

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

2021



Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

**DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO**

2021

SOMMARIO

Nota metodologica e guida alla lettura **4**

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia **9**

Il modello aziendale e di gestione delle attività di business **26**

I temi materiali connessi alle attività di business **39**

Aspetti Sociali **44**

Lotta alla corruzione attiva e passiva **89**

Gestione del personale **95**

Rispetto dei diritti umani **111**

Aspetti ambientali **116**

GRI Content Index **128**

Relazione della Società di Revisione **133**

NOTA METODOLOGICA E GUIDA ALLA LETTURA

La Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario (DNF) è lo strumento con cui il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rendicontava e comunicava in forma volontaria le attività di natura non finanziaria che riguardano il proprio esercizio. **Il documento pubblica le informazioni che meglio descrivono le attività della banca al 31 dicembre 2021 secondo gli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva indicati dal Decreto.** La DNF costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2021. Le informazioni contenute vengono filtrate e interpretate secondo le attività e le caratteristiche delle entità del Gruppo, per una completa comprensione delle stesse e degli impatti derivanti¹. In seguito all'operazione che ha portato all'acquisizione del Gruppo bancario Credito Valtellinese (Creval) da parte del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, è stato avviato un processo di integrazione della rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario: pertanto, **il perimetro delle informazioni contenute nel presente documento include i risultati di sostenibilità dell'esercizio di Creval a partire dal 01/05/2021, data di acquisizione**, salvo situazioni specifiche opportunamente indicate all'interno del testo.

Forte di una consolidata tradizione sulla rendicontazione di sostenibilità, **il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 254/2016** e in continuità con gli esercizi di reporting precedenti. Risulta infatti per legge esonerato dall'obbligo di redazione della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) secondo quanto previsto dall'art. 6 del decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi "D. Lgs. 254/2016" o "Decreto"): le informazioni non finanziarie, così come definite nel decreto medesimo, vengono già raccolte e consolidate dalla Capogruppo francese Crédit Agricole S.A. nel proprio documento di rendicontazione extra finanziaria.

L'analisi di materialità, richiamata nella normativa, individua le tematiche descritte all'interno del documento e **assegna la rilevanza di ciascun aspetto mettendo a fattor comune la prospettiva interna all'azienda con quella esterna**. Per meglio rappresentare quest'ultima, il Gruppo ha **rinnovato e rafforzato il percorso di stakeholder engagement annuale** ispirato ai riferimenti metodologici della linea guida AA1000, che ha portato a un affinamento della definizione concettuale e semantica dei temi e del loro posizionamento in matrice. I temi risultati materiali sono stati poi collegati con i contenuti del D. Lgs. 254/2016, e per ognuno sono stati associati i rischi, le politiche, gli impegni assunti dal Gruppo e le performance di gestione ottenute nel corso dell'anno.

.....
¹ Cfr. art 3, comma 1

Aspetti richiamati dal D. Lgs. 254/2016	Declinazione sul Gruppo Bancario in coerenza con i temi materiali	Contenuti minimi richiesti dal D. Lgs. 254/2016
Aspetti sociali	<p>Creazione di valore sostenibile e duraturo</p> <p>Modello innovativo e accessibile</p> <p>Responsabilità nel credito per lo sviluppo sostenibile</p> <p>Prossimità ai clienti e ai territori</p> <p>Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare</p>	Non esplicitati dal D. Lgs. 254/2016
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività	Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con indicazione degli strumenti a tal fine adottati
Rispetto dei Diritti Umani	Tema non direttamente materiale per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, ma accostato e approfondito in merito al finanziamento al settore della difesa	Misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori
Gestione del personale	Ambiente di lavoro inclusivo e sicuro	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, azioni poste in essere per garantire la parità di genere
Aspetti ambientali	Sviluppo delle risorse umane e valorizzazione delle diversità	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, misure volte ad attuare convenzioni internazionali e modalità di Nel corso dell'aggiornamento dell'analisi di materialità, il Gruppo non ha incluso lo standard GRI 207 "Imposte" nella long list di temi valutati dialogo con le parti sociali
	Lotta al cambiamento climatico e tutela dell'ambiente	L'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, e l'impiego di risorse idriche; le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera; l'impatto, ove possibile sulla base di ipotesi o scenari realistici anche a medio termine, sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza, o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario

La rendicontazione delle performance è strutturata secondo le indicazioni del framework internazionale GRI Standards del Global Reporting Initiative², in modo tale da garantire una comunicazione delle informazioni di sostenibilità chiara, puntuale e precisa. Per consentire una lettura a tutto tondo delle informazioni, i dati sono rappresentati su base triennale.

Ai GRI Standards **vengono inoltre affiancate le linee guida GRI-G4 “G4-Financial Services Sector Disclosure³**, il supplemento di settore con gli indicatori specifici per monitorare le informazioni dell'attività finanziaria. L'approccio adottato nella rendicontazione si conferma “In accordance Core”, in continuità con l'esercizio precedente.

L'elenco degli indicatori utilizzati per la rendicontazione viene pubblicato in “Appendice” al documento. L'area di consolidamento delle informazioni contenute nella DNF coincide con quella del bilancio consolidato⁴, riportata nella Nota Integrativa Consolidata. All'interno del documento sono riportate le informazioni frutto del lavoro di raccolta e consolidamento annuale svolto dalle funzioni responsabili, che hanno estratto i dati dai sistemi informativi aziendali, dalla fatturazione e dalla reportistica interna ed esterna. Il lavoro di raccolta è stato coordinato e finalizzato nella struttura finale dal Servizio Responsabilità Sociale. Il documento contiene inoltre riferimenti⁴ che rimandano alla Relazione di gestione, alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e al Sito Internet della Società (www.credit-agricole.it).

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società PricewaterhouseCoopers SpA. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D. Lgs. 254/2016 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della società di revisione”, inclusa nel presente Documento - “limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo approva la presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario in data 24/03/2022. La DNF, pubblicata annualmente, è consultabile nell'ultima edizione disponibile nella sezione “Responsabilità Sociale d’Impresa” del Sito Internet di Gruppo.

² Cfr. art. 3, comma 5. La metodologia di rendicontazione del GRI è la più utilizzata a livello internazionale.

³ Cfr. art 4, comma 1.

⁴ Cfr. art 5, comma 4.

Tassonomia UE – Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE 2020/852

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia non è soggetto all'obbligo di includere nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario informazioni su come e in che misura le attività dell'impresa sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili. Questo adempimento è previsto per le imprese soggette all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 19 bis o dell'articolo 29 bis della direttiva 2013/34/UE dall'art. 8 sulla trasparenza delle imprese nelle dichiarazioni di carattere non finanziario del Reg. UE 2020/852 (Regolamento sulla Tassonomia UE). Il Gruppo è esonerato dall'obbligo di redazione di una DNF* ma ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento.

Le informazioni previste dall'art. 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178** relative al Gruppo Crédit Agricole Italia sono consolidate all'interno degli indicatori di performance riportati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario predisposta dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A..

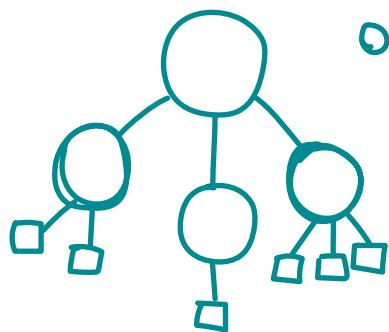
Contesto Geopolitico

L'evoluzione delle tensioni geopolitiche che hanno portato all'invasione militare dell'Ucraina da parte della Russia costituisce un fattore di incertezza per il Gruppo. Per un approfondimento si rimanda alla sezione "Prevedibile evoluzione della gestione" all'interno del fascicolo di bilancio 2021.

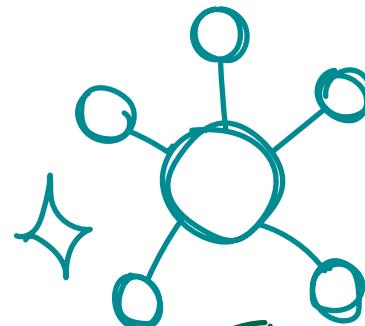
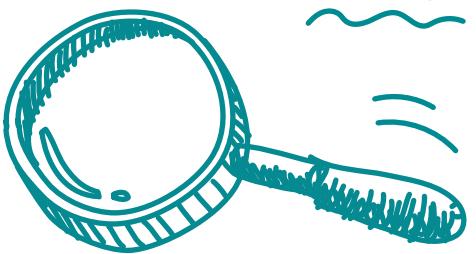
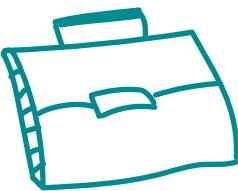
* In conformità con l'art. 6 del D. Lgs. 254/2016.
** REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2021/2178 DELLA COMMISSIONE del 6 luglio 2021 che integra il regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio precisando il contenuto e la presentazione delle informazioni che le imprese soggette all'articolo 19 bis o all'articolo 29 bis della direttiva 2013/34/UE devono comunicare in merito alle attività economiche ecosostenibili e specificando la metodologia per conformarsi a tale obbligo di informativa.



collaboratori



A+



Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Il Gruppo Crédit Agricole

Il Gruppo Crédit Agricole in Italia

L'offerta del Gruppo in Italia

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Quote di Sportelli per regione

■ **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
DI BUSINESS**

■ **APPROCCIO E MODELLO
DI SOSTENIBILITÀ**



IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE



- Banca Retail in Europa
- Operatore Europeo nel risparmio gestito
- Operatore nella bancassicurazione in Europa

I NUMERI CHIAVE



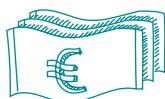
53
milioni di clienti



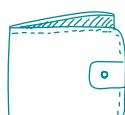
47
Paesi



147.000
collaboratori



8,5 mld€
utile netto sottostante*



126.498 mln€
patrimonio netto di gruppo



17,5%
Ratio CET 1

RATING

A+

S&P Global Ratings

Aa3

Moody's

A+/AA-

Fitch Ratings

AA(low)

DBRS

* 9,1 mld€ per l'utile netto "pubbliabile".

IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA



Operatore
italiano
nel credito
al consumo



Operatore
italiano
nel risparmio
gestito

I NUMERI CHIAVE



5,2
milioni di clienti*



Oltre 17.300
collaboratori**



989 mln€***
utile netto di Gruppo



4,1 mld€
proventi operativi netti



323 mld€
depositi e fondi clienti



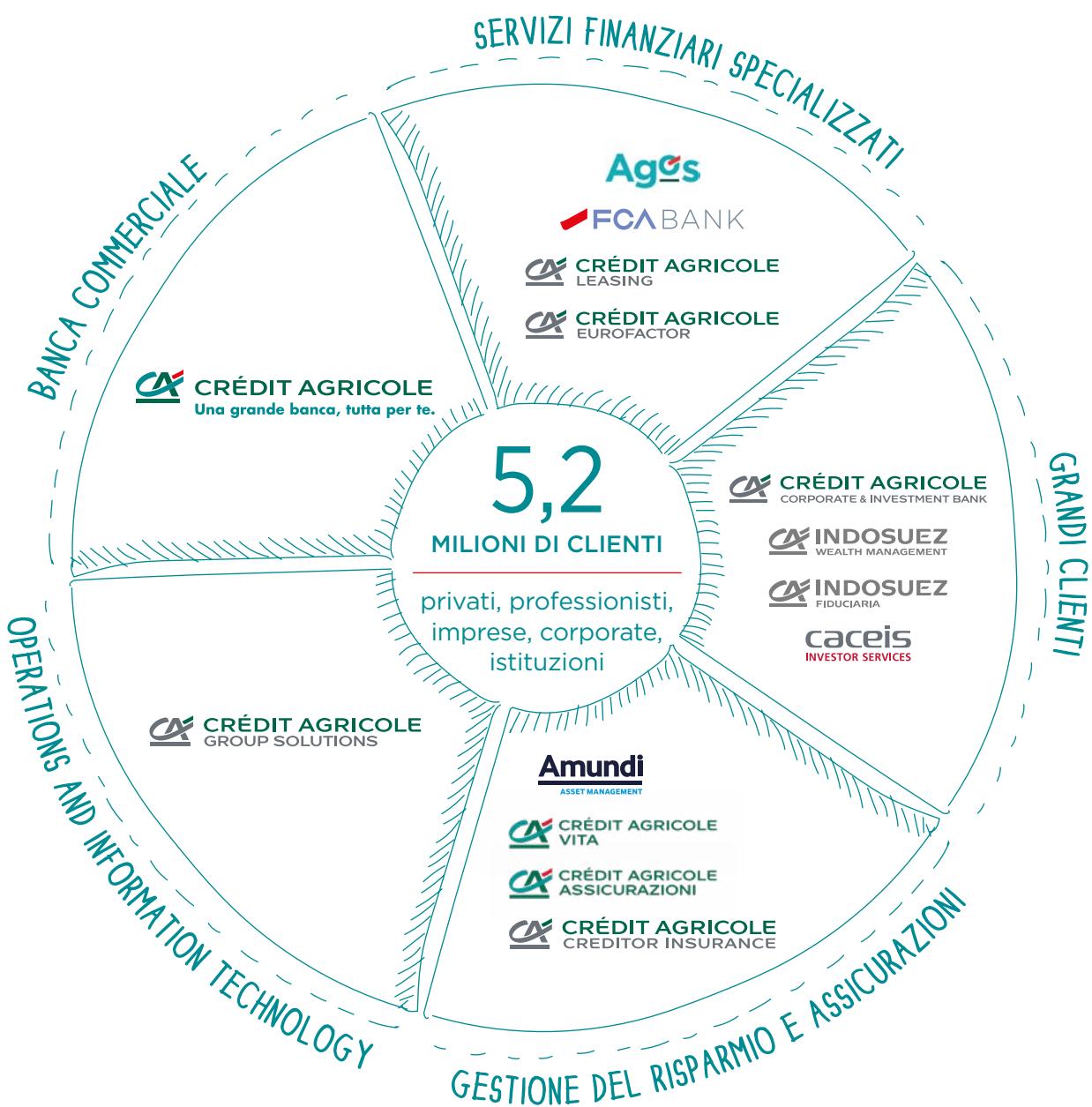
92 mld€
impieghi clientela

* Di cui 600.000 Creval.

** Di cui 3.400 Creval.

*** Di cui 751 mln€ di pertinenza del Gruppo Crédit Agricole.

L'OFFERTA DEL GRUPPO IN ITALIA



IL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il **Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**, attraverso le banche commerciali, si pone come Banca di prossimità coprendo tutti i segmenti di mercato, grazie a un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente.



2,7
milioni di clienti



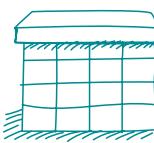
Oltre 13.000
collaboratori



346 mln€*
utile netto di Gruppo



2,3 mld€
proventi operativi netti



1.380
punti vendita



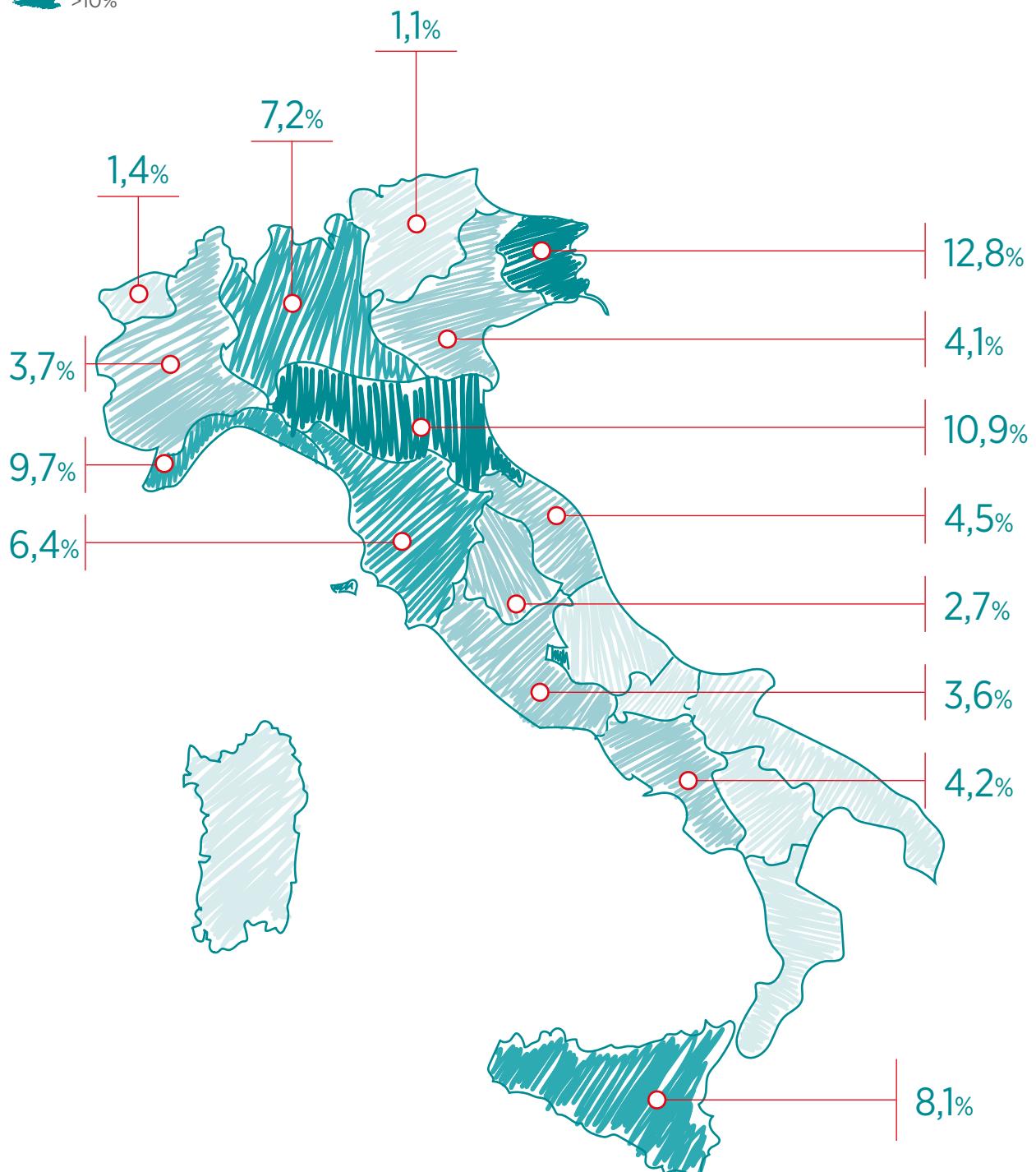
65 mld€
impieghi complessivi

* Fuori effetti straordinari; 607 mln€ con gli effetti straordinari.

