organizzazioni senza scopo di lucro.

## SOSTEGNO ECONOMICO

Nel 2018 il Gruppo ha destinato alla comunità circa € 2,8 mln in liberalità e sponsorizzazioni per iniziative di rilevanza sociale, di cui circa € 700.000 destinati alle Fondazioni<sup>1</sup>.

I settori di intervento vengono scelti considerando i valori di riferimento del Gruppo, il merito delle iniziative proposte e i bisogni sociali cui preme offrire il proprio contributo e, nell'ultimo anno in particolare, hanno riguardato gli ambiti cultura, istruzione e ricerca, solidarietà, sanità, sport e interventi sul territorio e ambiente.

<sup>1</sup> In questo capitolo vengono rendicontate le attività a favore della comunità da parte del Gruppo Banco BPM. Alle attività delle Fondazioni, che non rientrano nel perimetro della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, è stata dedicata una pagina a fine capitolo.



Per evitare possibili rischi reputazionali, di corruzione e di conflitto di interesse, nonché monitorare l'utilità dei progetti sostenuti, sono stati istituiti il **Comitato Erogazioni Liberali** e la **Commissione Sponsorizzazioni** con i compiti di valutare e deliberare sulle pratiche presentate.



Anche nel 2018 si conferma l'impegno del Gruppo in **ambito culturale**, con il sostegno di ben 134 iniziative. Dalle storiche partnership per il **teatro** (Estate Teatrale Veronese e Fondazione Atlantide Teatro Stabile di Verona per le attività formative, Globe Theatre di Villa Borghese a Roma, la stagione invernale Teatro Ponchielli di Cremona, il Teatro Creberg di Bergamo, il Teatro Stabile di Genova, lo Spazio No'hma Teresa Pomodoro a Milano) alle manifestazioni su *letteratura, pittura, filosofia e cinema* come "La Milaneseana", gli "Hemingway Days" di Genova, il "Festival della Bellezza" di Verona, il Festival della Letteratura di Mantova e il Festival letterario "Gita al faro" di Ventotene, gli incontri "Strane Coppie" (Napoli, Roma e Milano) e la maratona cinematografica benefica "Fuoricinema" a Milano.

È continuata, inoltre, la valorizzazione delle *principali filarmoniche* quali l'orchestra La Verdi di Milano, la Fondazione Arena di Verona per la stagione del Teatro Filarmonico nonché dell'Associazione corale "Gioacchino Rossini" di Modena.

È stata posta attenzione alle iniziative di *rivalutazione delle tradizioni*, anche religiose, quali Verona Minor Hierusalem, di cui Banco BPM è stato co-ideatore e che rappresenta uno dei fiori all'occhiello dei percorsi storico-artistici legati alle strade di pellegrinaggio, il Festival Biblico della Curia Vescovile di Vicenza, il "Tocati Verona - Festival internazionale dei giochi di strada".



Con riferimento a iniziative in ambito **istruzione e ricerca**, temi di importanza cruciale per i giovani e per il Paese, che hanno impegnato oltre il 40% del totale liberalità e sponsorizzazioni del Gruppo, nel 2018 sono stati sostenuti progetti dedicati all'**orientamento e formazione professionale di ragazzi**, italiani e stranieri, esclusi da percorsi formativi e lavorativi, con lo scopo di formarli nei settori con maggiore possibilità di inserimento. In tale ambito rientrano i progetti "Botteghe di quartiere" dell'associazione Amici di Edoardo di Milano e una vera e propria partnership con il Comune di Milano che nel corso del 2018 ha consentito di formare per le attività di operaio specializzato in meccanica, panetteria, pasticceria, caffetteria e pescheria quasi 60 ragazzi. Per l'orientamento dei giovani diplomandi è stata sostenuta l'iniziativa "Itinera" a Verona, mentre a Bergamo è stata sostenuta l'iniziativa *Cartolandia* per la preparazione alla vita adulta di bambini e ragazzi attraverso il gioco, la manualità e gli spunti di riflessione di docenti ed educatori.



Non è mancato il supporto al *mondo scolastico e universitario*, con il sostegno all'*Università Cattolica di Milano* per le attività di ricerca dell'Osservatorio sui conti pubblici Italiani e con l'assegnazione di **oltre 90 borse di studio** a favore di studenti meritevoli anche in collaborazione con la *Fondazione Famiglia Legnanese*, la *Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio*, la *Fondazione Intercultura Onlus* di Siena e *Brain Research Foundation* a Verona.

Confermando il proprio interesse per l'istruzione dei giovani, nel 2018 è stato avviato il "**Progetto scuole**", che ha permesso in collaborazione con partner istituzionali di 12 comuni italiani, di intervenire per l'adeguamento delle attrezzature scolastiche degli istituti pubblici, con particolare attenzione alle aree di Emilia Romagna e Toscana che negli ultimi anni hanno subito eventi sismici.

Infine, si evidenzia il forte impegno per le iniziative di ricerca tramite il sostegno all'Associazione Italiana Ricerca sul Cancro (AIRC).



Tra le 118 iniziative di **solidarietà**, si segnala il supporto a *Banco Alimentare Lombardia*, all'*Associazione Tudisco* per "La Casa di Andrea" (Roma) che ospita familiari di pazienti pediatrici ricoverati lontano da casa, alla *Casa Don Colmegna* (Milano) che accoglie ragazzi con disagi mentali, agli *Amici per la Vita Onlus* (Modena) che svolge servizio volontario a domicilio per malati gravi, all'Associazione Abio Italia Onlus, presente con più di 5.000 volontari nei reparti di pediatria in tutta Italia, all'Associazione Aism dedicata alle persone affette da sclerosi multipla, al Centro Ausiliario per problemi minorili di Milano per il progetto "Bed & Breakfast Protetto" che accompagna ragazzi, italiani o stranieri, in situazioni di disagio al completamento degli studi e alla ricerca di un lavoro con il sostegno di una équipe multidisciplinare.



Nell'**ambito sanitario** il Gruppo è intervenuto principalmente per l'acquisto di attrezzature mediche o a supporto di realtà attive nell'assistenza anche in ambiti non coperti dal servizio pubblico sanitario. Da segnalare il contributo per l'acquisto di attrezzature per gli ospedali *Buzzi di Milano* e *Santa Maria Nuova di Reggio Emilia*, per l'*Associazione A.L.I.Ce. Verona Onlus* che offre attività riabilitative a pazienti colpiti da ictus e alla *Croce Azzurra Molisana* per l'acquisto di un defibrillatore.



In **ambito sportivo**, sono state sostenute associazioni con importanti progetti di responsabilità sociale volte a promuovere la diffusione dei valori dello sport tra i ragazzi e l'importanza dell'attività fisica per persone diversamente abili.



Le istanze di **interventi sul territorio e ambiente** sono state affrontate, in particolare, in collaborazione con il **F.A.I. - Fondo per l'Ambiente Italiano** per la tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano e attraverso i **Progetti di Comunità**, finalizzati a intercettare istanze di specifiche realtà e a dare un aiuto concreto in ambiti diversi ed articolati quali ad esempio: l'implementazione di attrezzature per persone diversamente abili sulle spiagge di Santa Margherita Ligure, alla dotazione di nuovi banchi per la scuola primaria di Molazzana (Lucca) e al rifacimento dell'area sportiva giovanile nel Comune di Piegajo sulle Alpi Apuane.

## CONDIVISIONE DELLE RISORSE, DELLE CONOSCENZE E DEL PATRIMONIO ARTISTICO

Il contributo economico per sponsorizzazioni e beneficenza viene accompagnato dalla condivisione di competenze, conoscenze, risorse immobiliari e culturali a favore di realtà e iniziative di valore.