QUOTE DI SPORTELLI PER REGIONE

Quote sportelli

- 0-2%
- 2-6%
- 6-10%
- >10%





Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è una delle principali banche italiane, fortemente radicata sul territorio nazionale, che ha origine da istituti di credito locali.



832

punti vendita



43,2 mld€

di impieghi



122,7 mld€

di raccolta totale



Nel 2007 Crédit Agricole FriulAdria entra a far parte del Gruppo. È oggi il **punto di riferimento per famiglie e imprese del Nordest**.



196

punti vendita



8,1 mld€

di impieghi



18,4 mld€

di raccolta totale



Creval entra a far parte del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dopo il successo dell'OPA nell'aprile del 2021. È presente sul territorio nazionale in 11 regioni.



355

punti vendita



13,9 mld€

di impieghi



29,2 mld€

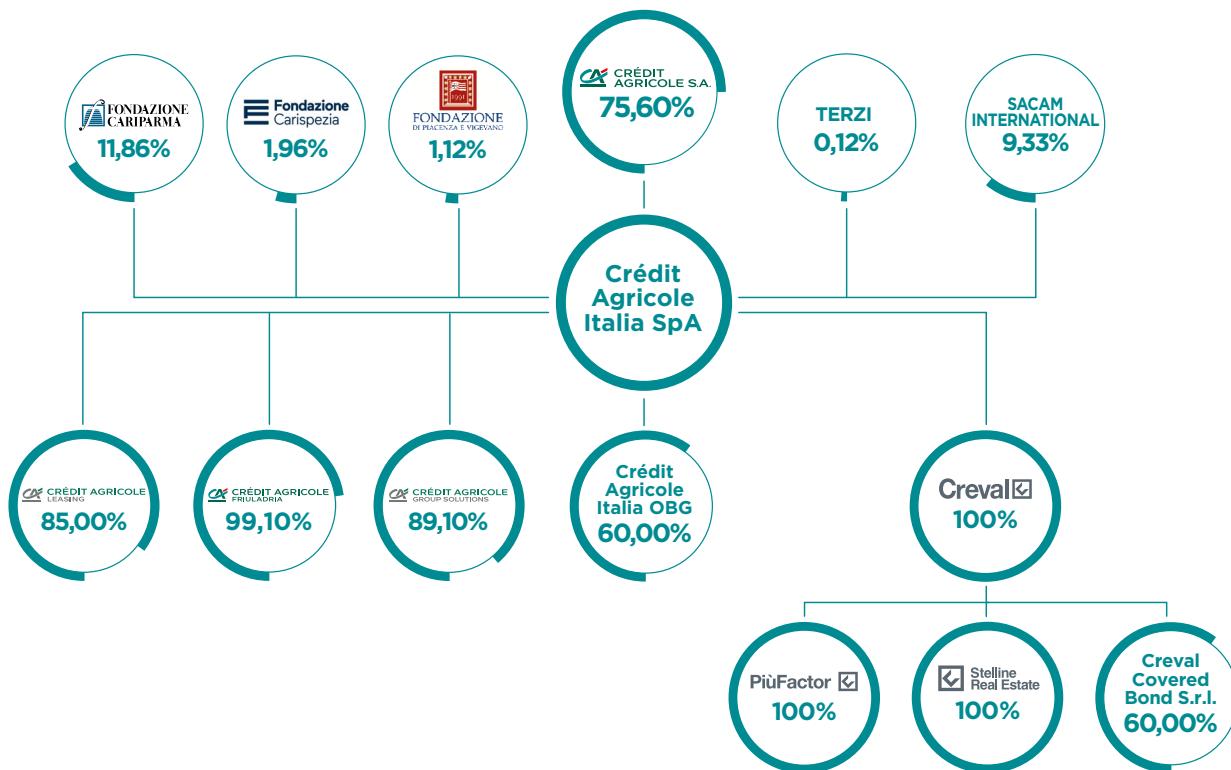
di raccolta totale



Società di riferimento del Gruppo per il leasing. Crédit Agricole Leasing Italia **opera nel leasing strumentale, targato, immobiliare, aeronavale e energie rinnovabili. Il portafoglio crediti a fine 2021 ammonta a 2,269 mld di euro**.



Società consortile del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia in cui sono confluite attività relative agli ambiti **Processi Operativi, Sistemi Informativi, Tecnico Logistica, Sicurezza, Business Continuity, Acquisti e Gestione Immobili, Amministrazione del Personale**.



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

Approccio e modello di sostenibilità

Un aspetto distintivo del business del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è l'**integrazione della Responsabilità Sociale d'Impresa nelle linee di sviluppo strategico**. Il forte radicamento territoriale e la prossimità al cliente si affiancano infatti ai concetti di Integrità, Fiducia, Responsabilità, Trasparenza, Rispetto delle diversità, Impegno, Professionalità e Riservatezza nel definire i pilastri dell'universo valoriale del Gruppo. Attraverso questi concetti la banca ha nel tempo costruito una forte relazione con le comunità di riferimento fondata sulla prossimità al cliente e ai territori, che la identifica come punto di riferimento per lo sviluppo del tessuto imprenditoriale locale e attore di primo piano nella crescita del Paese.

In linea con gli interessi dei propri stakeholder, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia considera la **Corporate Social Responsibility un caposaldo della cultura aziendale e una leva fondamentale per lo sviluppo del Gruppo**. Gli obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale costituiscono un indirizzo strategico primario, che permea il modello di business di tutte le unità del Gruppo e contraddistingue i diversi processi aziendali lungo l'intera catena del valore.

Questo aspetto identitario è stato formalizzato nel Piano strategico 2022, elaborato in collaborazione con le Casse regionali e Crédit Agricole S.A., che segue il percorso tracciato con il Piano a Medio Termine "Ambizione Strategica 2020". Un progetto di crescita che si fonda sul modello relazionale della banca e ne esplicita la ragion d'essere:

**AGIRE OGNI GIORNO
NELL'INTERESSE DEI CLIENTI
E DELLA SOCIETÀ**

L'espressione del modello di sostenibilità intrapreso dal Gruppo è il meta-progetto FReD, l'iniziativa quadro che predispone per tutte le entità di Crédit Agricole un cruscotto condiviso funzionale alla valutazione dei progetti di CSR. Il progetto stabilisce le linee guida interne per definire le politiche di responsabilità sociale e valutarne gli sviluppi con un indice sintetico.

Nell'ambito di FReD, le entità si impegnano a realizzare sei progetti riguardanti le seguenti aree di sostenibilità:



Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento FReD è sistematicamente incluso nel sistema incentivante del management aziendale. I temi di CSR vengono discussi dal top management in occasione delle riunioni del Comitato di Direzione di Gruppo. Il Comitato è deputato alla condivisione interna delle principali strategie e progetti della banca, al fine di fornire sia approfondimenti specifici riguardo le linee di sviluppo dell'approccio CSR, sia informazioni in merito al progresso delle iniziative del meta-progetto FReD. La funzione Responsabilità Sociale, collocata nell'area Comunicazione interna e CSR, è incaricata della gestione della responsabilità sociale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. I suoi incarichi includono la prevenzione dei rischi reputazionali, lo sviluppo di iniziative improntate all'alto impatto sociale e ambientale e il coordinamento del processo di gestione e rendicontazione delle performance non finanziarie del Gruppo.

Il piano sostenibilità

Il 2021 ha visto la messa a terra dei 4 assi portanti del piano Sostenibilità del Gruppo:



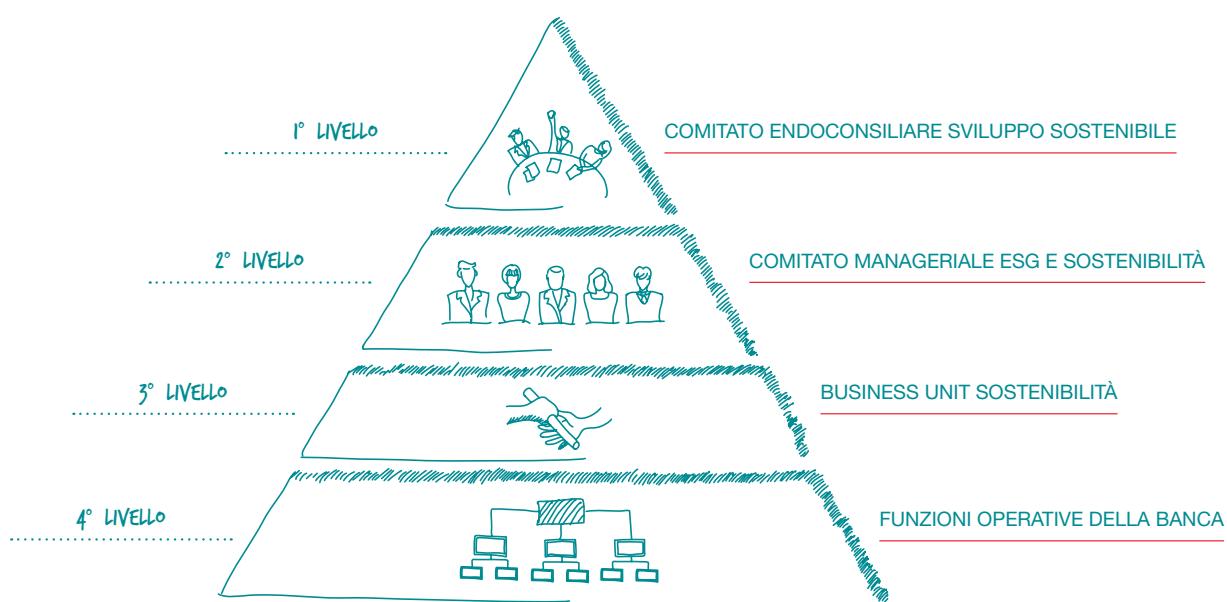
STRATEGIA

I principi cardine sono:

- 1** → La promozione e la valorizzazione dell'accompagnamento dei clienti alla transizione climatica ed energetica e l'inclusione e la coesione sociale
- 2** → Lo sviluppo di una visione olistica che valorizzi tutti gli elementi ambientali, sociali e di governance, lungo tutta la catena del valore, da monte a valle
- 3** → Il garantire una profonda trasparenza nella comunicazione

GOVERNANCE

Un importante passo verso la Sostenibilità ha riguardato la **messa a terra di una Governance ad hoc**, che è stata approvata in CDA a maggio 2021, **su 4 livelli**: il primo livello è costituito dal Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile focalizzato sul tema della sostenibilità, composto da 3 membri (il Presidente e due Consiglieri) con l'obiettivo di valutare e sottoporre al CdA le politiche di sostenibilità del Gruppo e monitorare la preparazione della DNF. Il Comitato interagisce con la BU Sostenibilità e gli altri Comitati. Al di sotto vi è il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità, presieduto dal CEO e costituito da 8 membri con parità di genere, che rappresentano funzioni chiave nell'ambito ESG e svolge funzioni di indirizzo, promozione, supervisione di piani e iniziative strategiche in ambito sostenibilità. A fare da raccordo tra il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità e le funzioni operative vi è la BU Sostenibilità in staff al CEO che svolge funzioni di coordinamento e guida i cantieri di lavoro.



PIANO PROGETTUALE

Per poter realizzare gli obiettivi di sostenibilità prefissati e permettere una suddivisione delle attività sulla base delle specifiche competenze delle diverse funzioni, è stato definito un piano progettuale, coordinato dalla BU Sostenibilità con cantieri specifici che hanno i seguenti impegni:

- 1** → E-ScorinG filiere: promuovere e integrare lo Score ESG nel processo creditizio delle Filiere e di tutte le controparti, per definire prodotti e pricing dedicati
- 2** → Bye-bye carbon: impostare una strategia di decarbonizzazione con obiettivi chiari di uscita dal carbone
- 3** → Offerta sostenibile: creazione di prodotti e servizi con elementi caratterizzanti in termini di ESG
- 4** → Bio-social-bank: Incremento del sostegno al Terzo Settore e all'Agricoltura biologica per diventare una banca di riferimento nei territori
- 5** → A new point of view: Aumento della percentuale di donne nel board
- 6** → Equity & Inclusion: Incremento dell'inclusione e dell'eterogeneità dei team
- 7** → Zero e-mission: percorso verso l'abbattimento delle emissioni dirette
- 8** → Fornitori ESG+: accompagnamento dei fornitori alla transizione e selezioni di fornitori con certificazioni ESG
- 9** → ESG challenge: Connessione della retribuzione variabile del management al perseguitamento di obiettivi ESG
- 10** → DNF evolution: valorizzazione della Dichiarazione non Finanziaria come strumento cardine di comunicazione sulla sostenibilità

PIANO DI FORMAZIONE E INGAGGIO

È stato messo a terra uno piano articolato di formazione sulla Sostenibilità rivolto a tutta la popolazione aziendale articolata in:

- **sei corsi su tematiche ESG con diversi focus che coinvolge, a diversi livelli, tutti i collaboratori;**
- **un corso ESG certificato sugli investimenti per 2200 collaboratori con l'obiettivo di essere tra le prime banche con una rete di professionisti che si distinguono grazie a tale certificazione;**
- **quattro pillole dedicate alla sostenibilità, diffuse con l'obiettivo di sensibilizzazione.**

Rilascio di format e iniziative ad hoc per sensibilizzare sulle tematiche ESG, in particolare tramite anche con la creazione di una Community dedicata alla diffusione della cultura ESG, gli Ambassador della Sostenibilità.



SDGs



I Sustainable Development Goals o SDGs rappresentano a livello globale il principale riferimento per uno sviluppo sostenibile. Approvata il 25 settembre 2015 dalle Nazioni Unite, l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile si compone di 17 Obiettivi e 169 Target rivolti a imprese, società civile, settore pubblico, università, centri di ricerca, istituzioni filantropiche e operatori dell'informazione e della cultura.

L'introduzione degli SDG ha indotto numerose imprese a prendere coscienza della rilevanza delle loro attività nel più ampio quadro dello sviluppo sostenibile e a integrare la sostenibilità nei loro piani di sviluppo strategico. Gli Obiettivi individuati dalle Nazioni Unite, infatti, non rappresentano solo delle linee guida per valutare l'impatto di ogni impresa sulla società, ma fungono anche da driver strategici per individuare nuovi modelli di business sostenibile e opportunità di creazione di valore tramite l'innovazione di prodotti e servizi.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto da tempo di cimentarsi in questa sfida, individuando nella sostenibilità ambientale, sociale e di governance una vera e propria leva competitiva sulla quale impostare la strategia aziendale e costruire la cultura aziendale e contribuendo al raggiungimento di 11 dei 17 Goal.

La promozione dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile da parte delle Nazioni Unite si sposa con l'impegno sociale della banca offrendole un metro di paragone globale su cui relazionare le proprie progettualità, ma anche valorizzando i principi espressi nel Codice Etico e l'universo valoriale e fornendo una spinta propulsiva alle attività di business a beneficio degli stakeholder.



OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	2 SCONFIGGERE LA FAME	3 SALUTE E BENESSERE	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	5 PARITÀ DI GENERE	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGienICO-SANITARI
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	14 VITA SOTT'ACQUA	15 VITA SULLA TERRA	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	

I risultati economico finanziari dell'esercizio 2021 del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia vengono di seguito sintetizzati attraverso la rappresentazione del valore aggiunto generato e distribuito, che recepisce gli aggiornamenti della circolare 262 di Banca d'Italia.

PROSPETTO CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1			2021	2020	2019
10.	10.	Interessi attivi e proventi assimilati	1.086.187	899.083	928.260
20.	20.	Interessi passivi e oneri assimilati	36.939	72.967	81.425
40.	40.	Commissioni attive	1.203.433	920.631	956.144
50.	50.	Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-58.603	-40.707	-43.378
70.	70.	Dividendi e proventi simili	11.429	10.449	11.368
80.	80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	30.096	21.304	15.147
90.	90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-6.979	-12.129	-10.121
100.	100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-94.310	-9.055	-8.883
	a)	attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-123.294	-7.834	-12.046
	b)	attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	28.946	-1.270	3.314
	c)	passività finanziarie	38	49	-151
	a)	<i>crediti</i>			
	b)	<i>attività finanziarie disponibili per la vendita</i>			
	c)	<i>attività finanziarie detenute sino alla scadenza</i>			
	d)	<i>passività finanziarie</i>			
110.	110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-2.584	-527	-29
	a)	attività e passività finanziarie designate al fair value	0	0	0
	b)	altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-2.584	-527	-29
		Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value			
130.	130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di:	-455.118	-390.015	-219.605
	a)	attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-452.389	-388.943	-218.491
	b)	attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-2.729	-1.072	-1.114
	a)	<i>crediti</i>			
	b)	<i>attività finanziarie disponibili per la vendita</i>			
	c)	<i>attività finanziarie detenute sino alla scadenza</i>			
	d)	<i>altre operazioni finanziarie</i>			
140.		Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-219	-1.367	-3.357
230.	220.	Altri oneri/proventi di gestione	824.438	286.006	283.784
250.	240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	0	9.761	12.806
280.	270.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	1.138	66.080	497
320.	310.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO			2.575.847	1.832.481	2.004.058
190.	180.	b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	576.185	470.487	472.984
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI			576.185	470.487	472.984
190.	180.	a) Spese per il personale2 (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	1.079.914	710.810	727.755
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI			1.079.914	710.810	727.755
340.	330.	Utile (perdita) d'esercizio di competenza di terzi	929	8.224	12.087
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI			929	8.224	12.087
		Utile distribuito agli azionisti*	0	90.119	0

segue

PROSPETTO CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1	2021	2020	2019
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	0	90.119	0
190. 180. b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	144.558	113.547	118.215
190. 180. b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	114.962	58.027	40.703
300. 290. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relativa a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	108.810	18.866	68.518
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	368.330	190.440	227.436
190. 180. b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	0	1.200	2.000
Utile assegnato al fondo di beneficenza	0	1.200	2.000
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	0	1.200	2.000
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	2.025.358	1.471.280	1.442.262
200. 190. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	79.001	6.699	5.633
a) impegni e garanzie rilasciate	7.011	-1.274	-3.244
b) altri accantonamenti netti	71.990	7.973	8.877
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri			
210. 200. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	118.139	85.463	80.163
220. 210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	122.467	97.784	90.853
250. 240. Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	2.917	115	0
260. 250. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	178	0	0
270. 260. Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	0	-259.611	0
300. 290. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variaz. imposte anticipate e differite)	-373.466	56.284	73.078
Utile destinato a riserve	607.443	-144.756	312.069
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	556.679	-158.022	561.796

* Riferimento all'utile generato nell'anno. Non si considera l'eventuale distribuzione di riserve straordinarie.

La sostenibilità nella catena di fornitura

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, consapevole del proprio impatto sull'intero sistema in cui opera, sviluppa il proprio approccio alla sostenibilità lungo l'intera catena del valore delle sue attività di business. Ne consegue che il Gruppo non si limita a rispondere ai bisogni dei propri clienti con un'offerta di soluzioni innovative a supporto delle persone e del tessuto imprenditoriale locale, ma si impegna anche per **promuovere valore per la comunità e il territorio attraverso la catena di fornitura**.

La banca adotta un modello di gestione della catena di fornitura che tiene in considerazione variabili sia sociali che ambientali, includendo i criteri ESG nei processi di approvvigionamento e di selezione. Qualora possibile, inoltre, viene favorito coinvolgimento dei fornitori in loco, così da **rafforzare ulteriormente il sostegno allo sviluppo del tessuto produttivo locale** (un esempio è rappresentato dalla fornitura delle mascherine dedicate ai collaboratori del Gruppo per la protezione dal Covid-19, per la quale è stata data priorità alla produzione italiana). Il Progetto Sostenibilità pluriennale del Gruppo include l'introduzione dei criteri ESG nei processi di approvvigionamento.

Con l'obiettivo di incrementare le politiche green all'interno della catena di fornitura e di rafforzare la rilevanza dei temi di sostenibilità a livello macro, continua il progetto di sensibilizzazione dei fornitori volto ad enfatizzare **l'importanza dei valori ESG** (Environmental, Social, Governance) e promuovere la Certificazione rilasciata da EcoVadis. Si tratta di una società partner di Crédit Agricole che, grazie al continuo benchmark nei settori di riferimento a livello internazionale e alle competenze specialistiche, offre ai fornitori uno strumento di valutazione oggettiva della CSR e continue opportunità di miglioramento dei processi tramite percorsi di consulenza. L'iscrizione alla piattaforma EcoVadis certifica la comunicazione trasparente delle performance di sostenibilità e incentiva il continuo miglioramento sul fronte ambientale e sociale. Viene considerata dal Gruppo nei processi di selezione e qualifica garantendo un punteggio aggiuntivo al potenziale fornitore che presenta certificazione in fase di censimento o di gara.

Nel 2021 è stata lanciata la terza edizione dell'indagine dedicata ai fornitori che, oltre a sondare il livello di conoscenza del Gruppo e dei suoi valori e il livello di soddisfazione, si pone anche l'obiettivo di investigare la posizione dei Partner sul tema CSR.

Anche nel 2021 sono stati registrati risultati in crescita:

70%

dei Fornitori dichiarano
di conoscere EcoVadis
(+9% vs 2020)

44%

dei Fornitori sono
certificati EcoVadis
(+6% vs 2020)

11%

Fornitori non ancora
certificati che intendono
ottenere però la
certificazione EcoVadis
(+2% vs 2020)

8%

dei fornitori che non possiede certificazioni ESG ha comunicato
che sono in corso le attività per l'ottenimento di una certificazione,
mentre il 17% rende noto di avere in corso delle iniziative in ambito
ESG alternative

Per quanto riguarda le attività messe in atto per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla strategia di sostenibilità nel corso dell'anno:

- è stata promossa l'introduzione di parametri ESG tra i criteri di valutazione nelle gare d'appalto. La policy Acquisti di Gruppo è stata aggiornata, includendo lo score sintetico di EcoVadis e il relativo report analitico come criterio di valutazione in tutte le nuove gare d'appalto, con un peso in graduale aumento;
- è stata attivata una campagna massiva di sensibilizzazione sui temi ESG, che ha visto coinvolti i principali Top Supplier del Gruppo (circa 220 Fornitori), a seguito della quale il 62% dei Fornitori coinvolti ha ottenuto la qualifica EcoVadis;
- è stato svolto un percorso di Formazione specifico sul Sustainable Procurement, specifico per tutta la Funzione Acquisti e per i Responsabili di Spesa del Gruppo, volto a rafforzare le competenze ESG tra chi si occupa di selezione e gestione dei Fornitori, favorendo la diffusione di una cultura maggiormente "sostenibile";
- è stata effettuata una Mappatura delle emissioni di CO₂ attraverso un progetto pilota su 24 Top Supplier con l'obiettivo di analizzare la Carbon Footprint dei Fornitori per verificare il loro effettivo ingaggio e l'efficacia delle azioni realizzate.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia mantiene un controllo attento su tutti i fornitori iscritti in albo: questi sono tenuti a presentare autocertificazione antimafia e una specifica dichiarazione ai sensi del D. Lgs. 231/01. La banca, inoltre, verifica annualmente che i fornitori non facciano parte di liste sanzionatorie internazionali, che non abbiano sede in Paesi sotto embargo o sotto sorveglianza e che il fatturato derivante dalle attività commis-sionate non superi il 25% del fatturato globale per evitare il rischio di dipendenza economica.

La **Policy degli Acquisti** disciplina le attività del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nei confronti dei Fornitori tenendo conto del Codice Etico e delle normative e regolamenti interni tempo per tempo vigenti. Per ef-fettuare l'accesso al Portale Acquisti è richiesto a ciascun fornitore l'accettazione dell'informativa sulla privacy e la presa visione del Codice Etico Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

In ottica di avvicinamento ai Fornitori e con l'obiettivo di creare relazioni il più possibile sostenibili anche per le controparti, la Funzione Acquisti ha messo in piedi un processo di snellimento contrattuale, accompagnato da una maggiore flessibilità generale sulla formulazione dei contratti, garantendo comunque sempre la piena difesa delle normative vigenti e delle Policy di Gruppo in essere.

È stato consolidato il processo iniziato nel 2020 relativamente alla "Nuova Disciplina in materia di ritenute e compensazioni in Appalti e Subappalti" (D. Lgs. n. 241/1997), che prevede controlli in ambito di ritenute e compen-sazioni sugli Appaltatori e Subappaltatori, garantendo dunque una corretta applicazione della normativa. Inoltre, sono stati condotti maggiori approfondimenti sui Fornitori, sulla presenza di contenziosi in atto o conclusi a loro carico e sulle note integrative dei loro bilanci, con l'obiettivo di rafforzare il dispositivo di mo-nitoraggio del loro rischio.

Il Gruppo si preoccupa anche di **limitare gli impatti ambientali indiretti**, connessi alle attività dei Fornitori, attraverso la richiesta di certificazioni in fase di qualifica, forme di sensibilizzazione e con un orientamento volto all'esclusione di attività o prodotti inquinanti. In linea con il 2020, prosegue il monitoraggio automatico e continuativo dei Fornitori rispetto le liste internazionali OFAC, con l'eventuale blocco preventivo dei Fornitori segnalati.



Nella selezione dei propri fornitori, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia pone particolare attenzione agli aspetti di natura sociale e ambientale prediligendo la scelta di partner che soddisfino determinati requisiti in linea con i valori del Gruppo. Tra le iniziative promosse nel corso dell'anno sono state sottoscritte due convenzioni con la Cooperativa Sociale Biricca per l'attivazione di un **Servizio di Lavanderia**, sia presso la sede della Direzione Centrale del Gruppo Crédit Agricole Italia (Green Life), che al Campus del Gruppo, con sede a Piacenza. La conven-zione prevede l'inserimento lavorativo e l'assunzione di persone disabili da parte della Cooperativa, in cambio del Servizio di Lavanderia. Anche il servizio in sé è effettuato in **ottica sostenibile** in quanto è previsto il solo utilizzo di prodotti ecologici: dai detersivi (attestati a garanzia della qualità dell'intero ciclo di vita del prodotto, con tensioattivi biodegradabili in ottemperanza al Reg. europeo 648/2004/CE e fragranze provenienti da coltivazioni biologiche certificate), ai disinfettanti aventi una Carbon Footprint certificata con dati sull'intero ciclo di vita, ai contenitori usati per i detersivi costituiti da materiali idonei al riciclo o riutilizzo, ai tessuti delle borse usate per restituire gli abiti lavati. Il ciclo di lavaggio viene inoltre effettuato a basse temperature, per consentire un risparmio energetico e una conseguente riduzione delle emissioni di CO₂. Per promuovere e diffondere il principio di economia circolare, la lavanderia effettua anche un servizio di ritiro di abiti da donare a enti di beneficenza.

Valore e localizzazione forniture (204-1)		2021	2020	2019
Valore totale delle forniture	K€	571.173.037	410.708.205	410.744.751
- <i>di cui fornitori Estero</i>	K€	16.815.705	45.800.263	43.930.804
	%	2,94	11,15	10,70
- <i>di cui fornitori Italia</i>	K€	554.357.332	364.907.942	366.813.947
	%	97,06	88,85	89,30
Lazio	K€	17.293.275	51.527.058	55.528.666
Emilia-Romagna*	K€	404.454.610	103.299.137	101.328.648
Lombardia**	K€	73.184.869	137.751.652	139.465.659
Friuli-Venezia Giulia***	K€	17.383.261	8.188.236	8.031.218
Veneto	K€	9.869.048	18.543.392	11.008.818
Toscana	K€	4.711.993	11.288.126	13.485.471
Liguria	K€	12.964.114	14.474.503	15.608.425
Campania	K€	2.444.104	4.376.284	4.413.082
Piemonte	K€	9.164.725	7.972.431	10.865.248
Puglia	K€	192.899	1.531.372	1.073.446
Marche	K€	621.835	1.781.931	2.568.837
Abruzzo	K€	1.094.960	2.855.535	2.021.116
Trentino-Alto Adige/Südtirol	K€	90.340	233.273	120.307
Umbria	K€	253.436	460.374	527.838
Altre regioni****	K€	633.863	624.638	767.168

* Di cui € 363.812.570 infragruppo.

** Di cui € 1.207.665 infragruppo.

*** Di cui € 5.029.021 infragruppo.

**** Per quanto riguarda il perimetro Creval, si tratta prevalentemente della regione Sicilia.

Selezione e qualifica fornitori (414-1; 308-1)		2021	2020	2019
Fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato*		30%	24%	24%
di cui con certificazione ISO 9001		78%	92%	87%
di cui con certificazione ISO 14001		28%	29%	28%
di cui aderenti a SA 8000***		8%	8%	10%
di cui con certificazione OHSAS 18001***		16%	22%	21%
di cui con certificazione ECOVADIS***		22%	14%	8%
Fornitori aggiunti in albo nel 2021 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato**		2%	2%	2%
di cui con certificazione ISO 9001		75%	90%	87%
di cui con certificazione ISO 14001		26%	25%	27%
di cui aderenti a SA 8000***		3%	11%	4%
di cui con certificazione OHSAS 18001***		11%	21%	27%
i cui con certificazione ECOVADIS***		8%	13%	17%

* Totale fornitori presenti in albo nel 2021: 4137 di cui 1243 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato.

** Totale fornitori aggiunti all'albo nel 2021: 375 di cui 80 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato.

*** Dimensioni non presidiate per quanto riguarda la selezione e qualifica fornitori di Creval.

Il modello aziendale e di gestione delle attività di business

***Governance e struttura
organizzativa***

***Compliance, sistema
di controllo interno
e gestione dei rischi***



CODICE ETICO



IL MODELLO AZIENDALE E DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il sistema di Governance del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è organizzato in modo tradizionale e comprende **l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale**.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile della gestione complessiva della Società e della supervisione strategica nel controllo dei rischi. È suo compito adottare i modelli organizzativi e i meccanismi operativi e di controllo adeguati in conformità alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali. Il Collegio Sindacale, invece, è preposto alla vigilanza sul corretto funzionamento del sistema dei controlli interni, assicura l'adeguatezza del coordinamento tra tutte le strutture e funzioni coinvolte e promuove gli interventi correttivi in caso di mancanze o irregolarità. La conduzione dell'operatività per la realizzazione delle strategie aziendali, infine, è in capo a Organi e Soggetti Delegati.

Il sistema di Governance è sviluppato tenendo conto delle normative vigenti applicabili al settore e delega a un unico organo le funzioni di supervisione strategica e di gestione, così da garantire una conduzione aziendale unitaria ed efficiente sia della gestione che dei controlli, con il supporto delle strategie aziendali e delle politiche di gestione e controllo dei rischi proprie dell'attività bancaria.

Gli assetti organizzativi del sistema di Governance della Società vengono calati su tutte le società del Gruppo e vengono approvati dai Consigli di Amministrazione delle controllate garantendo che venga rispettata l'assegnazione delle responsabilità secondo le specifiche competenze, la corretta separazione dei compiti e l'indipendenza di valutazione.

Il Consiglio di Amministrazione della Società approva le “risk policy” validate dai Consigli di Amministrazione delle singole entità. Questi ultimi, per evitare eventuali conflitti di interesse, delegano le responsabilità e attribuiscono le competenze e i ruoli alle strutture e alle funzioni aziendali. Una struttura centrale media l'attività delle banche del Gruppo: beneficia di linee di riporto diretto delle funzioni di business e delle funzioni di controllo separate ed esercita funzioni operative con governo centralizzato.



Il documento interno di riferimento per la conduzione delle attività è il Codice Etico. Esso viene periodicamente sottoposto a un'attività di revisione da parte della funzione Compliance ed esprime i valori del Gruppo, gli impegni presi nei confronti degli stakeholder, le responsabilità nella gestione del business e la cultura etica. Il Codice Etico è anche parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo delle Società del Gruppo (MOG) ex D. Lgs. 231/2001 (MOG) aggiornato in virtù delle novità normative apportate dal Legislatore e delle variazioni organizzative intercorse. Il Codice di Comportamento del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, invece, stabilisce le linee guida di condotta e gli standard di etica, riservatezza e professionalità, in aderenza ai valori e principi del Codice Etico.

APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

L'approccio fiscale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è incentrato sul pieno rispetto della normativa fiscale vigente, sia con riguardo alle imposte di propria competenza, che all'applicazione in qualità di sostituti d'imposta, conformemente ai principi ispiratori del Codice Etico e a quanto richiesto dalle disposizioni di vigilanza prudenziale per le Banche (Circolare Banca d'Italia n. 285/2013 - Parte Prima - Titolo IV - Capitolo 3) e coerentemente con l'estensione a taluni reati di natura tributaria del modello di controllo dei rischi di cui al D. Lgs. n. 231/2001. Il Gruppo ha sempre avuto e continua ad avere un approccio di massima collaborazione con le Autorità fiscali italiane. Il Gruppo bancario non è presente con società controllate in altri ordinamenti tributari.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia attribuisce una rilevanza strategica al presidio del rischio di non conformità alla normativa fiscale e tributaria.

Per il presidio della normativa fiscale sono stati identificati due presidi specialistici che si occupano rispettivamente delle imposte e tasse applicabili alla banca e alla clientela e delle ritenute sul lavoro dipendente.

Il modello di riferimento per il presidio della conformità alla normativa fiscale e tributaria definisce ruoli e responsabilità per tutte le funzioni coinvolte in tali attività.

Per quanto riguarda la gestione del rischio di non conformità alla normativa fiscale, le strutture dei presidi specialistici, con riferimento agli ambiti normativi di competenza, identificano le norme applicabili e ne monitorano l'evoluzione predisponendo alert mirati verso le funzioni della banca potenzialmente interessate per consentire loro di avviare per tempo le necessarie considerazioni e valutazioni. Prestano consulenza e assistenza alle altre strutture aziendali valutando altresì l'impatto delle norme applicabili sui processi del Gruppo. Tali funzioni sono coinvolte nel valutare preventivamente la conformità alla regolamentazione fiscale applicabile a nuovi prodotti / servizi, progetti innovativi, nuove operazioni, anche con riferimento all'ingresso in nuove attività.

Laddove necessario, i presidi specialistici possono proporre eventuali modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare adeguato presidio dei rischi di natura fiscale, avvalendosi della collaborazione di altre funzioni/aree ritenute necessarie.

Secondo tale modello, **la funzione Compliance** è comunque **responsabile**, in collaborazione con le funzioni specialistiche incaricate, almeno:

- **della definizione delle metodologie di valutazione del rischio di non conformità;**
- **dell'individuazione delle procedure di prevenzione del rischio di non conformità;**
- **della verifica dell'adeguatezza delle procedure stesse a prevenire il rischio di non conformità.**

Anche le violazioni in materia fiscale possono essere oggetto di segnalazione secondo il sistema interno di segnalazione degli illeciti e delle irregolarità adottato dal Gruppo. Tale meccanismo di segnalazione costituisce uno strumento per diffondere la cultura della legalità e al contempo rappresenta un presidio di mitigazione dei rischi.