Anche in tale ambito, nel 2018 particolare attenzione è stata confermata nei confronti dei **giovani** con iniziative volte all'acquisizione di conoscenze e competenze. In particolare:

- sostegno a progetti formativi dedicati a **JECatt** – Junior Enterprise dell'Università Cattolica – oltre al contributo organizzativo e di realizzazione dell'evento annuale delle junior enterprise che nel 2018 si è focalizzato sul change management e che ha visto la partecipazione attiva dei manager del Gruppo;
- **formazione economica dedicata a ragazzi in difficoltà** in partnership con il Comune di Milano e finalizzata a fornire in tempi brevi strumenti e competenze per favorire l'inserimento lavorativo;
- partecipazione a **Career Day** presso le Università di Verona, Firenze, Novara e Cosenza e attivazione di **tirocini e stage**;
- docenza e testimonianze aziendali per studenti universitari che si affacciano al mondo del lavoro;
- **"Progetto Talenti"** in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano per la definizione di percorsi formativi personalizzati in azienda rivolti a studenti meritevoli.

Nella convinzione dell'importanza di creare consapevolezza nei giovani sui **temi economico-finanziari**, sono stati organizzati **incontri nelle scuole** in collaborazione con Feduf che hanno raggiunto oltre 2.500 ragazzi e hanno visto la partecipazione della società di divulgazione scientifica Taxi1729 e della Compagnia Teatrale di Genovese Beltramo.

Un percorso ad hoc è stato studiato e realizzato direttamente dai dipendenti di Banco BPM per la scuola Galdus, da oltre 20 anni presente nella periferia di Milano per la formazione e l'orientamento al lavoro, con lo scopo di sensibilizzare i ragazzi ai temi economici e alla corretta gestione del denaro.

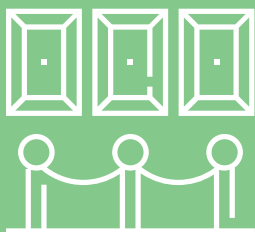
L'impegno del Gruppo verso la diffusione di **conoscenze finanziarie ed economiche** ha interessato anche 18 città attraverso **20 workshop tenuti nelle filiali e aperti a tutta la comunità** che hanno visto la partecipazione interessata di quasi 1.000 persone.

L'attenzione verso la comunità è stata condivisa anche con i dipendenti del Gruppo attraverso:

### **VOLONTARIAMO**

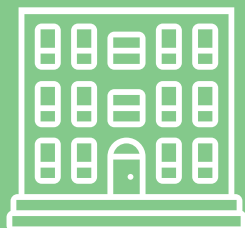
- "Volontariamo", iniziativa di volontariato d'impresa che ha coinvolto circa 300 dipendenti durante l'orario di lavoro;
- la donazione di sangue in azienda con Avis che ha permesso la raccolta di oltre 100 sacche di sangue presso le sedi di Milano e Roma;
- la colletta alimentare, in collaborazione con il Banco Alimentare, con la raccolta di quasi 6.000 kg di cibo.

Inoltre, il Gruppo dispone anche di un importante patrimonio artistico e immobiliare che condivide con la comunità in occasione di mostre, eventi e convegni ospitati o talvolta organizzati dal Gruppo presso le sedi aziendali:



#### **PATRIMONIO ARTISTICO**

- 19.500 opere d'arte che fanno parte del patrimonio artistico del Gruppo per un valore stimato di € 61,7 mln
- 34 opere d'arte prestate gratuitamente a 20 mostre
- 22 dipinti restaurati



#### **PATRIMONIO IMMOBILIARE**

- 9 eventi con oltre 1.000 partecipanti presso lo splendido Palazzo Altieri a Roma
- Oltre 6.000 partecipanti all'iniziativa "Invito a Palazzo" presso le sedi di Milano, Verona, Bergamo, Novara e Roma
- Quasi 15.000 partecipanti a mostre, visite e iniziative organizzate negli spazi di BPL Arte a Lodi, Palazzo Bellini a Novara, Palazzo Scarpa a Verona, Palazzo Creberg a Bergamo e Palazzo Carandini a Modena
- Circa 3.500 visitatori a Palazzo Doria De Ferrari durante i Rolli Days a Genova



#### **CONVEGNI**

- 269 convegni organizzati da soggetti esterni presso le sedi del Gruppo, oltre l'86% dei quali a titolo gratuito
- 56 convegni in cui il Gruppo è stato coinvolto nell'ideazione e organizzazione



## ASSOCIAZIONE A ORGANIZZAZIONI SENZA SCOPO DI LUCRO

Il Gruppo Banco BPM è **associato a diverse realtà** che contribuiscono alla creazione di valore condiviso. In particolare, nel 2018 è stato destinato alle quote associative volontarie e non "di categoria" oltre € 1 milione. Alcune di queste operano in ambiti che riguardano l'attività finanziaria (es. AIR - Associazione Italiana Investor Relations e Assochange - Associazione Italiana Change Management), la cultura, la diffusione di idee e la promozione della responsabilità sociale d'impresa.

Tra quest'ultime si segnalano: **FEDUF** Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio che, costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, promuove l'educazione finanziaria, nel più ampio concetto del termine.

**VALORE D** associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile con una attività che si declina su linee d'azione che riguardano gli strumenti di welfare aziendale, le politiche di inclusione della diversità, i modelli di leadership e di governance inclusivi ed equilibrati e percorsi di studio per superare stereotipi di genere.

Fondazione Artistica **POLDI PEZZOLI** Onlus che dal 1881 gestisce la casa museo e i capolavori dell'omonima collezione. Tra i suoi compiti statutari: lo studio, la ricerca, la conservazione e il restauro delle opere, l'arricchimento delle raccolte attraverso nuove acquisizioni e donazioni, l'educazione e la didattica per il pubblico, la promozione e la valorizzazione dell'istituzione, anche tramite mostre storiche e contemporanee.

**ASPEN INSTITUTE** Italia, un'associazione indipendente e internazionale che nasce negli Stati Uniti nel 1950 per sviluppare il dialogo, la conoscenza e i valori umanistici in una realtà geopolitica internazionale complessa e in evoluzione. In Italia l'Istituto inizia la propria attività nel 1984 con una forte caratterizzazione transatlantica, oggi ancora ugualmente molto presente.

Fondazione **CUOA**, scuola di management, che svolge attività di formazione e sviluppo della cultura imprenditoriale e manageriale, oltreché incubatore di idee e relazioni dove persone e aziende possono trovare l'opportunità per avviare un percorso di crescita comune.

| PRINCIPALI RISCHI                                    | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE  |
|--|---|
| <b>REPUTAZIONALE E DI CONTROPARTE NON AFFIDABILE</b> | <p>Verifica sulla validità dell'iniziativa e sui componenti degli organi direttivi degli enti proponenti.</p> <p>Esclusione a priori di determinate tipologie di richiedenti e di iniziative relative ad ambiti controversi.</p>  |
| <b>CONFLITTI DI INTERESSE E CORRUZIONE</b>           | <p>Verifica su parti correlate tramite specifiche procedure centralizzate.</p> <p>Esclusione di versamenti in contanti e di persone fisiche come beneficiari.</p> <p>Normativa in essere che recepisce le disposizioni contenute nei Regolamenti in tema di Antiriciclaggio e Anticorruzione.</p> |

## FONDAZIONI STATUTARIE, TERRITORI E ATTIVITÀ

### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI LODI

per i territori di Lodi, Cremona <sup>(1)</sup>, Pavia, Mantova, Liguria di Levante, Piacenza, Parma

### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI NOVARA

per i territori del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria di Ponente