COMPLIANCE, SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

La funzione Compliance esercita il presidio dell'integrità dei processi e delle procedure aziendali e la gestione del rischio di non conformità. Nel perseguitamento dei suoi obiettivi, la funzione segue gli indirizzi dettati dalle normative nazionali e internazionali, affiancati dalle linee guida della Capogruppo e dalle best practice di settore.

La funzione presidia:

- la prevenzione dei rischi che derivano dal riciclaggio di capitali e dal finanziamento del terrorismo in base alle stringenti normative tempo per tempo vigenti;
- la conformità alle norme in materia di sanzioni internazionali;
- la prevenzione dei rischi negli ambiti antifrode, anticorruzione, conflitti di interesse, abusi di mercato e altri reati ai sensi del D. Lgs. 231/01;
- la prevenzione dei rischi di condotta;
- la conformità alle normative che disciplinano l'attività bancaria e di intermediazione;
- la protezione dei dati personali;
- il reporting regolamentare e direzionale per le materie di competenza nei confronti degli organismi di vigilanza, degli organi di supervisione strategica, e di Gestione e Controllo delle Società del Gruppo, e nei confronti di Crédit Agricole S.A.

Qualora non sussistano strumenti di presidio specializzato di conformità alle normative, la funzione si occupa anche di **fornire consulenza e assistenza per tutelare le Società del Gruppo**, i dipendenti e i vertici aziendali a rischio di sanzioni, perdite finanziarie e danni reputazionali, e per assicurare la centralità dell'interesse del cliente. Nelle aree con presidi formalizzati, è impegnata inoltre a collaborare con le aree di competenza alla definizione delle metodologie di valutazione del rischio e procedure annesse, volte a verificare l'efficacia nella prevenzione dei rischi di non conformità.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno si occupa di coordinare e presidiare le funzioni di controllo, nello specifico Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti e i presidi di controllo interno, secondo le linee guida dalla Capogruppo. Il Comitato è anche preposto all'**esame e approvazione delle pratiche di gestione dei rischi**, e al giudizio sulle Risk Policy da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. Infine, analizza lo stato della normativa, propone eventuali modifiche e decide riguardo alle proposte dei tavoli operativi sulla gestione e prevenzione dei rischi. Il Comitato Rischi e Controllo Interno relaziona al Comitato di Audit per il Controllo Interno della Capogruppo CAI.



La Direzione Internal Audit ha il compito di presidiare costantemente le attività e i processi che riguardano le unità organizzative di tutte le Società del Gruppo e le più importanti Funzioni Operative esternalizzate, e risponde rispetto a comportamenti o situazioni anomale. L'esercizio svolto viene riferito al Vertice aziendale, agli Organi societari e della Capogruppo. Garantisce che il sistema dei controlli interni sia adeguato ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, la protezione dalle perdite, il valore delle attività, la qualità delle informazioni contabili e gestionali e la conformità delle operazioni rispetto alle politiche stabilite dagli organi di governo aziendali e alle normative interne ed esterne. La Direzione Audit è indipendente da ogni funzione direttiva e decisionale che riguardi l'assunzione di rischi.

I comitati interfunzionali del Gruppo, composti dal Comitato Nuove Attività e Prodotti (NAP), il Comitato Investimenti, il Comitato Crediti, il Comitato NPE (Non Performing Exposures) di Gruppo ed il Comitato Monitoraggio Crediti, ricevono il supporto delle funzioni di controllo in relazione agli ambiti di pertinenza e partecipano e relazionano al Comitato di Audit per il Controllo Interno della Capogruppo.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha posto in essere delle attività straordinarie per assicurare il presidio dei rischi di non conformità legati all'attivazione di procedure di contingency finalizzate a consentire alla clientela l'accesso ai servizi bancari anche a distanza.

In relazione alle misure urgenti adottate dal Governo per consentire la sospensione del rimborso dei finanziamenti e l'accesso al credito per professionisti e imprese, la funzione Compliance ha inoltre collaborato alle implementazioni procedurali ed alle relazioni con le Istituzioni. In considerazione del particolare contesto di emergenza che ha comportato un maggior livello di esposizione al rischio frode, sono state inoltre rafforzate la comunicazione interna, con attività formativa, divulgativa e di supporto tramite nuovi formati, e l'informatica alla clientela, con comunicazioni sul sito, sull'APP Crédit Agricole Italia e con specifiche mail. Sono stati anche rafforzati i presidi ai processi, in particolare su bonifici e operatività online.

L'approccio alla gestione del rischio

Il presidio e il governo dei rischi di tutte le Società del Gruppo, ad eccezione di quelli specifici di Conformità sopra citati, sono demandati alla **Direzione Rischi e Controlli Permanent**i. Il processo di gestione e controllo dei rischi si fonda sui seguenti principi:

- chiara individuazione delle responsabilità nell'assumere, trasferire, mitigare i rischi;
- sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di Vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;
- separatezza organizzativa tra Funzioni Operative e Funzioni di Controllo.

Relativamente all'approccio del Gruppo sull'identificazione dei rischi, la Direzione Rischi e Controlli Permanent definisce annualmente, assieme alle funzioni proprietarie del rischio e sulla base di valutazioni quali-quantitative, la propria **cartografia dei rischi rilevanti**. Tale processo si svolge in coerenza con quanto specificato nel RACI e nel documento ICAAP e ILAAP.

Il 2021 ha visto l'implementazione del **framework formalizzato di gestione del rischio in ambito IT**, mentre la gestione dei rischi operativi -in particolare in tema di trasparenza- è stata soggetta a operazioni di rafforzamento. Inoltre, sono state avviate le attività preliminari per la migrazione dei dati di perdita del Gruppo Creval. È stata posta particolare attenzione sulla gestione dei rischi legati alle attività esternalizzate e ai servizi IT resi da terze parti, in un contesto ambientale ancora fortemente influenzato dall'emergenza Covid-19, che ha posto sotto stress la gestione ed i relativi rischi in relazione all'utilizzo dei sistemi informativi all'interno del Gruppo e per i servizi rivolti alla clientela sia tramite canale fisico che digitale.

Risk Appetite Framework

Il Risk Appetite Framework (RAF) rappresenta il quadro di riferimento nella definizione dei massimi livelli assumibili per ciascuna tipologia di rischio. La propensione al rischio dipende dagli orientamenti strategici che il Gruppo vuole perseguire e dalle relative politiche di gestione del rischio. Viene espressa attraverso:

- **una politica di finanziamento selettivo e responsabile**, articolata all'interno di una politica creditizia prudente e definita nella Strategia Rischi, nella politica di responsabilità sociale d'impresa e nel sistema delle deleghe in vigore;
- un orientamento verso un profilo di rischio contenuto su tutti i principali rischi finanziari con **particolare attenzione al contenimento dell'esposizione al rischio di mercato**;
- una **rigorosa supervisione** dell'esposizione al rischio operativo;
- un orientamento verso una **gestione integrata dei rischi** del sistema informativo in un'ottica di generale resilienza;
- un sistema di controlli volti al **contenimento del rischio di non conformità** (inquadратo e monitorato);
- un'attenta **misurazione delle attività di rischio ponderate**;
- una **gestione integrata delle attività e passività** del Gruppo;
- un'**attenta mappatura di tutti i rischi rilevanti** o emergenti che possono impattare, in diverso modo, sul Gruppo.

Parallelamente all'utilizzo del RAF, per mantenere ottimale il presidio sui rischi, il Gruppo aggiorna periodicamente le metodologie e i modelli di misurazione attraverso **frequenti attività di monitoraggio e controllo**, coerenti per tutte le entità controllate, a ciascuna delle quali spetta il compito di condividere politiche di gestione e procedure con i rispettivi organi aziendali, proporzionati all'entità dei rischi assunti. Il quadro di riferimento della Governance è strettamente connesso al RAF: il business model e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento per identificarli e attuarli, vengono infatti definiti in relazione al massimo rischio assumibile.



RAS L'utilizzo del Framework viene affiancato e rafforzato dalle Policy di RAF e di Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) e dal documento di Risk Appetite Statement (RAS), che contiene il processo di governance della gestione dei rischi e identifica i ruoli degli organi di gestione e di controllo all'interno del Gruppo per un **adeguato presidio dei rischi e una corretta definizione del RAF**. Inoltre, per ogni rischio qualitativo e quantitativo mappato, vengono associati i relativi indicatori di rischio e le soglie di allerta, al raggiungimento delle quali è prevista l'attivazione di uno specifico processo di Recovery Plan.

Al 31 dicembre 2021 i principali indicatori RAF di Gruppo sono risultati soddisfacenti e coerenti con il Risk Appetite Framework definito dal Gruppo. Il sistema dei controlli interni del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, organizzato secondo le disposizioni di Vigilanza (circolari Banca d'Italia 285/2013) e il modello della controllante Crédit Agricole S.A., adotta un dispositivo che vigila sul presidio costante dei rischi, sull'adeguatezza delle attività di controllo al contesto organizzativo e sull'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa.

La gestione dei rischi di natura sociale e ambientale

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia attua un presidio sui rischi di natura sociale e ambientale da considerarsi ormai consolidato e radicato: adotta un modello di prevenzione strutturato che tende a garantire la solidità aziendale attraverso l'identificazione, la mappatura, la valutazione e la gestione dei rischi. Il marcato riguardo verso i temi dell'etica nel business e della responsabilità d'impresa, emerso dall'analisi dello scenario sociale e di mercato, motiva una particolare attenzione posta verso il rischio reputazionale.

Le modalità di analisi dei rischi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono oggetto di continuo aggiornamento per assicurare applicazioni evolute ed innovative che ottimizzino l'analisi del cliente, aumentino l'efficienza dei processi e implementino i sistemi di monitoraggio. Nei primi mesi del 2021 è stata avviata, di concerto con la capogruppo Crédit Agricole, un'attività di analisi della normativa con l'obiettivo di comprendere il posizionamento del Gruppo nei confronti delle aspettative del Regolatore. L'obiettivo dell'analisi era l'individuazione dei principali assi di sviluppo da implementare nei prossimi anni.

Il rischio reputazionale è posto al centro del più ampio sistema di gestione dei rischi, e viene presidiato all'interno dei processi aziendali attraverso un modello di prevenzione e gestione dei possibili rischi operativi con il fine di ridurre e minimizzare eventuali impatti negativi sull'identità di brand, sviluppato a tutela della reputazione del Gruppo nei confronti dei propri stakeholder. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di strumenti a presidio della gestione dei rischi di natura non finanziaria. Tra questi si annoverano la **Carta Etica** e il **Codice Etico**, che fungono da quadro generale di riferimento ed il Codice di Comportamento e il MOG, che indica le funzioni coinvolte nel monitoraggio dei rischi reputazionali sulle attività di propria competenza.

Per gestire i rischi, inclusi quelli non finanziari, il Gruppo definisce la propria Strategia Rischi. Essa stabilisce i livelli di rischio di credito, finanziari, di mercato e operativi consoni al piano di sviluppo del Gruppo e ai limiti globali, ossia le soglie di allerta, e operativi che vengono approvati dai Consigli di Amministrazione della Capogruppo e di ogni entità, sulle quali vengono declinati. La **Strategia Rischi viene aggiornata con frequenza annuale** ed è approvata dal Comitato Rischi di Crédit Agricole S.A.

Include le Politiche del Credito, che descrivono le modalità di assunzione e gestione del rischio di credito delle entità del Gruppo attraverso vincoli espressamente individuati e mediante gli orientamenti che la Rete Commerciale e gli Organi Delegati per la Concessione e la Gestione del Credito adottano per definire le proposte e decisioni creditizie. Le Politiche del Credito tracciano gli indirizzi per **perseguire una strategia di sviluppo che porti a una crescita equilibrata degli impieghi verso la clientela più meritevole** e che parallelamente contenga e riqualifichi le esposizioni verso la clientela più rischiosa. Questo anche grazie a una definizione trasparente di quelli che sono i settori considerati strategici ed economicamente attrattivi per la crescita dei territori e di quelli che sono invece profilati come rischiosi dal punto di vista socio-economico, verso cui implementare piani di ridimensionamento e disimpegno. Ogni nuovo prodotto o servizio viene sviluppato analizzando preventivamente i rischi sociali e ambientali, a partire dalle fasi di ideazione e progettazione. Il Comitato NAP approva i nuovi prodotti e servizi e valida le nuove soluzioni da proporre al mercato.



Secondo quanto stabilito nelle politiche creditizie, non sono ammessi i finanziamenti di qualsiasi tipo verso controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo e i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di distruzione di massa di distruzione di massa. Alcuni settori sotto sorveglianza, considerati a maggior rischio, necessitano di valutazione e preventiva autorizzazione da parte degli Organi deliberanti della Direzione Centrale.

La Capogruppo ha stabilito un programma per la tutela del rischio di sanzioni internazionali che, a conclusione dello stringente framework operativo, fa riferimento all'EWRA (Enterprise Wide Risk Assessment) e considera tutti gli indicatori di rischio che riguardano le specifiche attività in ambito sanzioni internazionali svolte all'interno del Gruppo.

Per quanto riguarda gli impatti a medio termine sulla salute e la sicurezza dei lavoratori e sull'ambiente, Crédit Agricole Italia, in sinergia con la strategia e gli obiettivi della Capogruppo Crédit Agricole S.A., è impegnata nell'ambito di progettualità di Gruppo che prevedono obiettivi di progressivo miglioramento, ed in particolare, in ambito ambientale, quelli da raggiungere tramite la realizzazione, da un lato, di un percorso di accompagnamento alla transizione climatica dei clienti per ridurre le emissioni indirette e, dall'altro, di un percorso di efficientamento energetico per abbattere quelle dirette. Per quanto riguarda l'esposizione degli impatti climatici sul portafoglio, è, inoltre, in corso un esercizio di Stress Test Climatico, coordinato da BCE, in cui il Gruppo partecipa come contributore assieme a CA S.A. L'attività, la cui conclusione è prevista per luglio 2022, prevede la quantificazione degli effetti del rischio di transizione e del rischio fisico sul portafoglio ed è da intendersi - come indicato da BCE - come un primo esercizio di apprendimento per valutare la resilienza delle Istituzioni Creditizie a scenari climatici avversi.

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Modello innovativo e accessibile	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	Rischio di perdite derivanti dal mancato rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy - Policy del Gruppo Bancario CA Italia • Testo Unico Privacy • Politica di dominio (metodologia di analisi del rischio IT e privacy) • Implementazione di presidi di Privacy By Design • Controlli • Formazione • Azioni di sensibilizzazione e comunicazione interna • Consulenza alle funzioni di business • Gestione delle istanze privacy • Monitoraggio delle consultazioni dei dati • Monitoraggio dei privilegi informatici rilevanti (c.d. Amministratori di sistema) • Monitoraggio delle abilitazioni informatiche assegnate ai dipendenti • Monitoraggio dei flussi di informazioni in uscita dal perimetro (c.d. data loss prevention)
		Rischio Informatico • ICT security risk • ICT availability and continuity risk • ICT change risk • ICT data integrity risk • ICT outsourcing risk	Rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione e di quote di mercato in relazione all'utilizzo di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (Information and Communication Technology - ICT) [...] Nella rappresentazione integrata dei rischi aziendali a fini prudenziali (ICAAP), tale tipologia di rischio è considerata, secondo gli specifici aspetti, tra i rischi operativi, reputazionali e strategici.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy Framework RischiInformatico • Policy funzione "Pilote des Risques Systèmes d'Information" • Politica di dominio (metodologia di analisi del rischio IT e privacy) • Strategia Rischi • Quadro di controllo del Rischio • ITFramework controlli permanenti • Comunicazione e Formazione • Revisione periodica delle configurazioni di sicurezza dell'infrastruttura informatica • Ricerca continua di nuove tecnologie in ambito cybersecurity a rafforzamento delle difese • Potenziamento dei presidi di monitoraggio e della capacità di detection degli incidenti
		Rischio di Frode	Rischio derivante da un atto intenzionale finalizzato ad ottenere un vantaggio materiale o immateriale, a danno di una persona o di una organizzazione, perpetrato in violazione di normative, regolamenti, regole interne.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy per la lotta alle frodi del Gruppo Bancario CA Italia • Regolamento per la gestione del processo di lotta alle frodi • Codice Etico • Codice di Comportamento • Formazione obbligatoria • Presidio Antifrode 24X7 in ambito Internet Banking e Monetica • Azioni di awareness per cliente interno ed esterno
		Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).	<ul style="list-style-type: none"> • Policy di Compliance del Gruppo Bancario CA Italia

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Responsabilità nel credito per lo sviluppo sostenibile	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Normativa temporanea in attuazione delle misure di contrasto agli effetti economico-finanziari determinati da emergenza Covid
	Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Normativa temporanea in attuazione delle misure di contrasto agli effetti economico-finanziari determinati da emergenza Covid
	Prossimità ai clienti e ai territori	Rischio Reputazionale	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di brand positioning e Corporate Social Responsibility (attività filantropiche realizzate dal Gruppo) • Codice etico • Codice di comportamento
	Prossimità ai clienti e ai territori	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Normativa temporanea in attuazione delle misure di contrasto agli effetti economico-finanziari determinati da emergenza Covid
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività	Rischio di corruzione	Rischio connesso a condotte abusive svolte nell'ambito dell'esercizio normale di una funzione, finalizzate a sollecitare, offrire, dare o accettare - direttamente o indirettamente - beni o utilità illecite, o altri vantaggi indebiti o la promessa di vantaggi indebiti.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione • Policy per le segnalazioni di illeciti e irregolarità (Whistleblowing Policy) • Codice di Comportamento • Codice Etico • Modello 231 - MOG • Assessment dei processi interni in ottica di prevenzione rischi di corruzione • Formazione modulare in funzione di ruoli e responsabilità

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Gestione del personale	Ambiente di lavoro inclusivo e sicuro	Rischio legato alla salute e sicurezza sul lavoro	Rischio di subire perdite legate a incidenti e potenziali controversie derivanti da situazioni di infortunio sul lavoro in relazione alle attività svolte, al luogo di lavoro e alle attrezzature di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico e Codice di Comportamento Corsi di formazione obbligatori per tutti i collaboratori DVR e piano di mitigazione
		Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per violazione di norme in materia di welfare e pari opportunità.	<ul style="list-style-type: none"> Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole Codice Etico Codice di Comportamento Carta del Rispetto Accordo sindacale sulla violenza di genere Carta Donne in Banca Formazione sul codice etico e di comportamento e sulla carta del rispetto; Formazione e sistema delle deleghe Politiche di Remunerazione Ottemperanza degli obblighi assuntivi L. 68/99 Protocollo ABI per il rimborso dei crediti a favore delle donne vittime di violenza di genere
	Sviluppo delle risorse umane e valorizzazione delle diversità	Rischio di mancata retention del personale qualificato	Rischio di un aumento del turnover non controllato con il rischio di perdere personale qualificato e conseguente impatto sulla produttività e competitività aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> Politiche di Remunerazione e Sistema Incentivante del Gruppo Percorsi di carriera Percorsi di sviluppo
Diritti Umani		Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per dichiarazioni o comportamenti discriminatori.	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Codice di Comportamento
		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> Politiche creditizie
	Rischio Reputazionale		Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative di brand positioning e Corporate Social Responsibility Codice Etico Codice di Comportamento

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Ambientale	Lotta al cambiamento climatico e tutela dell'ambiente	Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per non conformità alla normativa sulla tutela ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Politica di riqualificazione degli impianti più vetusti e inquinanti • Policy energetica
		Rischio Climatico (<i>Rischio fisico e di transizione</i>)	Rischio fisico indica l'impatto finanziario dei cambiamenti climatici, compresi eventi metereologici estremi più frequenti e mutamenti graduali del clima. Tale rischio può determinare direttamente, ad esempio, danni materiali o un calo della produttività, oppure indirettamente eventi successivi quali l'interruzione delle catene produttive. Il rischio di transizione indica la perdita finanziaria in cui può incorrere un ente, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.	<ul style="list-style-type: none"> • Modello 231 • Politiche creditizie • Codice Etico • Politica di riqualificazione degli impianti più vetusti e inquinanti • Policy energetica • Mappatura dei rischi fisici e di transizione • Piani d'azione pluriennali per garantire conformità rispetto alle 13 aspettative BCE
			Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità, ad esempio legati a possibili impatti di natura ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy energetica • Politica di controllo sugli impianti da fonti rinnovabili • Sviluppo di prodotti e servizi con finalità ambientali
		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità ambientali derivanti dalla mancata valutazione di aspetti ambientali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche creditizie • Strategia rischi • Codice Etico

ambiente

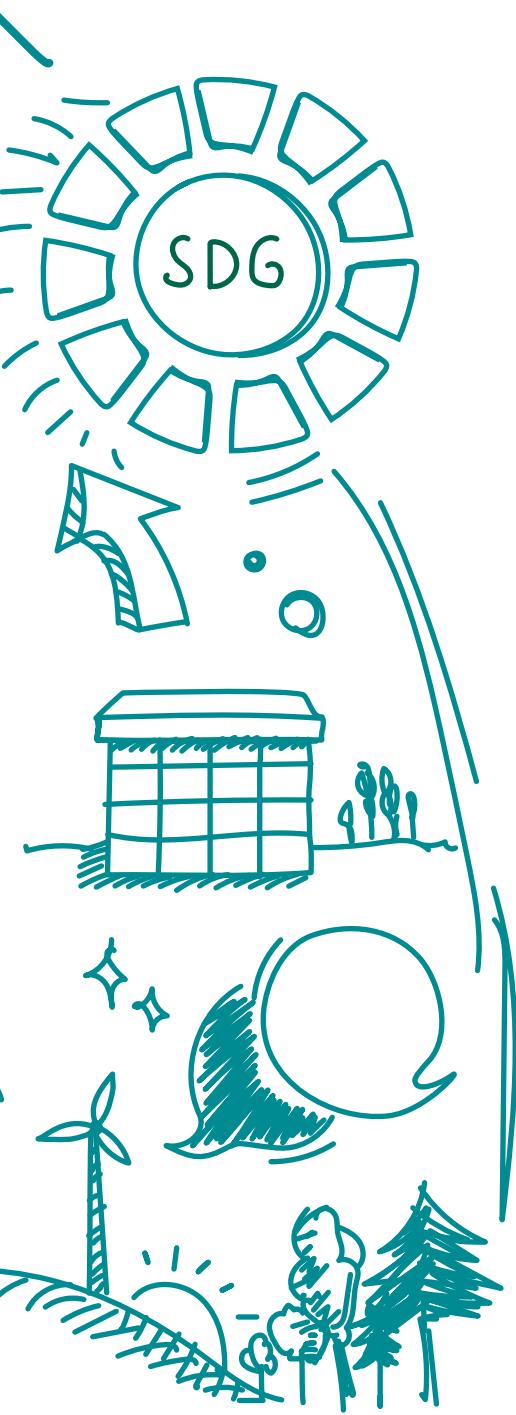
MATRICE =

di materialità

E S G



I temi materiali connessi alle attività di business



I TEMI MATERIALI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

Per individuare gli aspetti di sostenibilità su cui rendicontare in modo chiaro e trasparente nell'interesse dei propri stakeholder e per dare precisi indirizzi alle strategie di business il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia aggiorna annualmente la matrice di materialità. Grazie al processo di analisi la banca definisce le tematiche materiali, ovvero ritenute rilevanti sia dal Gruppo stesso che dai propri stakeholder, rispetto alle attività di business e al loro impatto sul territorio e individua i temi “[...rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell’impresa]” così come richiesto dal D. Lgs. 254/2016. Gli aspetti risultati dall’analisi sono stati quindi associati agli ambiti di applicazione elencati nella normativa. L’analisi di materialità rappresenta anche un’occasione di coinvolgimento e condivisione di pensiero rispetto alle tematiche di sostenibilità che riguardano la banca e i propri stakeholder, dalla quale emerge un quadro di rischi e di opportunità ESG che, integrati al business, completano il profilo del Gruppo.



Coinvolgimento degli stakeholder più significativi di ogni bacino territoriale di riferimento in cui il Gruppo opera



I temi materiali del Gruppo vengono identificati attraverso l’aggiornamento di un processo strutturato che mette in discussione le istanze individuate nel corso dell’esercizio precedente attraverso il confronto con indicazioni ricercate sia all’interno che all’esterno del perimetro aziendale. I temi materiali sono quindi l’esito di un processo di ascolto che unisce i trend di settore con la voce degli stakeholder, a partire dai collaboratori del Gruppo fino alle comunità locali.

Lo **stakeholder engagement rappresenta inoltre un importante strumento per il Gruppo per rafforzare i legami con i propri stakeholder e raccogliere da loro una puntuale lettura delle esigenze e locali**. Questo processo, nel 2021, ha assunto una maggior rilevanza a valle dell’acquisizione del Gruppo Creval, in quanto ha offerto spunti utili all’integrazione (culturale) tra gli istituti e a una lettura più vicina dei territori di riferimento.

Per questo sono stati **coinvolti gli stakeholder più significativi di ogni bacino territoriale di riferimento in cui il Gruppo opera**. Parallelamente, il Gruppo ha anche scelto di ampliare il bacino di stakeholder coinvolti nel processo attraverso una survey dedicata e indirizzata a 200.000 clienti.

Per quanto riguarda l'analisi dal punto di vista interno, la Banca ha coinvolto oltre 50 collaboratori in un evento dedicato. L'occasione è stata un momento di confronto che, partendo dall'esercizio di analisi di materialità, ha permesso un dialogo tra collaboratori sulla rilevanza dei temi di sostenibilità per la banca e tutto il settore, in grado di rafforzare il coinvolgimento e la cultura sulle tematiche di sostenibilità interni. Il processo di analisi interna è stato esteso a tutta la popolazione aziendale che, attraverso una survey online, ha contribuito alla pesatura dei temi rappresentati nella matrice di materialità.

L'attività di analisi 2021 è stata condotta analizzando:

- gli **indirizzi forniti** dalle matrici di materialità e dai documenti di rendicontazione extra finanziaria dei principali peer del Gruppo;
- i **trend di settore** descritti nei documenti:
 - Open Banking. Il cambio dei paradigmi alla base dei modelli di business bancari, Deloitte;
 - 2022 banking and capital markets outlook- Deloitte;
 - Next generation EU funding and the future of Europe - Deloitte;
 - Closing the disconnect in ESG data. Financial Services. - KPMG;
 - Regulatory Outlook. La governance virtuosa delle banche tra diversificazione e nuovi equilibri quali-quantitativi.- KPMG;
 - Regtech. La spinta per il nuovo mercato finanziario - PwC;
 - 2020 Scenario e trend ict per il mercato bancario bancario in Italia - ABI Lab.
- le **pressioni mediatiche individuate** attraverso la rassegna stampa web;
- le **opinioni di diciassette soggetti chiave** intervistati nell'ambito dell'attività di stakeholder engagement,
- le **opinioni di soggetti**, appartenenti al gruppo dei clienti di Crédit Agricole Italia, raccolte attraverso la somministrazione di una survey digitale;
- le **evidenze emerse** da un workshop interno che ha coinvolto più di 50 dipendenti tra responsabili di funzione e focal point della rendicontazione di sostenibilità;
- le **opinioni dei dipendenti**, raccolte attraverso la somministrazione di una survey digitale;
- gli **impegni formalizzati** nel Codice Etico e Codice di Comportamento;
- gli **indirizzi strategici** individuati dalla Capogruppo nel documento Crédit Agricole Climate Strategy.



Il confronto diretto con gli stakeholder interni ed esterni ha permesso di far emergere sfumature e accezioni in grado di rendere la definizione dei temi materiali ancor più aderente all'evoluzione del profilo e della strategia di sostenibilità della banca. I temi materiali che nel 2021 hanno rappresentato le attività della banca e il loro impatto sono:

→ **Integrità e trasparenza**
nei processi di governance e nella gestione delle attività

→ **Responsabilità**
nel credito per lo sviluppo sostenibile

→ **Prossimità**
ai clienti e ai territori

→ **Ambiente di lavoro**
inclusivo e sicuro

→ **Creazione di valore**
sostenibile e duraturo

→ **Modello innovativo**
e accessibile

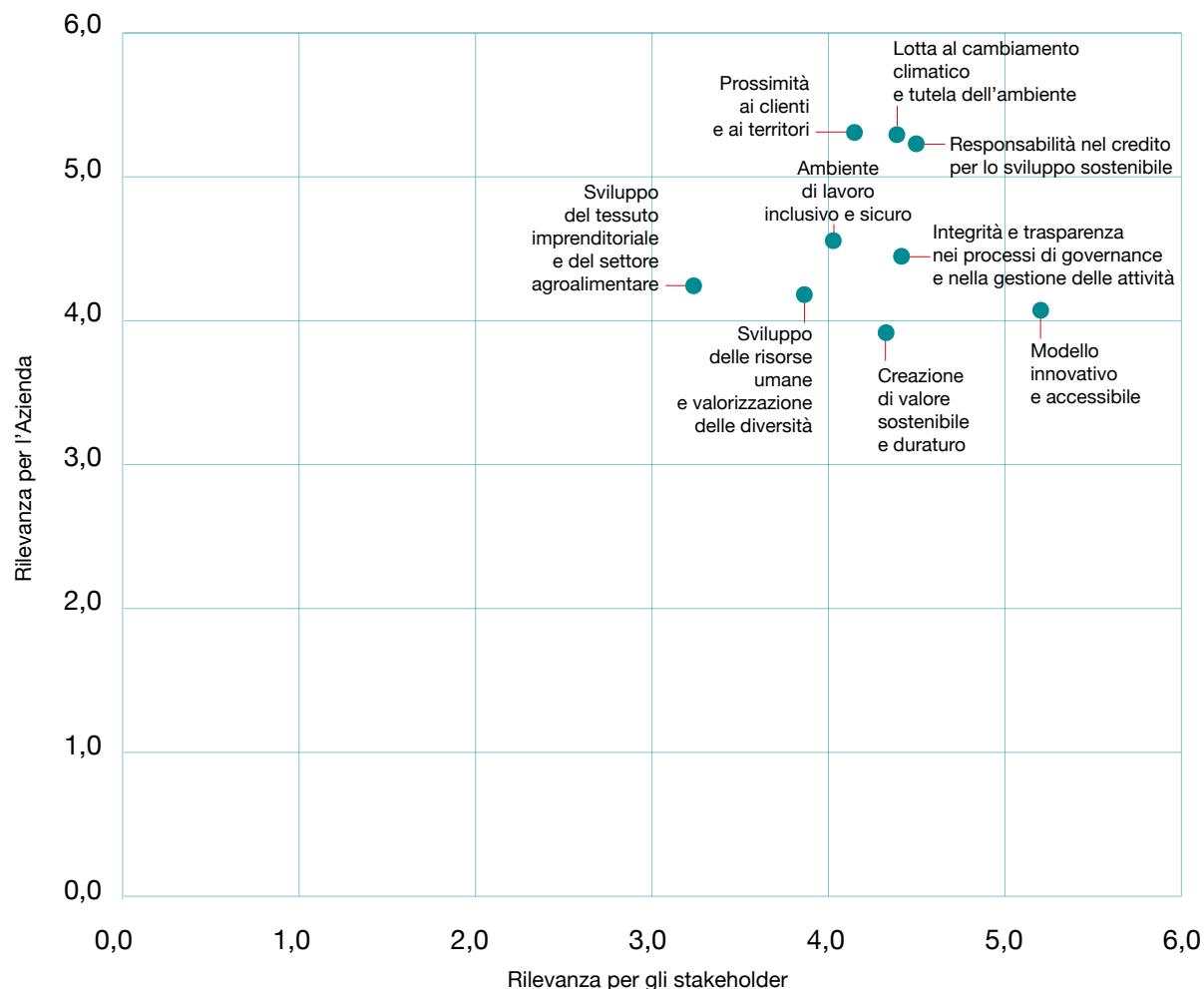
→ **Sviluppo**
del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare

→ **Sviluppo**
delle risorse umane e valorizzazione delle diversità

→ **Lotta al cambiamento climatico**
e tutela dell'ambiente

La matrice di materialità raffigura il peso di ciascun tema rispetto alla rilevanza dal punto di vista interno ed esterno al perimetro aziendale.

Matrice di Materialità 2021



Aspetti sociali

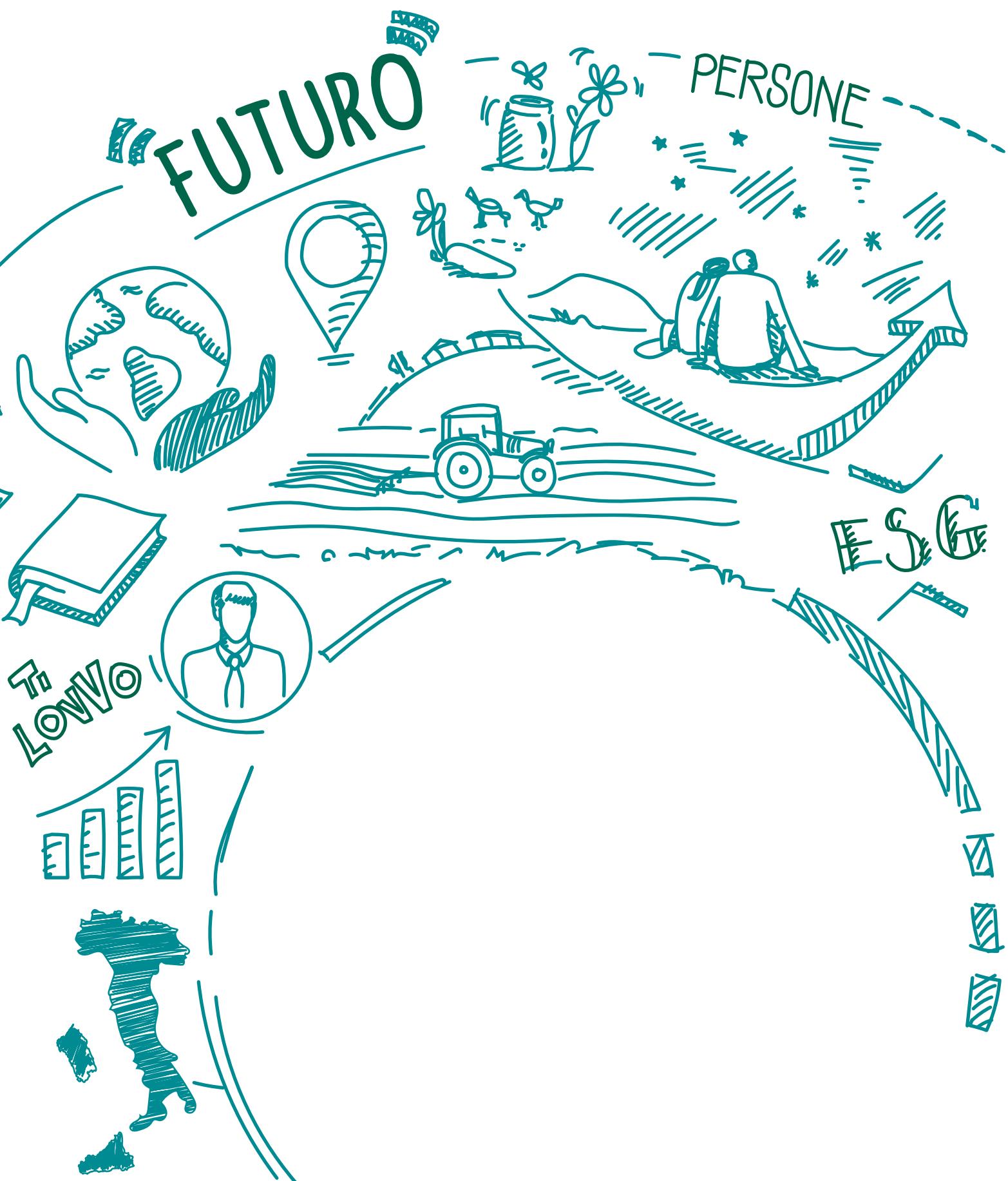
**Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole Italia**

**Politiche a presidio
del tema**

**Attività e risultati
della gestione**

- MODELLO INNOVATIVO E ACCESSIBILE
- CUSTOMER SATISFACTION
- 10 IMPEGNI CONCRETI CHE SANCISCONO
L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
- RESPONSABILITÀ NEL CREDITO
PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE
- SVILUPPO DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE
E DEL SETTORE AGROALIMENTARE
- PROSSIMITÀ AI CLIENTI E AI TERRITORI





ASPETTI SOCIALI

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Nel 2021 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha **confermato l'impegno che ha portato alla definizione del modello di banca costruito nel corso degli anni**. Sono state adottate le misure necessarie a dare risposte tempestive e concrete ai bisogni delle persone e della comunità. La missione del Gruppo, infatti, si è confermata quella di promuovere lo sviluppo locale e dell'intero Paese proponendosi come soggetto attivo, responsabile e di prossimità, capace di dare nuovi input al sistema economico e innescare processi che portino a una creazione di valore condiviso. Per questo **il Gruppo si impegna per esprimere un servizio sempre più innovativo che nasce dall'ascolto delle persone e che mira a soddisfare le esigenze di tutti gli stakeholder facendosi riconoscere come promotore e generatore di valore e relazioni**.