### FONDAZIONE CREDITO BERGAMASCO

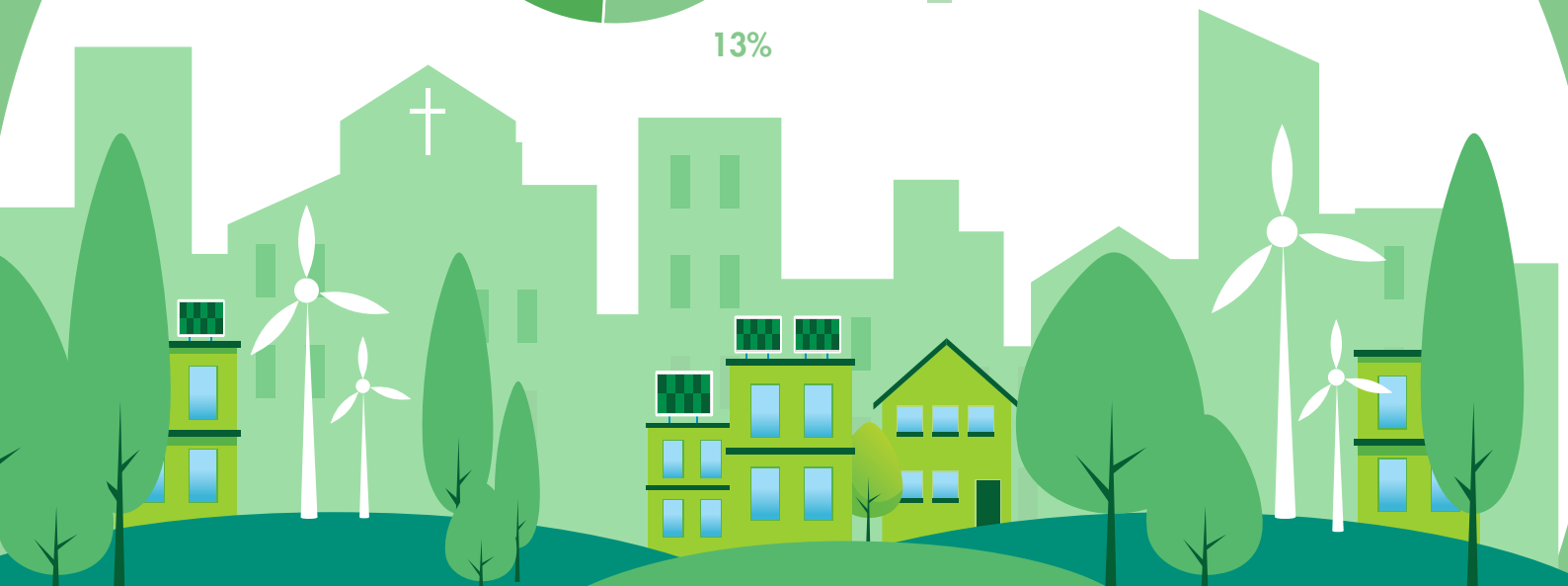
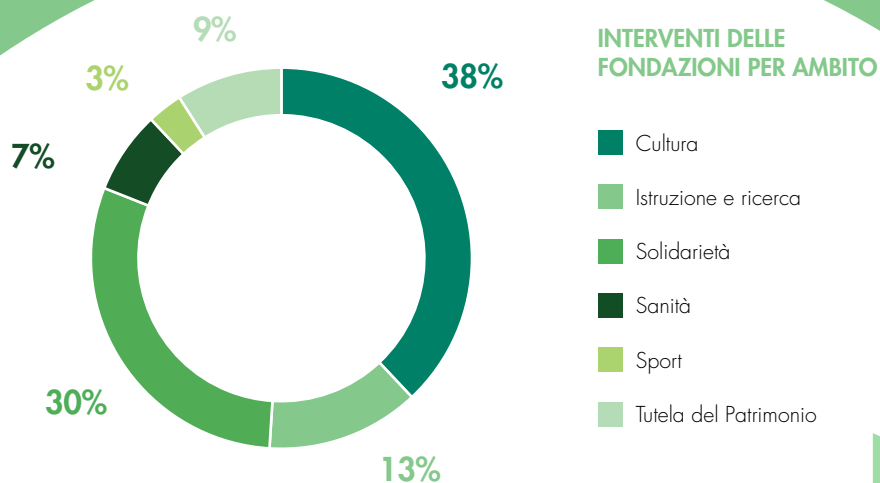
per i territori di Bergamo, Brescia, Como e Lecco

### FONDAZIONE DI CULTO S. GEMINIANO E S. PROSPERO

per i territori di Modena, Reggio Emilia e Carpi

**Nel corso del 2018 le Fondazioni hanno sostenuto numerose iniziative con particolare attenzione agli ambiti culturali e di solidarietà**

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





# RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Il Gruppo Banco BPM intende contribuire alla tutela dell'ambiente riducendo l'impatto delle proprie attività, anche attraverso un processo interno volto a uniformare forniture e procedure, sostenendo la clientela nella scelta di soluzioni green.

In particolare, il Gruppo presta attenzione a:

## GESTIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE\*

GESTIONE DELL'ENERGIA E MONITORAGGIO CONSUMI

MOBILITÀ AZIENDALE

ATTENZIONE AI MATERIALI DI CONSUMO, SMALTIMENTO E RICICLO

INIZIATIVE COMMERCIALI PER L'AMBIENTE

PREVENZIONE DI REATI IN MATERIA DI TUTELA E PROTEZIONE AMBIENTALE

## GESTIONE DELL'ENERGIA E MONITORAGGIO CONSUMI

Nel suo percorso fondato su **principi di sostenibilità ambientale**, il Gruppo, attraverso il suo **Energy Management**, continua l'attività di monitoraggio consumi, benchmarking e soluzioni migliorative per le circa 1.700 filiali e 60 sedi e palazzi.

Anche nel 2018 l'energia elettrica consumata è stata prodotta quasi interamente da fonti rinnovabili certificate **evitando l'emissione in ambiente di circa 43.212 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti**.

In particolare, Banco BPM ha consolidato il rapporto con fornitori di energia elettrica in grado di garantire la qualità del portafoglio energetico tramite la **certificazione "Garanzia d'origine" da fonte rinnovabile (GO)**.

\* I dati ambientali (consumi energetici ed emissioni di gas ad effetto serra) escludono le società Arena Broker S.r.l., Banca Aletti & C. (Suisse) S.A., Sagim S.r.l. Società Agricola, Terme Ioniche S.r.l.

Il consumo di energia elettrica da fonte non rinnovabile è da riferirsi agli immobili ad uso non funzionale, il cui approvvigionamento nel 2018 non è stato possibile governare in modo centralizzato. Il pur significativo aumento (33%) si riferisce ad una quota residuale, a tendere destinata a scomparire, il cui valore risulta complessivamente di scarsissimo impatto.

| CONSUMO TOTALE DI ENERGIA IN GJ                                   | 2018           | 2017           | Variazione 2018/2017 |
|---|----------------|----------------|----------------------|
| Energia elettrica da fonte rinnovabile                            | 490.824        | 534.512        | -9%                  |
| Energia da pannelli fotovoltaici                                  | 526            | 536            | -2%                  |
| Teleriscaldamento   | 19.269         | 14.725         | 24%                  |
| <b>Totale energia da fonte rinnovabile</b>                        | <b>510.619</b> | <b>549.772</b> | <b>-8%</b>           |
| Gas naturale da riscaldamento                                     | 186.974        | 192.764        | -3%                  |
| Gasolio per riscaldamento   | 3.245          | 8.448          | -160%                |
| Gasolio auto (uso promiscuo + aziendali) + benzina auto aziendali | 38.520         | 44.077         | -14%                 |
| Energia elettrica da fonte non rinnovabile                        | 1.375          | 927            | 33%                  |
| Energia da riscaldamento condominiale da fonte non rinnovabile    | 90.618         | 100.775        | -11%                 |
| <b>Totale energia da fonte non rinnovabile</b>                    | <b>320.732</b> | <b>346.991</b> | <b>-8%</b>           |
| <b>Totale energia consumata</b>                                   | <b>831.352</b> | <b>896.763</b> | <b>-8%</b>           |

Nel complesso la riduzione del consumo di energia rispetto all'anno precedente - circa l'8% - è avvenuta principalmente per effetto della vasta operazione di razionalizzazione e chiusura di filiali a seguito dell'integrazione e degli interventi di efficientamento energetico posti in atto.

Il significativo calo alla voce "Gasolio per riscaldamento" (-160%) è invece gran parte dovuto allo smantellamento, ove possibile, delle vecchie caldaie a gasolio, mentre la diminuzione dei consumi di gasolio e benzina è da ascrivere principalmente all'ottimizzazione dell'utilizzo del parco auto aziendale descritto nel paragrafo successivo.