In linea con gli impegni e le attività promosse e gli indirizzi scelti, la banca ha individuato i seguenti temi materiali:

- **Modello innovativo e accessibile**
- **Responsabilità nel credito per lo sviluppo sostenibile**
- **Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare**
- **Prossimità ai clienti e ai territori**
- **Creazione di valore sostenibile e duraturo**

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il processo di definizione e aggiornamento delle politiche creditizie coinvolge annualmente la Direzione Credito, la Direzione Rischi e Controlli Permanent, le Direzioni Commerciali e la Direzione Compliance. In particolare, la Direzione Credito è responsabile di monitorare l'aggiornamento annuale e riporta periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo. Ultimato il processo, le politiche sono sottoposte al giudizio dei Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo. Compito delle Direzioni Commerciali, invece, è segmentare la clientela nelle classi definite dalla Politica Creditizia e applicare ad ogni classe la corrispondente Strategia.

Le politiche creditizie del Gruppo individuano i settori che vengono valutati ad alto rischio socio-economico, per i quali vengono definite specifiche strategie precauzionali, e i settori con significative opportunità di sviluppo sia per la Banca che per il territorio, ai quali vengono indirizzate politiche di settore espansive. Nei settori indicati dalle analisi di mercato come caratterizzati da attività economica "attrattiva", il Gruppo ricorre a specifiche policy integrative a quelle creditizie volte a regolamentare l'attività in determinati ambiti e definire gli indirizzi sul rispetto della normativa in materia di Compliance.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è tradizionalmente caratterizzato da un forte impegno nel supportare la crescita e lo sviluppo delle imprese agroalimentari. Per questo, all'interno del più ampio quadro delle politiche del credito, alla definizione delle procedure e all'erogazione dei servizi sono dedicate specifiche politiche creditizie. Le Politiche Creditizie nel Settore Agroalimentare disciplinano le operazioni finanziabili nel comparto, regolamentato dalla normativa del **“Progetto Agricoltura”** che indica le caratteristiche di durata, destinazione e finanziabilità degli investimenti e delle principali tipologie di finanziamento.

Nell'ambito delle policy settoriali è anche presente la Politica Creditizia rivolta al settore estero/internazionale, che promuove l'internazionalizzazione delle imprese contraddistinte da una forte vocazione all'esportazione e con una quota importante dei ricavi collocata all'estero a indicare una maggiore capacità di competere sul mercato.

Un'ulteriore sezione delle Politiche Creditizie disciplina i “settori sotto sorveglianza” rispetto ai quali le attività del Gruppo sono sottoposte a particolare valutazione degli impatti sociali provocati e in cui la gestione segue specifiche linee guida.

All'interno delle Politiche Creditizie vengono richiamati anche i settori “rischiosi”, caratterizzati da un alto consumo del territorio in assenza di regolamentazioni. Tra cui l'immobiliare, l'alberghiero e l'edilizia.

Verso questi settori, le politiche del credito applicate dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono particolarmente restrittive e rispettano limiti individuati annualmente dalla Strategia Rischi. Le nuove operazioni vengono valutate e concesse non solo sulla base del merito creditizio della clientela, ma anche della salvaguardia dei fattori ambientali. Tra questi, i progetti immobiliari che rispettano la normativa sul risparmio energetico, quelli caratterizzati dal ricorso a fonti rinnovabili, dal ridotto consumo del territorio, dalle dimensioni limitate e quelli in contesti urbani riqualificati.

Anche la concessione di credito per l'acquisto o la ristrutturazione delle abitazioni è regolamentata nel rispetto dei criteri di sostenibilità ambientale, così come sancito nell'apposita politica di concessione dei mutui ipotecari ai Privati. **La Strategia Rischi indica anche le direttive specifiche relative all'erogazione di mutui nei confronti della clientela appartenente alle fasce socio-economiche più deboli**, tra cui giovani coppie, famiglie monogenitoriali e soggetti con contratti di lavoro atipico, e che hanno ricorso ai Fondi di Garanzia istituiti presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze.



L'erogazione di credito verso clienti privati viene regolamentato nelle Politiche del Credito per la Clientela Privati: Persone Fisiche e Cointestazioni. Il Regolamento del Credito Ordinario e Anomalo illustra le norme di carattere generale inerenti alla concessione e la gestione del credito nelle Banche del Gruppo Crédit Agricole Italia. Affinché sia garantito il rispetto dei requisiti sociali e ambientali sanciti dai contratti commerciali, la Banca svolge un accurato controllo sul cliente, in particolare nelle fasi di analisi preventiva dei dossier e in quelle di perfezionamento delle concessioni di credito. I processi di sviluppo e modifica dei prodotti nuovi o già in distribuzione seguono un iter autorizzativo dettato dalla Politica di approvazione dei nuovi prodotti e attività, che risponde alla **normativa IDD, Mifid II, Product Oversight Governance (POG) e alle Disposizioni in materia di trasparenza di Banca d'Italia**.

Le modifiche da apportare ai prodotti in commercio rispecchiano valutazioni che considerano il target di clientela, l'attivazione di nuovi canali, le modalità di distribuzioni e i “nuovi profili di rischio”. La Politica assicura che l'offerta di tutti i prodotti bancari, assicurativi e finanziari sia parametrata agli obiettivi del servizio offerto ed alle caratteristiche della clientela target.

Nel 2021 sono state confermate le politiche del credito introdotte nel 2020, trovando applicazione su tutti i segmenti di clientela. Le politiche del credito vigenti risultano conformi alle linee guida EBA sulla concessione ed il monitoraggio dei finanziamenti (Guidelines on loan origination and monitoring), e rappresentano un significativo elemento di discontinuità volto a costruire una forte cultura del rischio di credito lungo tutta la filiera creditizia. Le politiche del credito sono inoltre conformi alla normativa internazionale in quanto garantiscono una sezione specifica ESG, al fine di valorizzare le controparti che abbiano già avviato un percorso di sostenibilità (dalle semplici certificazioni ad un vero e proprio bilancio di sostenibilità) e di sostenere le aziende che intendano farlo. Nello specifico il processo di valutazione del merito creditizio viene integrato con l'acquisizione delle informazioni relative alle componenti ESG delle controparti operanti in specifici settori, e con una valutazione specifica attraverso un questionario qualitativo.



Sempre in coerenza con le politiche del credito, nel corso del 2021 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha **introdotto nei processi di valutazione del merito creditizio delle imprese delle schede per la mappatura dei rischi ESG settoriali e i rischi fisici e climatici**. Tale arricchimento informativo è stato introdotto a supporto della valutazione delle controparti Banca d'Impresa e nel corso del 2022 è prevista l'estensione anche alla controparte Affari.

In un'ottica di supporto alle giovani aziende innovative, ad alto potenziale e contenuto tecnologico, le politiche del credito confermano soluzioni specifiche volte a sostenere le start up, accompagnandole nel loro percorso di crescita.

Il 2021 ha visto il protrarsi della crisi pandemica ed una prima fase di "ritorno alla normalità". Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia con le politiche creditizie ha sostenuto i propri clienti in entrambe le fasi: nella prima parte dell'anno ha infatti accompagnato i propri clienti in difficoltà agevolando tutte le misure pubbliche e di settore previste, mentre nella seconda fase, durante l'uscita dalla fase acuta della pandemia ha garantito maggior potere decisionale alle strutture di contatto con la clientela al fine di sostenere una ripresa di prossimità, con decisioni rapide ed in grado di cogliere le opportunità di mercato. Le politiche del credito del gruppo adottate nel 2021, oltre alle aziende clienti, hanno sostenuto anche i clienti più giovani, agevolando l'erogazione dei Mutui garantiti dallo stato pensati per i giovani che non abbiano ancora raggiunto i 36 anni d'età.

Infine, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel 2021 ha completato l'operazione straordinaria di **acquisizione del Credito Valtellinese**; è stata avviata una prima fase di stretta collaborazione che ha visto completarsi un **importante trasferimento dei principi e dei valori che caratterizzano le politiche creditizie di Crédit Agricole Italia** armonizzando obiettivi e soluzioni per tutte le società del nuovo gruppo

Al fine di rafforzare l'immagine di banca universale di prossimità, vicina al territorio e sensibile al sociale, è stato sviluppato il **"Progetto Etica"** che ha coinvolto vari attori del Gruppo Crédit Agricole Italia. Nell'ambito del progetto sono state definite specifiche linee guida per favorire e agevolare le richieste di credito da parte della clientela del terzo settore*. Testimonianza concreta dell'impegno di Crédit Agricole è data dalle convenzioni firmate alla fine del 2021 con **Croce Rossa Italiana** e **AIDO Lombardia**, volte a sostenere l'ecosistema che gravita intorno a queste due importanti realtà.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia mantiene un rapporto di prossimità con le comunità in cui opera. La prossimità con i territori e le comunità è supervisionata tramite le linee guida per l'Organizzazione e Gestione delle Iniziative di Sponsorizzazione volte a indirizzare i processi e le attività operative relative alla promozione e organizzazione di iniziative culturali, sportive o di spettacolo capaci di generare un ritorno di immagine per il brand del Gruppo. Queste linee guida costituiscono un **riferimento comune per i processi di tutte le entità del Gruppo pur garantendo, allo stesso tempo, il rispetto del principio di autonomia dei territori**.

Per il Gruppo, la prossimità alla clientela si concretizza anche **nell'attenzione e trasparenza che caratterizzano i processi di gestione dei reclami**. Le relazioni con i clienti e la reputazione costituiscono driver imprescindibili delle performance e della loro sostenibilità sia sotto l'aspetto della verifica della conformità alle norme, sia nell'ottica di orientamento al cliente inteso come principale punto di riferimento delle attività della Banca.

* Ovvero il complesso degli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività di interesse generale mediante forme di azione volontaria e gratuita o di mutualità o di produzione e di scambio di beni e servizi.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Modello innovativo e accessibile



Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

Nell'ambito **dell'evoluzione ed innovazione del modello di servizio**, il segmento Private Banking di Crédit Agricole Italia, anche grazie ad una approfondita analisi di benchmark del mercato di riferimento e dei principali competitor, ha definito e sviluppato tre assi strategici di intervento.

1

Evoluzione del modello organizzativo, caratterizzata per la creazione, il potenziamento e lo sviluppo di specifici ruoli a supporto dell'attività dei Mercati Private e del loro efficientamento, nell'ottica di garantire un miglior presidio della Clientela:

- a. È stata completata la squadra dei **Coordinatori Commerciali Private**, il cui ruolo è agevolare il coordinamento garantire il raccordo tra i Mercati Private e la Direzione Private Banking di Crédit Agricole Italia. Obiettivi di tale misura sono il fornire supporto nello sviluppo di specifiche zone territoriali, garantire una maggior probabilità di raggiungimento degli obiettivi commerciali e mantenere il presidio dei risultati. Inoltre, i Coordinatori Commerciali affiancano i Responsabili di Mercato e i Private Banker nel presidio della Clientela di alto standing e partecipano allo sviluppo dei progetti evolutivi del Canale.
- b. È stato potenziato il team dei **Financial Advisor Private**, che rappresentano figure specialistiche a supporto della sensibilizzazione e animazione commerciale. Affiancano i Private Banker negli incontri periodici con la clientela, li supportano nella predisposizione di proposte di investimento, di strumenti finanziari, prodotti assicurativi e "Portafogli Modello" adatti alle loro esigenze e necessità oltre che aiutare nell'analisi dei portafogli in essere. I Financial Advisor Private predispongono analisi sugli strumenti finanziari collocati alla clientela del Canale Private. Inoltre, predispongono analisi sulle dinamiche dei mercati finanziari, dei dati macroeconomici e di benchmarking.

2

Evoluzione del Coverage Clienti che si caratterizza per l'interazione tra diversi attori che collaborano in modo sinergico per migliorare e incrementare la relazione Banca/Cliente grazie ad una pianificazione congiunta degli incontri con i Clienti, monitorata costantemente con strumenti di pilotage. I Private Banker sono affiancati nella gestione dei loro Clienti da un team di esperti che li accompagna negli incontri, con l'obiettivo di aumentare il percepito di competenza e fiducia da parte della clientela derivante dall'appartenenza ad un grande Gruppo come Crédit Agricole e, dall'altro, consente al Private Banking del Gruppo Crédit Agricole Italia di consolidare ulteriormente il ruolo di consulente e guida a 360° per i propri Clienti.

3

Rafforzamento dell'offerta commerciale grazie ad una gamma di offerta completa, caratterizzata da un'architettura aperta. L'approccio alla gestione del patrimonio si basa sulla comprensione delle esigenze, degli obiettivi, della propensione al rischio e del profilo comportamentale di ciascun cliente, in modo da proporre soluzioni personalizzate e coerenti, in un'ottica di costante monitoraggio del rischio complessivo di portafoglio. L'offerta include gestioni patrimoniali, OICR, prodotti assicurativi, servizi transazionali, servizi di consulenza finanziaria evoluta (Soluzione Valore Plus) e supporto in ambito extra finanziario (es. tematiche legali e fiscali connesse con esigenze di pianificazione patrimoniale).

Le principali novità del 2021 riguardo lo sviluppo dell'offerta commerciale Private sono state:

- emissioni dedicate di fondi comuni di investimento, realizzate in collaborazione con Amundi SGR e Sopranino (Amundi Buy & Watch US High Yield, Amundi Private Finanza Digitale 2025, Amundi Private Age of China, Sopranino Total Return focus Asia), focalizzate su temi specifici di investimento (es. investimenti tematici e mercati emergenti);
- emissioni dedicate di Certificates CACIB con diverse tipologie di struttura e sottostante;
- collocamento di un FIA che investe in strumenti finanziari illiquidi volta a promuovere lo sviluppo di PMI Italiane/Europee, con orizzonte temporale di lungo periodo (Amundi ELTIF Agritaly PIR).



Il 2021 si è caratterizzato inoltre per il consolidamento del **progetto di collaborazione con Indo-suez Wealth Management** (c.d. "Progetto Aliante") volto all'ottimizzazione delle sinergie all'interno del

Gruppo Crédit Agricole, con l'obiettivo di raggiungere un miglior posizionamento nel mercato del wealth management in Italia, rafforzando l'interazione commerciale fra le due entità e ampliando l'offerta di prodotti e servizi di investimento a favore della clientela.

Le sinergie di Gruppo rappresentano da sempre uno dei principali punti di forza del Canale Private del Gruppo Crédit Agricole Italia, a conferma di ciò nel 2021 il Canale è stato premiato da Bluerating nell'ambito dei Private Banking Awards come "**Top Private Banking Internazionale**", grazie a un rinnovato modello di servizio che ha messo l'accento sulla collaborazione con le società del Gruppo Crédit Agricole (Crédit Agricole Indosuez Wealth Management Italia, Amundi Sgr, Crédit Agricole Vita e Crédit Agricole Assicurazioni).



Un ulteriore elemento focale è stato la realizzazione del **nuovo modello relazione CA Value Advisory** improntato all'analisi e soddisfazione dei bisogni della clientela, con un primo lancio su un nucleo di gestori piloti. Il servizio permette di offrire una consulenza patrimoniale oltre che finanziaria, offrendo anche consulenza immobiliare e sul passaggio generazionale. Il servizio è in fase di continue evoluzioni ed è stato accompagnato da un restyling della piattaforma d'investimenti in uso ai gestori.

L'innovazione del modello di business è stata caratterizzata dall'innovazione digitale in tutti i rami del Gruppo, con la valorizzazione delle innovazioni tecnologiche adottate negli scorsi anni e consolidando l'approccio teso al continuo aggiornamento dei processi aziendali e dell'interazione con i clienti.

Anche in ambito Cyber Security nel corso dell'anno è stato realizzato un rafforzamento dei processi e della governance, con l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche. Nello specifico l'innovazione ha riguardato i seguenti contesti:

- comunicazione e formazione;
- controllo dei sistemi strategici;
- rafforzamento delle difese della produzione;
- potenziamento dei presidi di monitoraggio e della capacità di detection degli incidenti;
- potenziamento della capacità di rilevazione di attività fraudolente;
- protezione dei dati sensibili.

Anche nel 2021 il canale digitale ha rappresentato una leva strategica per il miglioramento dei risultati del Gruppo garantendo un continuo aggiornamento dei processi aziendali e una maggiore interazione con i clienti. In quest'ottica sono state adottate misure volte alla digitalizzazione e alla semplificazione dei processi inerenti i servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2021 sono stati ultimati i rilasci del processo di offerta fuori sede **"CA per te: la consulenza dinamica"**, un **processo digitale, completamente paperless e ad elevata efficienza operativa** dedicato al target della clientela Private e Consulenti Finanziari.

Grazie a queste ultime implementazioni per il gestore è possibile:

- offrire alla clientela i prodotti disciplinati dal Testo Unico Bancario (es. C/C, Carte di Debito e di Credito) e relativo post vendita;
- promuovere e collocare alla clientela strumenti di risparmio amministrato (Titoli di Stato, Azioni, Obbligazioni, ETF, Certificates...), strumenti di risparmio gestito (Fondi, Sicav, GP), polizze assicurative ramo Vita e Danni;
- aprire rapporti (es. conto corrente, dossier titoli, questionari normativi...) a nuova clientela in modalità evoluta (processo interamente digitale);
- acquisire "live" i documenti d'identità della clientela.

Il modello è stato costruito nel rispetto di tutti gli adempimenti normativi ed è supportato da un sistema di controlli interni articolato su più livelli, in linea con il Dispositivo di Controllo Interno del Gruppo, con l'obiettivo di identificare, correggere e prevenire anomalie sull'operatività attraverso controlli specifici.

I due driver principali che hanno guidato l'innovazione digitale all'interno del Canale Private del Gruppo Crédit Agricole Italia sono stati:

- **Il miglioramento della Customer Journey e della User Experience del cliente** per semplificare e agevolare l'attività di contatto e consulenza con il proprio gestore;
- **L'efficientamento delle attività del gestore**, per dedicare più tempo alla consulenza e allo sviluppo commerciale.

In particolare, i principali progetti relativi alla dimensione di digitalizzazione afferiscono a quattro aree specifiche:

1. Acquisizione e sviluppo del cliente

Gli investimenti effettuati nella digitalizzazione hanno portato ad una maggiore visibilità dell'offerta di Crédit Agricole sui canali on-line. Questo ha generato un apporto rilevante all'acquisizione di nuovi clienti e all'incremento del totale di prodotti venduti. Il Digital Marketing si è confermato quale asse centrale per lo sviluppo del Gruppo, che nel 2021 ha visto ampliare la propria offerta, raggiungendo nuovi segmenti di mercato quali gli Small Business e gli agricoltori. La produzione di mutui generati online si attesta al 40% di quelle totali (38% nel 2020), anche grazie ad una campagna online mirata rivolta ai Giovani under 36. La quota dei nuovi conti correnti online, rapportata alla produzione del Gruppo, è al 30% (23% nel 2020). Questo incremento è merito delle continue iniziative di co-marketing, dello sviluppo di partnership, del processo di ottimizzazione dei servizi web e dell'attivazione di campagne mediatiche mirate.

40%

La produzione
di mutui generati online
(38% nel 2020)

30%

La quota dei nuovi
conti correnti online
(23% nel 2020)

2. Digitalizzazione

Nel 2021 è proseguito l'impegno del Gruppo nello sviluppo di servizi e prodotti digitali rivolti alla clientela. L'implementazione ha riguardato sia il canale digitale di App Mobile, sia quello di Home Banking. Nel corso dell'anno sono stati rilasciati numerosi aggiornamenti operativi, ma anche di miglioramento riguardante la **user experience** dei clienti e l'accessibilità dei servizi.

Il processo di avvicinamento al digitale è stato condotto attraverso molteplici iniziative di formazione e di ingaggio anche sulla rete, in particolar modo con un focus sui Gestori Family e Premium. Inoltre, ulteriore attenzione è stata rivolta al potenziamento dei processi operativi di rete, favorendo le attività di consulenza a distanza al fine di garantire un'esperienza accessibile, completa ed omnicanale".

Contestualmente ai processi di implementazione digitale, per agevolare l'avvicinamento dei clienti ai nuovi strumenti predisposti sono stati attivati dei contest premianti tra cui l'iniziativa di gamification **"App&Vinci"**, che ha portato a un maggiore flusso di login in App con un conseguente aumento degli utenti digitalmente attivi.



L'intero processo di digitalizzazione ha contribuito anche a rafforzare l'impegno della Banca sotto il profilo della sostenibilità ambientale, conducendo ad un sensibile risparmio di carta stampata e alla riduzione degli impatti derivanti dallo spostamento logistico dei clienti per recarsi nelle sedi.

3. Ascolto attivo per ampliare offerta

Nel corso dell'anno sono stati implementati nuovi servizi sia su App che su Home Banking su tutta la clientela. Per fornire una user experience ottimale e garantire che i nuovi processi incontrino i bisogni dei clienti viene svolto un **ascolto attivo e continuativo del cliente**. Per questo, il nucleo dell'attività svolta dal team specializzato in User Experience si esprime nella ricerca di formati e strumenti che garantiscono un'esperienza digitale sempre più accessibile, chiara e all'avanguardia. Vengono ingaggiati a supporto dell'attività un gruppo di clienti che attraverso una prima navigazione del prototipo, evidenziano alcuni consigli e punti di attenzione utili per facilitare e semplificare l'esperienza d'uso dell'utente.

In tale prospettiva è stato attivato il servizio di prenotazione appuntamenti tramite App e il canale che garantisce la possibilità di ricevere **consulenze digitali in breve tempo**. Inoltre, è stata sviluppata una nuova area di compravendita per i titoli attraverso l'integrazione di feedback pervenuti dalla clientela rendendo il processo più veloce, intuitivo e guidato. In particolare, con la possibilità di autorizzare tramite PIN dispositivo anche operazioni di carattere finanziario, l'esperienza degli utenti è stata semplificata, consentendo un'operatività agevolata anche dall'estero. Inoltre, attraverso l'Home Banking è diventato possibile richiedere:

- polizze danni tramite esperienza omnicanale evoluta, con la possibilità di richiedere ed accettare preventivi assicurativi attraverso un processo integrato con i sistemi di Crédit Agricole VITA;
- l'apertura e attivazione immediata di un deposito titoli online, attività riservata alla clientela in possesso di un conto corrente mono-intestato e tesa ad agevolare l'abilitazione dei servizi di investimento e trading da Home banking;
- un prestito personale Agos in modo facile ed intuitivo;
- una carta American Express in modalità Full Self, attraverso la sottoscrizione del contratto in digitale da App, ottenendo il prodotto senza dover ricorrere al contatto diretto con la propria agenzia.

85%

clienti che effettuano
operazioni tramite
i canali digitali

Grazie a queste iniziative il Gruppo ha registrato un aumento del 12% rispetto al 2020 del possesso dei Servizi Digitali, raggiungendo un livello di fruizione digitale oltre al 74% della base clienti. Il lavoro capillare dedicato al miglioramento dell'offerta è unito ad un'azione congiunta con la rete per avvicinare i clienti ai nuovi servizi on-line ha consentito di raggiungere un incremento del 39% di clienti attivi sui canali digitali, determinando anche una maggiore percentuale di operazioni svolte online. Oggi, l'85% dei clienti effettua operazioni tramite i canali digitali.

Il mondo del Wealth Management in generale ha acquisito sempre più una veste digitale, ormai imprescindibile per i servizi di investimento. In particolare, è stato attivato un processo di rafforzamento di tutti i servizi di consulenza a distanza tramite Web Collaboration, Home Banking e App. In questo contesto, CA Smart Advisory, servizio di gestione patrimoniale robo advisor connotata ESG, gestita da Amundi e sottoscrivibile in completa autonomia da Home Banking, è divenuto sempre più un punto di forza per il coinvolgimento dei target famiglie.



Tutti gli sviluppi sono stati condotti e resi possibili a seguito di un'analisi dettagliata dei feedback e dei riscontri pervenuti dalla clientela tramite strumenti innovativi quali **instant feedback, survey digitali, e recensioni dell'App**, i quali hanno consentito di ricevere un'opinione puntuale della percezione di fruibilità e accessibilità dei servizi. In particolare, si segnala come la strategia adottata nell'ambito digitale abbia riscontrato un apprezzamento da parte della clientela **in ottica di consolidamento dell'Indice di Raccomandazione del Cliente (IRC) rispetto all'anno 2020**.

4. Valorizzazione dell'ecosistema attraverso le potenzialità dell'Open Banking

Nel 2021 il Gruppo CAI ha sfruttato il contesto di mercato sempre più innovativo cogliendo le sfide dell'Open Banking con Plick – una fintech residente a Le Village by CA Milano, uno degli incubatori di start-up del gruppo. **Plick è uno strumento innovativo di pagamento digitale che consente di inviare denaro secondo un'esperienza smart, sicura e tracciabile sfruttando semplicemente il numero di cellulare in rubrica oppure la mail di contatto del beneficiario.** Attraverso l'integrazione della propria rubrica telefonica in App, il cliente può, scegliendo Plick, finalizzare un pagamento, quand'anche non sia in possesso delle coordinate bancarie del beneficiario. A fine 2021 è stato integrato nell'App Crédit Agricole Italia il servizio di **Salvadanaio Digitale, che guida e supporta la clientela nel risparmio e nell'investimento anche piccole somme.** L'obiettivo del servizio è quello di rendere il mondo della finanza maggiormente inclusivo, consentendo anche l'avvicinamento di clienti meno confidenti a temi quali il risparmio. Nell'ambito della Direzione Digitale sono state avviate ulteriori analisi per offrire nuove soluzioni integrabili su piattaforma, tra i quali la possibilità di sottoscrivere in full self da App polizze danni e uno strumento di aggregazione dei conti correnti in un'unica App che sarà disponibile entro la fine del 2022. Il Gruppo si è impegnato per incrementare la salvaguardia del diritto alla protezione dei dati di carattere personale, che rappresenta un diritto fondamentale dell'individuo ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 8), ad oggi è tutelato dal Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati. Con specifico riguardo per i minorenni, la normativa europea in materia di privacy richiede inoltre una tutela dei dati personali rafforzata. A questo proposito, il Gruppo ha prodotto materiale informativo destinato ai minori e ai loro genitori e con la programmazione di interventi formativi sui minori stessi.



A partire dal 2020 ha preso il via il progetto di aggiornamento del Registro dei trattamenti ed è proseguito il processo di progressivo rafforzamento del dispositivo di Data Protection. Nel dettaglio, durante l'anno, sono state organizzate importanti iniziative di formazione e sensibilizzazione sul tema e sono state affinate le metodologie interne di accompagnamento delle progettualità a consolidamento dell'approccio **"Privacy by Design"**. È stata infine conclusa l'attività di certificazione della nuova App del Gruppo che ha permesso di ottenere la certificazione **"Privacy OK"**. Nell'ambito della mitigazione dei Rischi di sicurezza dei servizi informatici esternalizzati, in continuità con l'attività avviata nel 2020, è stato svolto l'adeguamento rispetto alle indicazioni di Banca d'Italia e alle Linee Guida EBA, ed è stato condotto l'Aggiornamento della Policy di Esternalizzazione.

GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami da parte dei clienti offrono alla Banca la possibilità di rivedere e migliorare i propri processi operativi, le procedure e i sistemi nonché di mantenere e migliorare il rapporto di fiducia tra cliente e Banca.

I clienti devono essere adeguatamente e attivamente informati dei loro diritti in materia di reclami. A tale fine la Banca, attraverso la sua rete commerciale e nel proprio sito Internet, mette a disposizione il seguente set informativo:

- Regolamento Reclami
- Rendiconto Reclami
- Arbitro Bancario Finanziario - Guida pratica
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Guida pratica

Al fine di sviluppare una relazione di qualità con il cliente, il Gruppo attribuisce fondamentale importanza alla gestione dei reclami.

L'operatività introdotta con la nuova Policy di gestione dei reclami ha consentito di ottenere importanti risultati, quali la **riduzione dei tempi medi di risposta (media 2021 pari a 11 giorni) e una maggior incisività nel porre tempestivamente in essere utili correttivi per recuperare la relazione, come testimoniato dalle numeriche di ritiro dei reclamo (n. 391 reclami ritirati pari al 14% del totale).**

391

reclami ritirati

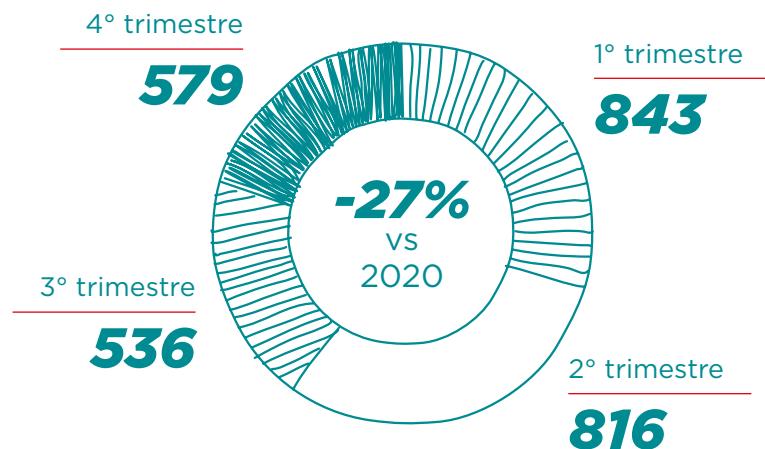
Nell'ottica di garantire un adeguato presidio nella relazione con il cliente, il Servizio Reclami è stato posto a diretto riporto della funzione Customer Satisfaction e, nel corso del 2021, è stato effettuato un nuovo riassetto organizzativo che ha inquadrato la funzione Customer Satisfaction e il Servizio Reclami all'interno della Direzione Comunicazione Commerciale e Cliente. A seguito di questi cambiamenti, l'attività del Servizio Reclami si è estesa dall'ambito originario della verifica della conformità alle norme, all'orientamento al cliente inteso come punto di riferimento delle attività della Banca. La gestione dei reclami è diventata, infatti, un tema di rilievo che deve essere gestito con prospettiva più ampia per arrivare a un approccio volto a cogliere e ottimizzare le numerose informazioni veicolate dai clienti sulla qualità dei processi, sulla percezione del comportamento del personale e sulla soddisfazione nella fruizione dei servizi.

Tale gestione riflette la *raison d'être* del Gruppo nell'ambito del progetto **"cliente al centro"**, da intendersi quale obiettivo comune a tutti i livelli della Banca, per raggiungere livelli di eccellenza sul mercato attraverso una approfondita attività di analisi quali-quantitativa delle segnalazioni ricevute dai clienti da condividere con le Funzioni Commerciali e i Canali.

Nel merito dell'interazione tra Servizio Reclami e clientela, i canali a disposizione per l'inoltro dei reclami sono rappresentati da posta ordinaria, posta elettronica (compresa e-mail ordinaria), PEC, dal form presente sul sito internet istituzionale e, infine, dalla possibilità di consegna a mano presso una delle agenzie. Queste sono incaricate di inoltrare tempestivamente il materiale in oggetto al Servizio Reclami. Ricevuto il reclamo, il Servizio Reclami procede al censimento dello stesso mediante un apposito database strutturato per permettere un'efficace procedura di monitoraggio e, allo stesso tempo, si occupa di informare il cliente dell'avvenuta presa in carico attraverso una lettera interlocutoria nella quale sono esplicitate le tempistiche per il riscontro. Il Servizio Reclami procede quindi con l'istruttoria della pratica collaborando con le diverse funzioni aziendali coinvolte, così da poter offrire un riscontro completo al cliente. Nel caso in cui l'istruttoria venga accolta, il Servizio Reclami informa il cliente anche sulle azioni adottate in merito.

Nel corso del 2021 il Servizio Reclami ha ricevuto un totale di 3332 reclami. Nello specifico, al netto dell'inclusione dei dati inerenti il Credito Valtellinese, i reclami del 2021 ammontano a **2.774 (-27% a/a)**, di cui 843 nel primo trimestre, 816 nel secondo trimestre, 536 nel terzo trimestre e 579 nel quarto trimestre.

Di questi 2.774, 2.306 sono reclami bancari, 186 sono reclami assicurativi, 210 sono reclami finanziari e 72 sono reclami PSD2.

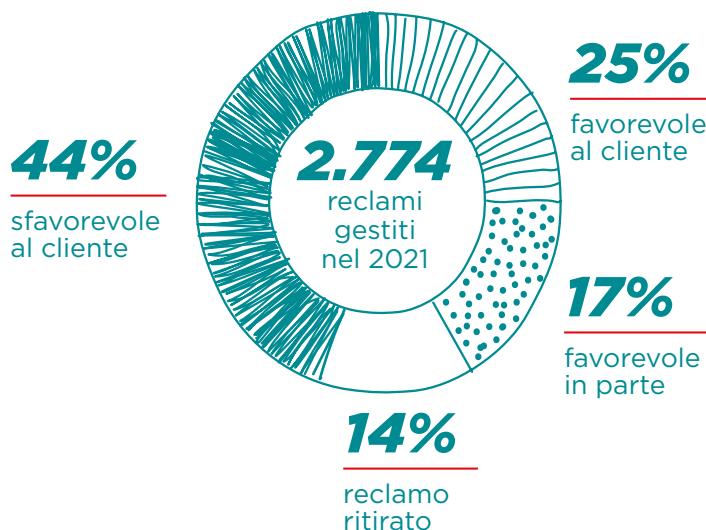


Particolare importanza è stata data ai termini di evasione dei reclami che, in linea con il trend avviato nel 2020, il Servizio Reclami ha ridotto a 11 giorni dal caricamento in procedura per i reclami bancari, 13 giorni per i reclami finanziari, 8 giorni per i PSD2 e 16 giorni per gli assicurativi.

Complessivamente il 65% dei reclami è stato preso in carico e l'esito definito entro 10 giorni dal caricamento. Nello specifico sono stati 1.045 chiusi in meno di 5 giorni, mentre 763 sono stati chiusi tra 5 e 10 giorni.

I tempi sono quindi inferiori rispetto a quelli stabiliti dal regolatore, ovvero in 15 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami inerenti servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. normativa PSD2), 60 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami inerenti operazioni e servizi bancari, 60 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami aventi ad oggetto attività e servizi di Investimento e/o servizi accessori e 45 giorni dal ricevimento dell'istanza, per quanto di competenza della Banca, in caso di reclami aventi ad oggetto l'attività di intermediazione assicurativa.