Il **piano di efficientamento 2018** ha previsto interventi di riqualificazione impiantistica quali:

- sostituzione di 25 caldaie tradizionali con più moderni modelli a condensazione;
- installazione di 63 gruppi frigo/pompe di calore ad alta efficienza;
- approvazione da parte del Gestore dei Servizi Energetici (GSE) di 10 pratiche di conto termico (quinquennali) pari a un beneficio economico complessivo nel periodo di circa € 113.000;
- 500 Titoli di Efficienza energetica avviati negli anni precedenti e conseguiti nello specifico per l'anno 2018;
- gestione da remoto degli impianti di climatizzazione di 90 filiali con riduzione di consumi e interventi di manutenzione in loco;

- sono stati assegnati gli incarichi per lo svolgimento delle prossime 17 diagnosi energetiche, come da D.lgs. 102/14, in conformità alle linee guida Abi Enea.
- predisposizione della gara per la sostituzione nel 2019 delle insegne luminose di 150 filiali (Area Centro/Sud) tramite l'utilizzo di luce indiretta a led riducendo i consumi del 70%.

Inoltre, il progetto EDIFICIOA3-Fase2 nella sede di Bezzi a Milano ha conseguito la certificazione **LEED PLATINUM**, applicata agli edifici costruiti e/o ristrutturati con criteri ecosostenibili, volti al risparmio energetico, idrico e riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.



| EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 1) DA ENERGIA DA FONTE NON RINNOVABILE (T CO <sub>2</sub> EQ) | 2018          | 2017          | Variazione 2018/2017 |
|---|---------------|---------------|----------------------|
| Emissioni da gas naturale per riscaldamento   | 10.851        | 11.089        | -2%                  |
| Emissioni gasolio auto (uso promiscuo + aziendali) + benzina auto aziendali                                   | 2.864         | 3.278         | -14%                 |
| Emissioni da gasolio per riscaldamento  | 241           | 626           | -160%                |
| <b>Totale emissioni (Scope 1)</b>   | <b>13.956</b> | <b>14.993</b> | <b>-7%</b>           |

Relativamente alle emissioni indirette, il calcolo per l'energia elettrica acquistata è stato effettuato con le metodologie "**Location-based**" che valutano il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, sia rinnovabile che non rinnovabile, e "**Market-based**" che considerano la quantità di energia elettrica coperta da "garanzia di origine" con un fattore di emissione pari a zero.

| EMISSIONI INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 2) DA ENERGIA DA FONTE NON RINNOVABILE (T CO <sub>2</sub> EQ) | 2018          | 2017                     | Variazione 2018/2017 |
|---|---------------|--------------------------|----------------------|
| Emissioni da energia elettrica acquistata - Location-based <sup>1</sup>   | 43.212        | n.d. <sup>3</sup>        |                      |
| Emissioni da energia elettrica acquistata - Market-based <sup>2</sup>   | 123           | n.d. <sup>3</sup>        |                      |
| Emissioni da riscaldamento condominiale   | 5.259         | 5.849                    | -11%                 |
| <b>Totale emissioni (Scope 2) Location-based</b>  | <b>48.471</b> | <b>n.d. <sup>3</sup></b> |                      |
| <b>Totale emissioni (Scope 2) Market-based</b>  | <b>5.382</b>  | <b>n.d. <sup>3</sup></b> |                      |

<sup>1</sup> Metodologia di calcolo Location-based: in tale metodologia, si deve considerare il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, sia esso rinnovabile o non rinnovabile (il confronto anno precedente non è possibile in quanto la stessa metodologia è stata introdotta a partire dalla DNF 2018).

<sup>2</sup> Metodologia di calcolo Market-based: in tale metodologia, la quantità di energia elettrica coperta da "garanzia di origine" avrà un fattore di emissione pari a zero.

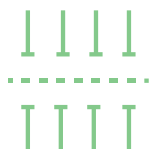
<sup>3</sup> Il confronto con l'anno precedente non è possibile, in quanto la metodologia è stata applicata a partire dal 2018.

## MOBILITÀ AZIENDALE

La **gestione della flotta aziendale** si basa su precisi criteri di scelta e principi di utilizzo che promuovono modalità rispettose dell'ambiente attraverso:



un sistema che elabora le richieste dei colleghi incentivando l'uso del **car pooling** (20.000 passeggeri nel 2018);



un processo di **rinnovamento del parco auto** (in previsione la sostituzione di oltre il 50% della flotta aziendale, circa 400 veicoli Euro 4 e 5, con veicoli Euro 6);



lo **sviluppo di una app**, da utilizzare attraverso i cellulari aziendali, con l'obiettivo di rendere più snella la fase di prenotazione e condivisione dell'auto, più celere la risoluzione di problematiche e la gestione delle emergenze.

È stato, inoltre, **potenziato il sistema di videoconferenze**, sia come numero di sale attrezzate che come singole postazioni di lavoro, impattando positivamente nella gestione degli incontri e sulla riduzione degli spostamenti. In particolare nel corso dell'anno sono stati attivati oltre 27.000 collegamenti che hanno coinvolto 210.000 colleghi.

In un'ottica di ottimizzazione è in previsione di intensificare, grazie agli attuali strumenti informatici, anche la **formazione a distanza**.

## ATTENZIONE AI MATERIALI DI CONSUMO, SMALTIMENTO E RICICLO

La riduzione della propria impronta ecologica si attua anche attraverso l'attenzione verso i consumi dei materiali prevalentemente utilizzati. In particolare nell'anno trascorso le **azioni di contenimento** sono state:



acquisto prevalente per i formati A3 e A4 di **carta certificata FSC** (Forest Stewardship Council) e **PEFC** (Programme for the Endorsement of Forest Certification), che ne garantiscono la provenienza da foreste gestite responsabilmente;



approvvigionamento del formato A4 per uso interno esclusivamente con **carta riciclata**;



passaggio della distribuzione della reportistica interna da modalità cartacea a **visualizzazione su pc**;



utilizzo del **formato elettronico della carta intestata** per eliminarne l'acquisto in quantità predefinite;



uso prevalente di **cartucce toner di tipo rigenerato**.

Relativamente ai **rifiuti**, a fine anno è stato ultimato l'iter per giungere ad un unico fornitore a livello di Gruppo per la raccolta e lo smaltimento, con lo scopo di **potenziare e affinare le azioni di miglioramento e controllo**.

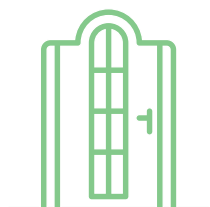
Nel corso del 2018, comunque, si è proseguito in osservanza delle locali disposizioni in materia, comprese quelle afferenti a rifiuti speciali e pericolosi.

Sono state inoltre avviate **iniziative per favorire processi di economia circolare**, quali:

- recupero, tramite **compattatori ecologici automatici** presenti nelle mense aziendali di Milano, di 8.390 Kg di plastica da riutilizzare per produrre altri beni;
- prosecuzione dell'iniziativa **Youecobox** che ha permesso di raccogliere 157.000 dispositivi di sicurezza e carte di pagamento dismesse dai clienti avviandoli a un processo di riciclo. L'obsolescenza elettronica rappresenta una delle maggiori criticità da gestire e pertanto si prevede di estendere tale raccolta a tutte le filiali del Gruppo.

## INIZIATIVE COMMERCIALI PER L'AMBIENTE

Nel corso del 2018 sono state avviate specifiche iniziative quali:



### MUTUO BIOEDILIZIA

primo nel suo genere in Italia, sviluppato insieme a FederlegnoArredo, finalizzato al finanziamento di immobili non residenziali, edificati secondo criteri di bioedilizia in conformità ai protocolli di qualità "Sistema Affidabilità Legno Edilizia".



### CREDITO ENERGY EFFICIENCY PER EDIFICI ALL'INTERNO DEL COMUNE DI MILANO

rilasciato a condizioni vantaggiose a condomini che effettuano ristrutturazioni e riqualificazioni per migliorare l'efficienza energetica e subordinato al parere tecnico positivo del Comune di Milano.



### PARTECIPAZIONE AL PROGETTO EUROPEO EeMAP (ENERGY EFFICIENT MORTGAGES ACTION PLAN)

per la creazione di un mutuo, standardizzato a livello Europeo, con lo scopo di incentivare misure di efficienza energetica, per la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti, attraverso condizioni finanziarie favorevoli.

**Si segnala, inoltre, l'attenzione posta ai temi ambientali nella valutazione del rischio creditizio.** Le informazioni di carattere ambientale, relative alle imprese finanziate, sono raccolte attraverso la parte qualitativa del questionario per la determinazione del rating creditizio. In particolare, viene censito il comportamento dell'impresa relativamente alla valutazione dei fattori specifici di rischio ambientale/ecologico/normativo per determinare la rilevanza del loro impatto sull'impresa stessa e le azioni messe in atto per prevenire e/o mitigare eventuali rischi legati alla propria attività (quali ad es. individuazione di una figura responsabile per le problematiche ambientali, formazione del personale su salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro etc.).

I questionari vengono consultati nell'ambito della proposta di concessione e sono a disposizione del deliberante. Vanno compilati con cadenza annuale indipendentemente dall'eventuale concessione di nuovi fidi.



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

A fine 2018 il Gruppo risulta proprietario di circa 6.000 unità immobiliari non strumentali (box, terreni, appartamenti, stabili, capannoni etc.), principalmente rivenienti da recupero crediti e contratti di leasing non onorati.

Per tali immobili vengono messe in atto le seguenti attività di presidio:

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

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

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

06



# INTEGRITÀ

|  |    |
|--|----|
| INTEGRITÀ AZIENDALE E CONTRIBUTO<br>ALLA LEGALITÀ DEL PAESE..... | 76 |
| RELAZIONE CON I FORNITORI .....                                  | 80 |





# INTEGRITÀ AZIENDALE E CONTRIBUTO ALLA LEGALITÀ DEL PAESE

**Tutta l'attività aziendale è improntata a sani e corretti principi di comportamento che si applicano ai rapporti con gli stakeholder e nei confronti della comunità e dell'ambiente.**

La Banca, inoltre, in quanto parte del **sistema finanziario**, svolge un ruolo importante nella **prevenzione alla corruzione e alla lotta al riciclaggio** che rappresentano fenomeni rilevanti in quanto limitano lo sviluppo e la crescita della società.

La netta posizione del Gruppo su questi temi si esplica nel **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ex D.Lgs.231/01 che definisce le regole generali che devono essere adottate al fine di ridurre il rischio di comportamenti illeciti. Fa parte di tale modello il **Codice Etico** che definisce i principi alla base dell'attività del Gruppo.

In tal modo il Gruppo contribuisce al corretto funzionamento del sistema Paese e allo sviluppo di un modello di società basato sull'osservanza delle regole e sul rispetto dei diritti umani.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE ETICO



**Correttezza e onestà:** rispetto delle leggi, dei regolamenti interni e dell'etica professionale



**Imparzialità:** divieto, nelle relazioni interne ed esterne, di adottare qualsiasi forma di discriminazione legata a nazionalità, sesso, età, disabilità fisica o psichica, orientamento sessuale, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose



**Professionalità, valorizzazione e tutela delle risorse:** promozione e ricerca della massima professionalità per i propri consiglieri, sindaci, dipendenti e collaboratori; selezione con criteri oggettivi e pari opportunità; prevenzione e sanzione di comportamenti lesivi della persona; salute e sicurezza sia fisica sia psicologica delle persone che lavorano nel Gruppo



**Trasparenza e completezza:** comunicazione di informazioni finanziarie e non finanziarie tempestive, veritiere e comprensibili



**Tutela ambientale:** attenzione all'impatto ambientale della propria attività

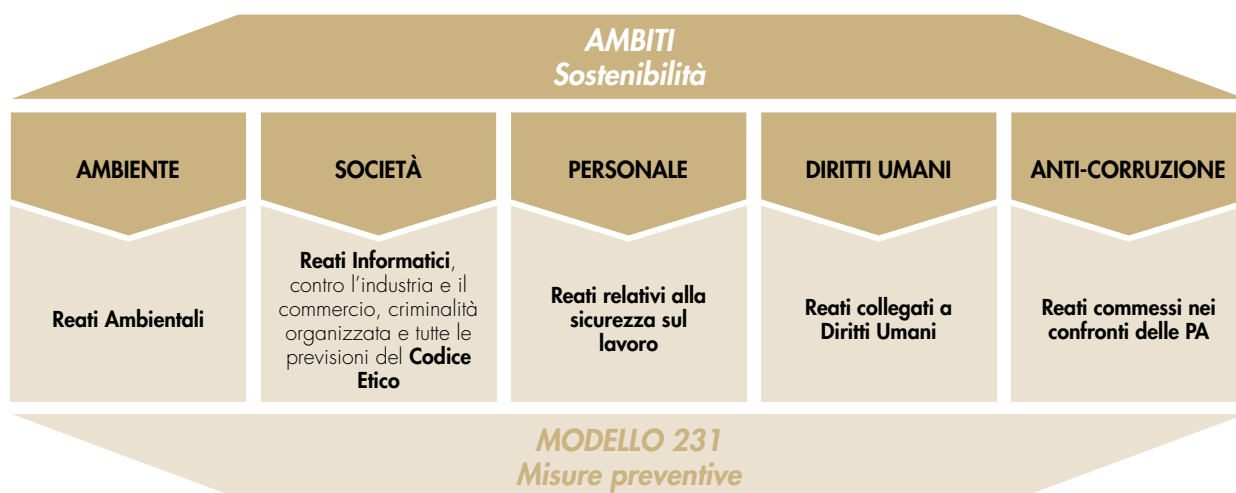
## PRINCIPALI NORME<sup>1</sup>

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs.231/01 e Codice Etico
- Regolamento Procedure per la disciplina delle operazioni con Parti Correlate
- Regolamento Procedure e Politiche dei controlli in materia di attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di Soggetti Collegati
- Regolamento Anticorruzione
- Regolamento Antiriciclaggio
- Regolamento Market Abuse

<sup>1</sup> Per ulteriori approfondimenti è possibile scaricare i documenti societari attraverso il seguente link: <http://www.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/>

Poiché molte delle norme del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs.231/01 sono relativi agli ambiti previsti dal D.Lgs.254/2016 e relativi afferenti alla sfera Sostenibilità (vedi schema sottoriportato), **l'operatività aziendale è improntata a logiche che tengono conto della salvaguardia della relazione con gli stakeholder e la comunità.**

**CORRELAZIONE TRA MODELLO ORGANIZZATIVO 231  
E AMBITI DEL D.LGS.254/2016**



Il rispetto dei **diritti umani** fa parte di una corretta condotta aziendale. Il **Codice Etico prevede che il Gruppo si impegni al rispetto dei diritti umani, di tutela del lavoro, di contrasto alla corruzione, alla criminalità organizzata e al terrorismo.** Qualsiasi comportamento, nell'esercizio delle proprie funzioni, contrario a norme aventi rilevanza penale va inteso come violazione del Codice Etico.

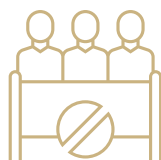
Tutte le società del Gruppo Banco BPM sono tenute a recepire, adattandolo alle specificità dell'attività svolta, il sistema di regole previsto inclusi i presidi organizzativi di cui il Gruppo ha deciso di dotarsi.

Fanno parte del Modello anche norme non richieste dal dettato normativo, di cui ci si è dotati volontariamente, in quanto afferenti ad alcuni ambiti particolarmente delicati per l'attività svolta quali quelle in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, finanziamento al terrorismo e conflitto di interessi.

L'adozione di corretti comportamenti è responsabilità di tutti: il compito di presidiare questi comportamenti è assegnato con impegno via via crescente ai responsabili delle singole strutture, alle funzioni di controllo e agli organi di supervisione strategica e di controllo. **Tale sistema riveste un ruolo fondamentale in quanto favorisce la diffusione di una corretta cultura e consapevolezza dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.**

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

Inoltre, per i nuovi ruoli di Responsabile dei Controlli in Direzione Territoriale e di Referente controlli in Filiale è stato attivato un ulteriore percorso formativo ad hoc volto ad ampliare competenze specifiche per presidio e garanzia dei controlli.



## ANTICORRUZIONE

Circa **97.000 ore di formazione** erogate con il coinvolgimento di circa **16.700 dipendenti**

**N°0 licenziamenti relativi ad avvenimenti di corruzione**

Il controllo sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di ogni società del Gruppo dotata di un impianto 231/01 spetta al relativo Organismo di Vigilanza a cui possono essere inviate segnalazioni relative alla commissione di reati o di fatti e/o comportamenti non in linea con il modello organizzativo adottato.

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



## ANTIRICICLAGGIO

Circa **67.000 ore di formazione** erogate con il coinvolgimento di **oltre 7.500 dipendenti**

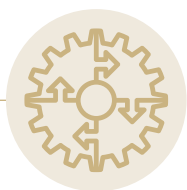
Controlli automatici in fase di censimento/ variazione in anagrafe propedeutici alle aperture di rapporti continuativi e controlli nel continuo

### SISTEMI DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI

OdV 231/01: nel 2018 sono pervenute complessivamente **4 segnalazioni** di cui solo **1 di competenza dell'Organismo** e che ha dato luogo ad approfondimenti.

Sistema Interno (whistleblowing) : nel 2018 è pervenuta **1 segnalazione** i cui approfondimenti non hanno evidenziato alcun comportamento irregolare.

| PRINCIPALI RISCHI  | MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE   |
|--|--|
| <b>NON CONFORMITÀ ALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE E REGOLAMENTARI</b> | <p>Presidi organizzativi per il monitoraggio della normativa esterna e dell'aggiornamento/adeguamento interno</p> <p>Presidi organizzativi per il controllo della corretta applicazione della norma</p> <p>Informazione e formazione del personale</p> |
| <b>NON CONFORMITÀ ALLE NORME DI AUTOREGOLAMENTAZIONE</b>         | <p>Presidi organizzativi per l'aggiornamento delle norme e il controllo della corretta applicazione della norma</p> <p>Informazione e formazione del personale</p>   |



# RELAZIONE CON I FORNITORI

La selezione dei fornitori avviene unicamente fra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali. In alcun modo il Gruppo 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.

Allo scopo di rendere omogeneo, fra tutte le società del Gruppo, politiche, criteri e metodologie di fornitura è stato creato un **Albo Fornitori**, non solo strumento di repository dati, ma anche un applicativo di gestione, valutazione e monitoraggio.



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

Oltre alla trasmissione di dati generali, tecnici, organizzativi ed economico patrimoniali, 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 contenuti in tali documenti. A tal proposito a mitigazione dei possibili rischi connessi alla catena di fornitura vengono effettuate opportune verifiche prima dell'iscrizione all'Albo e durante il rapporto commerciale.



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

**Nel 2018 il numero di fornitori del Gruppo è 1.689 e quasi tutti (oltre il 99%) risiede in Italia.** Il fatturato complessivo è di circa 690 mln, importo lievemente inferiore all'anno precedente (circa 693 mln).



| (Dati in %)       | FATTURATO COMPLESSIVO PER CATEGORIA |             |
|-------------------|-------------------------------------|-------------|
|                   | 2018                                | 2017        |
| <b>SERVIZI</b>    | 36%                                 | 37%         |
| <b>IMMOBILI</b>   | 19%                                 | 18%         |
| <b>TECNOLOGIE</b> | 45%                                 | 45%         |
| <b>TOTALE</b>     | <b>100%</b>                         | <b>100%</b> |

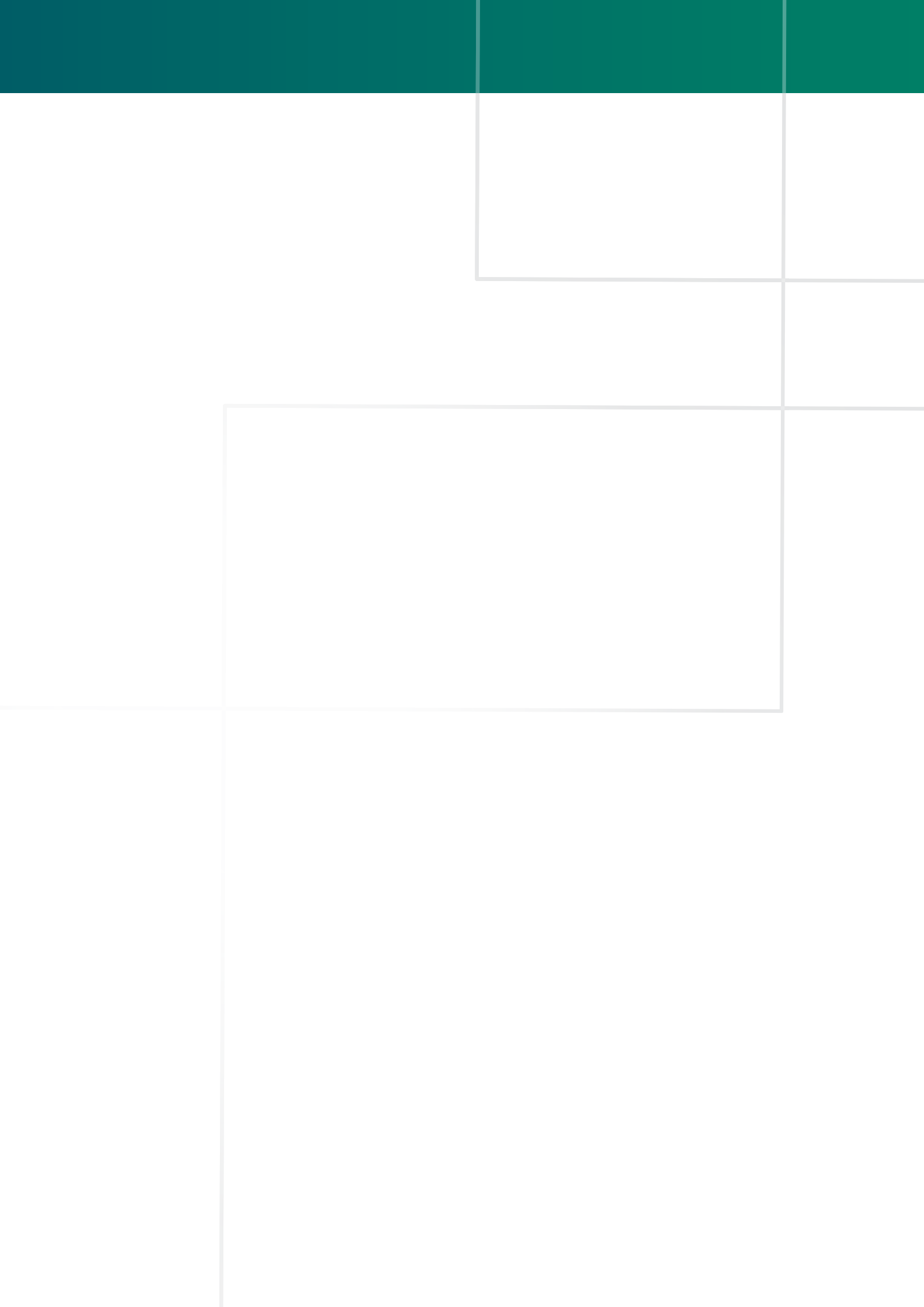
| (Dati in %)       | FORNITORI TOTALI PER CATEGORIA |             |
|-------------------|--------------------------------|-------------|
|                   | 2018                           | 2017        |
| <b>SERVIZI</b>    | 44%                            | 38%         |
| <b>IMMOBILI</b>   | 30%                            | 35%         |
| <b>TECNOLOGIE</b> | 26%                            | 27%         |
| <b>TOTALE</b>     | <b>100%</b>                    | <b>100%</b> |

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



# METODO E FRAMEWORK

|  |    |
|--|----|
| Guida alla lettura e nota metodologica ..... | 84 |
| Tabella di riconduzione.....                 | 87 |
| GRI Content Index .....                      | 88 |
| Relazione della società di revisione .....   | 91 |



# GUIDA ALLA LETTURA E NOTA METODOLOGICA

## GUIDA ALLA LETTURA

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM (di seguito anche “Dichiarazione”), redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 e secondo i GRI Sustainability Reportings Standards contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Il Gruppo prosegue così il proprio percorso in ambito di sostenibilità ritenendo indispensabile non solo dotarsi di politiche e strategie a presidio dei diversi ambiti non finanziari ritenuti prioritari, ma anche condividendo le proprie performance con tutti gli stakeholder. La Dichiarazione è stata redatta focalizzando l’informativa sui temi non finanziari individuati come rilevanti alla luce dell’analisi di materialità e che riflettono gli impatti sociali, ambientali ed economici in grado di influenzare le decisioni degli stakeholder.

La Dichiarazione si struttura in tre macro-sezioni. Nella prima viene descritta l’identità del Gruppo, l’organizzazione, la gestione dei rischi e i principali traguardi raggiunti nel 2018, i riconoscimenti ottenuti. La sezione fornisce inoltre un quadro del contesto di riferimento e del processo di determinazione dei temi significativi per il Gruppo. La seconda sezione, che costituisce il corpo principale del Documento si suddivide in capitoli dedicati alle diverse aree d’impatto socio-ambientale quali la clientela e il territorio, le persone, la comunità, l’ambiente e l’integrità. In particolare per ogni tematica non finanziaria significativa sono descritti all’interno della Dichiarazione le politiche praticate, i principali rischi e le relative modalità di gestione e organizzazione. Vengono infine descritti nella terza sezione gli aspetti di natura metodologica, ovvero i principi e criteri su cui si basa la predisposizione del documento.

La Funzione Comunicazione ha curato il processo di coordinamento e gestione per la redazione della presente Dichiarazione, in collaborazione con le altre funzioni aziendali.

## NOTA METODOLOGICA

### Standard di rendicontazione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM (di seguito anche “il Gruppo”), redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (di seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse. La presente Dichiarazione è pubblicata con periodicità annuale (la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 è stata pubblicata a marzo 2018) ed è redatta ai sensi del Decreto e secondo i “Sustainability Reporting Standards” definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), di seguito “GRI Standards” e i supplementi di settore “Financial Services Sector Supplements”. Il livello di

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

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

### **Perimetro di rendicontazione**

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla performance del Gruppo per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018. La presente Dichiarazione comprende i dati di Banco BPM S.p.A. e delle società consolidate integralmente, ad eccezione delle società veicolo, delle società in liquidazione al 31/12 e la società First Servicing SpA, società creata nel dicembre 2018.

Tali esclusioni non rilevano ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotto. Sono escluse dal perimetro di rendicontazione anche le Fondazioni statutarie.

L'ambito di rendicontazione è coerente con i contenuti sopra riportati, fatta eccezione per alcuni dati, laddove specifiche limitazioni sono esplicitamente riportate all'interno del testo e si riferiscono a situazioni in linea con gli standard di reporting.

I dati economico-finanziari riportati all'interno della Dichiarazione derivano dalla Relazione Finanziaria Annuale del Gruppo Banco BPM al 31 dicembre 2018.

Come riferimento per la predisposizione del prospetto di determinazione del valore economico generato e distribuito si sono considerate le Linee guida ABI che, proponendo uno schema riclassificato del conto economico redatto secondo le norme italiane per il settore bancario, è ritenuto più adatto allo scopo. Tale prospetto costituisce informativa aggiuntiva rispetto agli ambiti richiesti dal Decreto.

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

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

### **Processo di rendicontazione**

Nel 2018 Il Gruppo Banco BPM si è dotato di una procedura strutturata per la redazione della Dichiarazione che, definita dalla normativa interna, ha individuato le strutture coinvolte e i principi, i ruoli e le responsabilità per la rendicontazione dei dati e delle informazioni non finanziarie riportati all'interno del presente Documento. La predisposizione della Dichiarazione si è basata pertanto su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

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

### **Principi di rendicontazione**

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

# TABELLA DI RICONDUZIONE

| TEMA MATERIALE  | DEFINIZIONE E RILEVANZA (2018)   | GRI Standard Disclosure   | IMPATTI INTERNI  | IMPATTI ESTERNI       |
|---|--|---|------------------|-----------------------|
| <b>Integrità aziendale e contributo alla legalità del Paese</b> | Si riferisce all'insieme di regole, strumenti e iniziative che disciplinano la sana gestione aziendale nonché al modello di gestione adottato volto a prevenire e contrastare la corruzione e gli illeciti anche negli ambiti individuati dal d.lgs,254  | GRI 205: Anti-corruzione 2016   | Gruppo Banco BPM | Tutti gli stakeholder |
| <b>Sviluppo, coinvolgimento e benessere del personale</b>       | Crescita, coinvolgimento e valorizzazione dei dipendenti attraverso attività formative, opportunità professionali, interventi e iniziative finalizzati a incrementare il benessere organizzativo, individuale e familiare dei lavoratori.  | GRI 401: Occupazione 2016<br>GRI 403: Salute e Sicurezza dei Lavoratori 2016<br>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016   | Gruppo Banco BPM | Personale             |
| <b>Contributo alla comunità</b>                                 | Il sostegno al tessuto sociale tramite sponsorizzazioni a scopo sociale, elargizioni benefiche, concessione di beni aziendali, attività di volontariato e altre iniziative rivolte allo sviluppo della comunità.   | GRI 201: Performance Economica 2016<br>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016  | Gruppo Banco BPM | Comunità              |
| <b>Riduzione impatto ambientale</b>                             | Relativamente agli Impatti diretti, tutte le azioni volte a ridurre il consumo di risorse impiegate nelle attività aziendali nonché delle emissioni nocive principalmente. Per gli impatti indiretti, i finanziamenti a iniziative e progetti di efficienza energetica e valutazione del rischio ambientale nel processo del credito.                                  | GRI 302: Energia 2016<br>GRI 305: Emissioni 2016<br>GRI 301: Materiali 2016   | Gruppo Banco BPM | Comunità              |
| <b>Relazione con i fornitori</b>                                | Relazione e selezione dei fornitori tra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali.   | GRI 204: Pratiche degli acquisti 2016   | Gruppo Banco BPM | Fornitori             |
| <b>Relazione con la clientela e il territorio</b>               | Il sostegno all'economia del territorio, la qualità del servizio, l'ascolto e la trasparenza sono requisiti fondamentali per una relazione soddisfacente e duratura nel tempo.   | Portafoglio prodotti (GRI G4)<br>GRI 413: Comunità Locali 2016  | Gruppo Banco BPM | Clienti               |
| <b>Internazionalizzazione e sviluppo delle imprese</b>          | La crescita delle imprese rappresenta una priorità per il Paese e al tempo stesso un'opportunità di business per il Gruppo, che vuole diventare l'interlocutore di riferimento per le mid-cap italiane accompagnandole nella crescita in Italia e all'estero.  | Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspect previsto dalle linee guida GRI Standard), Banco BPM riporta nel documento l'approccio di gestione e i relativi indicatori. | Gruppo Banco BPM | Clienti               |
| <b>Supporto al risparmio e alle scelte consapevoli</b>          | Si intende la capacità di tutelare e valorizzare il risparmio di persone e imprese attraverso un modello di consulenza evoluto e la realizzazione di iniziative di consapevolezza finanziaria  | Marketing ed etichettatura (GRI G4)   | Gruppo Banco BPM | Clienti               |
| <b>Innovazione digitale, tutela dei dati e della privacy</b>    | L'innovazione è considerata una leva di sostenibilità in relazione alla capacità sia di adattarsi alle nuove esigenze e ai cambiamenti sociali e culturali sia di sfruttare la tecnologia per rendere il servizio più efficiente ed efficace ma tutelando allo stesso tempo i dati della clientela utilizzati dal Gruppo.  | GRI 418: Privacy del Cliente 2016   | Gruppo Banco BPM | Clienti               |
| <b>Riorganizzazione del Gruppo e relazioni industriali</b>      | Le iniziative di riorganizzazione del Gruppo sono necessarie al fine di recuperare efficienza, migliorare il decision making e raggiungere un modello aziendale più sostenibile e in grado di adeguarsi con prontezza allo sviluppo tecnologico e al cambiamento. Il confronto continuo con le organizzazioni sindacali è fondamentale per accompagnare tale processo. | GRI 402: Labor/Management Relations 2016  | Gruppo Banco BPM | Personale             |

# GRI CONTENT INDEX

| STANDARD DISCLOSURE                     | DESCRIZIONE DISCLOSURE  | "NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)"  | OMISSIONI |
|---|---|---|-----------|
| <b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>      |   |   |           |
| 102-1                                   | Nome dell'organizzazione  | "Copertina"   |           |
| 102-2                                   | Attività, marchi, prodotti e/o servizi  | 10, 28-30   |           |
| 102-3                                   | Luogo in cui ha sede l'headquarter dell'organizzazione                              | Terza di copertina  |           |
| 102-4                                   | Paesi in cui opera l'organizzazione   | 13  |           |
| 102-5                                   | Assetto proprietario e forma legale   | 11-12   |           |
| 102-6                                   | Mercati serviti   | 13  |           |
| 102-7                                   | Dimensione dell'organizzazione  | 11-13, 15   |           |
| 102-8                                   | Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori                                   | 49  |           |
| 102-9                                   | Catena di fornitura   | 80-81   |           |
| 102-10                                  | Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura         | 3, 84-86, 56-57   |           |
| 102-11                                  | Principio o approccio prudenziale   | 14, 34, 38, 42, 44, 55, 57, 65, 73, 79, 81  |           |
| 102-12                                  | Iniziative esterne  | 22-23   |           |
| 102-13                                  | Adesione ad associazioni  | 16-17, 65   |           |
| <b>STRATEGIA</b>                        |   |   |           |
| 102-14                                  | Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente                       | 3   |           |
| 102-15                                  | Principali impatti, rischi e opportunità  | 14, 34, 38, 42, 44, 55, 57, 65, 73, 79, 81  |           |
| <b>ETICA E INTEGRITÀ</b>                |   |   |           |
| 102-16                                  | Valori, principi, standard e norme di comportamento                                 | 8, 76-77  |           |
| 102-17                                  | Procedure di segnalazione di comportamenti non etici                                | 79  |           |
| <b>GOVERNANCE</b>                       |   |   |           |
| 102-18                                  | Struttura di governo  | 11-12   |           |
| 102-22                                  | Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati                     | 12  |           |
| <b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b> |   |   |           |
| 102-40                                  | Elenco degli stakeholder coinvolti  | 8, 15, 30, 53   |           |
| 102-41                                  | Accordi di contrattazione collettiva  | Tutti i dipendenti sono coperti da contratti di contrattazione collettiva a seconda della società di riferimento. |           |
| 102-42                                  | Identificazione e selezione degli stakeholder                                       | 30-31, 53   |           |
| 102-43                                  | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder                                       | 30-31, 53   |           |
| 102-44                                  | Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder              | 30-31, 53   |           |
| <b>CRITERI DI RENDICONTAZIONE</b>       |   |   |           |
| 102-45                                  | Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder              | 84-86   |           |
| 102-46                                  | Processo per la definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi materiali | 22-23   |           |
| 102-47                                  | Elenco dei temi materiali   | 23  |           |



| STANDARD DISCLOSURE                              | DESCRIZIONE DISCLOSURE  | "NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)" | OMISSIONI   |
|--|---|--|---|
| 102-48   | Riesposizione di informazioni   | 84-86                                      |   |
| 102-49   | Modifiche alle informazioni inserite nei report precedenti  | 84-86                                      |   |
| 102-50   | Periodo di rendicontazione  | 84-86                                      |   |
| 102-51   | Data di pubblicazione report più recente  | 84-86                                      |   |
| 102-52   | Periodicità di rendicontazione  | 84-86                                      |   |
| 102-53   | Contatti e indirizzi per informazioni sul report  | Quarta di copertina                        |   |
| 102-54   | Dichiarazione di rendicontazione in conformità ai GRI Standards   | 84-86                                      |   |
| 102-55   | GRI content index   | 88   |   |
| 102-56   | Attestazione esterna  | 91   |   |
| <b>GRI 200: Sfera economica</b>                  |   |  |   |
| <b>GRI 201: Performance Economica 2016</b>       |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   | 15, prospetto di riconduzione              |   |
| 201-1  | Valore economico diretto generato e distribuito   | 15   |   |
| <b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b> |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   | 60-66, prospetto di riconduzione           |   |
| 203-1  | Investimenti in infrastrutture e servizi forniti  | 61, 66                                     |   |
| <b>GRI 204: Pratiche degli acquisti 2016</b>     |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   | 80-81, prospetto di riconduzione           |   |
| 204-1  | Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative | 81   |   |
| <b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>             |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   | 76-78, prospetto di riconduzione           |   |
| 205-2  | Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione                                     | 79   | Non disponibili i dati sulla comunicazione in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione.   |
| 205-3  | Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese                                      | 79   |   |
| <b>GRI 300: Sfera ambientale</b>                 |   |  |   |
| <b>GRI 301: Materiali 2016</b>                   |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   |  |   |
| 301-1  | Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume  |  | Nel 2018 i dati sui materiali utilizzati non sono disponibili a causa degli interventi informatici e di riorganizzazione. |
| <b>GRI 302: Energia 2016</b>                     |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   | 67-68, prospetto di riconduzione           |   |
| 302-1  | Consumi di energia all'interno dell'organizzazione  | 68   |   |
| <b>GRI 305: Emissioni 2016</b>                   |   |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3                              | Modalità di gestione dell'aspetto   | 67-68, prospetto di riconduzione           |   |

| STANDARD DISCLOSURE  | DESCRIZIONE DISCLOSURE   | "NUMERO DI PAGINA (O RIFERIMENTO DIRETTO)" | OMISSIONI   |
|--|--|--|---|
| 305-1  | Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)   | 69   |   |
| 305-2  | Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)  | 69   |   |
| <b>GRI 400: Sfera sociale</b>  |  |  |   |
| <b>GRI 401: Occupazione 2016</b>   |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 48,50, prospetto di riconduzione           |   |
| 401-1  | Assunzioni e turnover del personale  | 50   |   |
| 401-2  | Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali  | 54   |   |
| <b>GRI 403: Salute e Sicurezza dei Lavoratori 2016</b>                                   |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 48, 55, prospetto di riconduzione          |   |
| 403-2  | Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere | 55   | Non sono inclusi i dati sui collaboratori esterni per indisponibilità del dato. |
| <b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>   |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 48, 51-52, prospetto di riconduzione       |   |
| 404-1  | Ore di formazione medie per dipendente   | 51-52                                      |   |
| 404-3  | Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera   | 52   |   |
| <b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>  |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 48   |   |
| 405-1  | Composizione degli organi di governo e dei dipendenti  | 12, 49                                     |   |
| 405-2  | Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini   | 52   |   |
| <b>GRI 418: Privacy del Cliente 2016</b>   |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 43-45, prospetto di riconduzione           |   |
| 418-1  | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori   | 45   |   |
| <b>Tematiche non coperte da GRI Aspect</b>   |  |  |   |
| <b>Internazionalizzazione e sviluppo delle imprese</b>                                   |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 39-42, prospetto di riconduzione           |   |
| <b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>       |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 26-30, prospetto di riconduzione           |   |
| G4-FS6   | Portafoglio clienti  | 27, 32                                     |   |
| G4-FS7   | Prodotti e servizi con finalità sociali  | 29-30, 32-33                               |   |
| <b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - COMUNITÀ LOCALI</b>            |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 26, 29-30, prospetto di riconduzione       |   |
| G4-FS14  | Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate  | 29   |   |
| <b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - MARKETING ED ETICHETTATURA</b> |  |  |   |
| 103-1; 103-2; 103-3  | Modalità di gestione dell'aspetto  | 35-37, prospetto di riconduzione           |   |
| G4-FS16  | Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario   | 30, 37                                     |   |

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



**BANCO BPM SPA**

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

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018**

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banco BPM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banco BPM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2019 (di seguito "DNF").

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

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

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

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

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

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

---

#### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Wuhrer 23 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275011 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311



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

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

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

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

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


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


### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banco BPM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 15 marzo 2019

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Pierfrancesco Anglani  
(Revisore contabile)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)

**Banco BPM Spa**  
**Piazza F. Meda, 4**  
**Milano**



Stampando questo volume in 30 copie in carta riciclata, rispetto a una carta non riciclata abbiamo ridotto l'impatto ambientale di: 16 kg di rifiuti, 2 kg di CO<sub>2</sub>, 24 km percorsi mediamente da una macchina europea, 470 litri di acqua, 26 kwh di energia, 26 kg di legno.