Per quanto riguarda l'esito dei 2.774* reclami gestiti nel 2021, il 25% è risultato favorevole al cliente, il 17% parzialmente favorevole, nel 14% dei casi il reclamo è stato ritirato e nel 44% dei casi il riscontro è risultato sfavorevole al cliente.

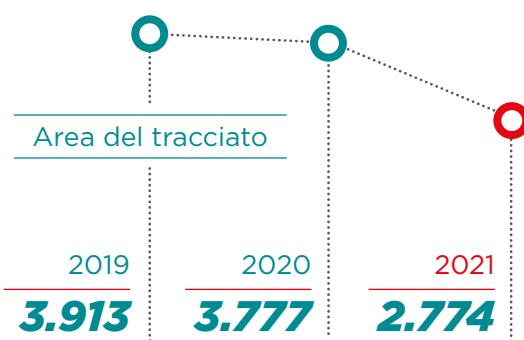


* Sempre al netto dell'inclusione dei dati inerenti il Credito Valtellinese.

Nei casi in cui il Gruppo non fornisse una risposta o la risposta fornita fosse reputata insoddisfacente, i clienti possono rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in caso di vertenze relative ai servizi d'investimento. I clienti hanno inoltre la possibilità di avanzare un esposto all'Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, CONSOB o IVASS) per segnalare un comportamento dell'intermediario ritenuto non conforme. Il Servizio Reclami si occupa anche della gestione e del riscontro relativi a tali esposti. Nel corso dell'anno 2021 sono pervenuti 104 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario e 88 ricorsi all'Arbitro delle Controversie Finanziarie e 184 esposti a Banca d'Italia e IVASS.

Forte attenzione è stata posta alla gestione del reclamo e ad azioni dirette alla possibilità di ritiro dello stesso da parte del cliente, tramite un contatto immediato e alla proposta di soluzioni commerciali idonee. Grazie allo sviluppo di questa logica di risposta e ai conseguenti miglioramenti nella velocità di riscontro, nel 2021 si è reso possibile l'**aumento della percentuale dei reclami ritirati**.

Di seguito viene riportato l'andamento dei reclami degli ultimi 3 anni:



Durante l'anno si è posta grande attenzione all'analisi puntuale e dettagliata dei reclami, che si è sostanziata in quattro azioni chiave:

- 1. Rilevamento e comprensione dei motivi del contatto;
- 2. Attribuzione di un grado di priorità alle richieste dei clienti;
- 3. Analisi del sentimento del cliente;
- 4. Mappatura degli elementi "irritanti" per l'ottimizzazione di prodotti e di servizi.

Questo processo sistematizzato di analisi e verifica ha consentito a Crédit Agricole Italia di individuare alcuni elementi su cui avviare progetti di ottimizzazione nella relazione con il cliente e di efficientamento dei prodotti e servizi.

Nel 2021 le macrocategorie di maggior rilievo sono rappresentate dai reclami relativi alle successioni, ad aspetti di relazione con il cliente o di carattere comportamentale e alle segnalazioni in Centrale dei Rischi o nei sistemi di informazioni creditizie (SIC).

Nel corso degli anni il Servizio Reclami ha affinato costantemente la propria metodologia di censimento e monitoraggio per rendere sempre più efficiente e affidabile il processo di gestione dei reclami. Il Servizio ha inoltre portato avanti un progetto per la condivisione di un flusso informativo con le funzioni centrali competenti del Gruppo contenente ogni anomalia e problematica emersa durante la trattazione dei reclami e delle lamentele. In questo modo, con l'obiettivo di massimizzare la soddisfazione della clientela, è stato portato un sostanziale contributo al miglioramento di prodotti, servizi e processi.

Di seguito si riporta tabella dei reclami secondo le categorie distinte per tipologia e motivazione.

Reclami* (417-2)		2021	2020**	2019
Per tipologia				
Carte di credito/Bancomat	n.	88	47	173
	%	2,64	1	4
Titoli	n.	116	165	1.091
	%	3,48	4	28
Crediti	n.	285	166	141
	%	8,55	4	4
Mutui	n.	250	226	238
	%	7,50	6	6
Conti correnti/Depositi	n.	569	202	750
	%	17,08	5	19
Prodotti assicurati	n.	181	181	124
	%	5,43	5	3
Stipendi/Pensioni	n.	17	7	1
	%	0,51	0	0
Privacy (GRI 418-1)	n.	8	14	36
	%	0,24	0	1
<i>di cui da parte di terzi</i>	n.	3	14	36
<i>di cui da enti regolatori</i>	n.	0	0	0
Altro	n.	1.818	2.995	1.359
	%	54,56	79	35
Totale reclami	n.	3.332	3.777	3.913
Per motivazione				
Esecuzione operazioni	n.	183	1.344	1.280
	%	5,49	36	33
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	21	913	1.333
	%	0,63	24	34
Condizioni applicate	n.	54	82	453
	%	1,62	2	12
Frodi e smarrimento	n.	24	160	152
	%	0,72	4	4
Altro	n.	1.460	1.288	695
	%	43,82	34	18
Totale	n.	3.332	3.777	3.913
Reclami che hanno avuto come esito una multa o una sanzione economica	n.	0	0	0
Reclami che hanno avuto come esito un ammonimento	n.	0	0	0
Reclami per non conformità a codici volontari	n.	0	0	0
Totale casi di perdita o sottrazione dati clienti (GRI 418-1)	n.	0	3	1

* Il numero dei reclami non include i contenziosi promossi dalla clientela e dagli organi delle procedure fallimentari gestiti dal Servizio Bad Loans in quanto non rappresentativi della qualità del servizio erogato.

** Lo scostamento rispetto al dato pubblicato nella DNF 2020 è dovuto ad un affinamento della metodologia di estrazione applicata.

Casi di non compliance mossi contro l'organizzazione attraverso sistemi di risoluzione di contenziosi a livello nazionale e internazionale (419-1)	2021	2020	2019
Totale casi	n.	55	65
di cui negoziazione	n.	7	3
di cui mediazione	n.	45	62
di cui arbitrati	n.	3	0
			110
Contenzioso con la clientela (419-1)		2021	2020
Contenzioso con la clientela	n.	1.382	1.291
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	312.484.825	227.687.183
Contenzioso fallimentare	n.	50	32
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	34.971.307	24.601.452
			30.795.000

Customer satisfaction

Il 2021 è stato un anno caratterizzato da una ripresa economica, che ha influito sulle abitudini dei Clienti, aumentando le occasioni di richiesta di supporto in caso di difficoltà. Questo tema ha rappresentato il principale ambito di impatto rispetto alle raccomandazioni fornite alla Banca. Tale dimensione sottolinea l'importanza che la presenza e vicinanza del supporto rivolto ai servizi bancari riveste per il Cliente, in particolar modo in un momento di ritorno alla normalità, dove la relazione si divide ancora tra accompagnamento a distanza e vicinanza. A seguire, tra gli ambiti di impatto delle raccomandazioni, si colloca la fiducia nei confronti della Banca, la quale richiama la necessità sentita dai Clienti di ristabilire una relazione che possa accompagnarli con maggiore presenza.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha colto la rinnovata sfida di adeguarsi in maniera rapida ed efficace alle mutazioni del contesto, aumentando contestualmente le modalità e frequenza di ascolto dei Clienti al fine di intercettare tempestivamente le aree di miglioramento dei processi, prodotti e servizi. Nonostante il clima di continua incertezza, **le performance del 2021 in termini di soddisfazione della clientela del Gruppo registrano complessivamente dei risultati positivi**, continuando sulla strada di crescita individuata a partire dal 2019.

La soddisfazione dei Clienti continua ad essere misurata grazie ad un **programma di ascolto mirato** che prevede il coinvolgimento di un campione di Clienti appartenenti ai segmenti di mercato Retail e ai canali specialistici Banca d'Impresa, Private e Consulenti Finanziari. Le indagini vengono svolte da Doxa, società specializzata in ricerche di mercato, la quale riporta periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela nei confronti del Gruppo. Le indagini sono strutturate in modo da fornire un'ampia visione sui livelli di soddisfazione della clientela, indagando diversi aspetti del rapporto con la Banca. I questionari vengono diversificati per il Canale di riferimento e i quesiti tarati su una scala di valutazioni da 0 a 10, dove 0 equivale a "per niente soddisfatto" e 10 a "estremamente soddisfatto". L'ambizione del Gruppo è quella di posizionarsi sui valori più alti della scala in tutte le aree vagilate. Dall'esito delle risposte vengono poi ricavati gli indicatori di soddisfazione, che consentono al Gruppo di definire programmi finalizzati al miglioramento di processi, prodotti, servizi e in generale della relazione con il Cliente.

Le interviste per l'anno 2021 sono state condotte sia telefonicamente che tramite questionari mail per un totale di oltre **50.000 contatti** con i clienti, appartenenti ai vari canali commerciali.

Customer Satisfaction - Indice di soddisfazione del servizio (102-43)*		2021	2020	2019
Retail	IRC (0-100)	76,9	75,4	72,2
Private	IRC (0-100)	80,3	79,6	77,5
Consulenti Finanziari	IRC (0-100)	84,0	83,1	81,0
Banca d'Impresa	IRC (0-100)	78,7	77,6	74,0

* I dati non includono le informazioni riguardanti Creval.

Risultano in crescita tutti gli aspetti indagati sotto il profilo della soddisfazione (Immagine, Referente, Prodotti e Servizi), che consentono di chiudere il 2021 con valutazioni complessivamente superiori rispetto all'anno precedente.

In particolare per quanto riguarda l'area dell'Immagine, **viene ampiamente riconosciuta la fiducia (80,1 punti IRC nel 2021) e la distintività raggiunta dal Gruppo sul mercato**. Tale distintività è stata sostenuta anche grazie alla visibilità raggiunta con operazioni di mercato straordinarie ormai inserite nel piano di crescita avviato negli ultimi anni e che hanno visto iniziative mirate per target di clienti. Tra queste si può citare ad esempio il Mutuo Giovani, rivolto agli under 36.

Punto di forza del Gruppo si conferma la relazione con il Cliente, la cui soddisfazione, raggiunge 82,4 punti nel 2021 (+0,7 rispetto al 2020), trainata da una maggiore facilità nel contattare telefonicamente la filiale e il gestore (+7pp) e da una maggior velocità nel supportare il cliente nelle sue esigenze.

82,4 punti

soddisfazione relazione Cliente

Anche l'indagine di benchmark condotta annualmente conferma i risultati acquisiti nel corso del 2021. Tale analisi ha lo scopo di individuare, rispetto ai competitor, il posizionamento in termini di raccomandazione dei Clienti di Crédit Agricole Italia all'interno del mercato bancario italiano. Nel 2021 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha confermato la **seconda posizione nella classifica dei player tradizionali italiani**. I risultati positivi sono anche frutto di molteplici iniziative mirate, messe in atto e volte al continuo rafforzamento della soddisfazione dei Clienti, sin dalla creazione della Business Unit dedicata alla Customer Satisfaction nell'ottobre 2019, passando per la successiva integrazione del Servizio Reclami a febbraio 2020 e all'avvio di un team dedicato alla individuazione, gestione e al continuo monitoraggio e presidio sugli irritanti, ovvero le criticità ad alto impatto sul livello di soddisfazione della Clientela.

Il Gruppo ha inoltre proseguito il lavoro relativo all'eccellenza operativa e alla mitigazione degli irritanti, che ha consentito di raggiungere importanti risultati riguardo le criticità operative segnalate in merito alla disponibilità degli ATM, alla riduzione delle chiamate perse in Filiale e alla gestione delle pratiche in materia di successione. Considerato il forte impatto degli Irritanti sulla Clientela, la Business Unit Customer Satisfaction ha rafforzato la sua struttura al fine di garantire un continuo presidio nella individuazione e gestione degli irritanti stessi.



Nell'ambito dell'eccellenza relazionale, nel 2021, sono proseguite le iniziative progettuali avviate con il progetto **"IO LOVVO IL MIO CLIENTE"**, il cui obiettivo è quello di migliorare la soddisfazione e la centralità del Cliente nell'interazione con la Banca. Partendo dal più ampio progetto del "Modello Relazionale" in condivisione con la Capogruppo e dopo aver ascoltato i clienti e tutti i colleghi del Gruppo, è stato sviluppato un piano formativo comportamentale dedicato. La Business Unit Customer Satisfaction è parte attiva di questo progetto ed ha contribuito all'implementazione delle azioni e al coinvolgimento di tutte le strutture interne della Banca al fine di velocizzare la sensibilizzazione su questa tematica strategica per Crédit Agricole Italia.

Sempre nell'ambito dell'eccellenza relazionale, si inserisce anche la campagna di contatto di tutti i Clienti "detrattori" individuati a seguito delle rilevazioni IRC. L'attività di ricontatto ha previsto il coinvolgimento di figure specialistiche della rete commerciale. Si è trattato di un momento di importante ascolto della voce del Cliente all'interno di un più ampio progetto di miglioramento continuo della Customer Experience.

10 IMPEGNI CONCRETI CHE SANCISCONO L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE



Il Cliente è il benvenuto

Accolgo il Cliente in Filiale, indipendentemente da quale sia il mio ruolo e dell'attività svolta.



Presa in carico

Mi occupo tempestivamente di tutte le richieste dei clienti e tengo loro informati dei progressi fino alla conclusione dell'attività.



Proattività

Contatto ogni mio cliente almeno una volta all'anno per discutere le sue priorità e proporgli i nostri servizi/prodotti.



Interesse del cliente

Offro sempre al mio cliente soluzioni adeguate ai suoi bisogni.



Sicurezza

Proteggo i dati e le informazioni personali dei miei clienti.



Promozione di strumenti e innovazioni digitali

Utilizzo e promuovo gli strumenti digitali e le innovazioni sviluppate, sia per i clienti che per i colleghi.



Sinergie nel servizio al Cliente

Agisco insieme a tutti i colleghi del Gruppo Crédit Agricole per lo stesso obiettivo: fornire il miglior servizio ai nostri clienti.



Trasversalità dei mestieri

Fornisco il miglior servizio al mio cliente attingendo a tutte le competenze dell'azienda.



Miglioramento continuo

Contribuisco al miglioramento continuo dell'azienda individuando e risolvendo i "disservizi".



Banca globale

Ogni cliente del Gruppo Crédit Agricole è un mio cliente. Rispondo alle sue richieste ovunque si trovi sul territorio con lo stesso standard.

Tra le attività della Business Unit Customer Satisfaction, molto importante è anche la valorizzazione dell'impegno dei collaboratori nel sostenere e sviluppare i livelli di soddisfazione della clientela raggiunti. A tal fine, è stata realizzata **L'attività di premiazione delle filiali della rete commerciale che si sono distinte** nel corso dell'anno in termini di apprezzamento da parte dei Clienti.

Responsabilità nel credito per lo sviluppo sostenibile

Nella convinzione che l'istituzione bancaria abbia un ruolo fondamentale nella promozione dello sviluppo sostenibile, il Gruppo Bancario Crédit Agricole ha nel tempo sviluppato un modello capace di incentivare la sostenibilità in senso lato anche a valle della propria catena del valore. **Per questo, nel più ampio quadro del progetto pluriennale di sostenibilità, la banca ha individuato tra gli obiettivi l'integrazione dei criteri ESG nei processi del credito.**



Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.

Nel 2021 Crédit Agricole Leasing Italia ha colto al meglio le opportunità derivanti dalla misura Beni strumentali (“Nuova Sabatini”), un’agevolazione alle imprese messa a disposizione dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE). La misura è stata predisposta a sostegno degli investimenti per acquisto, anche in leasing di macchinari, attrezzature, impianti, beni strumentali ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali (cd. “industria 4.0”).

Tramite questa agevolazione nel 2021 Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato un importo pari a 383,9 milioni di euro (+98% a/a) di cui circa 320 milioni di euro (+128% a/a) relativi a finanziamenti rivolti all’industria 4.0. Il numero di contratti totali stipulati sono 2.491 (+96% a/a).

383,9

Milioni di euro
Accordo stipulato
da Crédit Agricole
Leasing Italia

Clienti attivi per canale ⁽¹⁾ (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Corporate	Impieghi (mln €)	5.477	3.707	5.404
	Raccolta (mln €)	4.025	4.087	4.089
	Raccolta indiretta (mln €)	2.030	1.620	1.727
PMI	Impieghi (mln €)	23.655	15.937	13.687
	Raccolta (mln €)	19.678	11.577	9.358
	Raccolta indiretta (mln €)	3.358	1.619	1.578
Privati	Impieghi (mln €)	28.346	22.113	21.005
	Raccolta (mln €)	38.682	28.528	27.583
	Raccolta indiretta (mln €)	61.946	47.724	44.241
Big Dossier ⁽²⁾	Impieghi (mln €)	7.532	7.824	5.882
	Raccolta (mln €)	741	813	767
	Raccolta indiretta (mln €)	26.121	24.463	22.482
Totale	Impieghi (mln €)	65.010	49.582	45.978
	Raccolta (mln €)	63.128	45.004	41.797
	Raccolta indiretta (mln €)	93.455	75.425	70.027

(1) I volumi relativi agli impieghi, alla raccolta diretta e indiretta non coincidono con i corrispondenti valori riportati nel bilancio d'esercizio del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia a causa della diversa metodologia di riclassificazione utilizzata dal Gruppo in ambito gestionale e in ambito contabile .

(2) Il canale Big Dossier rappresenta i volumi delle controparti non assimilabili alla clientela ordinaria; in particolare sono comprese controparti come Agos, Crédit Agricole Leasing Italia, Amundi, Cavita, Leasys.

Portafoglio Enti		2021	2020	2019
Comuni	n.	416	219	215
Regioni e Province	n.	4	2	2
Aziende sanitarie	n.	3	3	3
Istituzioni scolastiche	n.	1.198	599	555
Università	n.	5	3	3
Consorzi	n.	60	44	53
Comunità montane	n.	10	5	6
A.S.P. / IPAB	n.	70	43	46
Enti vari	n.	232	120	123
Totale	n.	1.998	1.038	1.006

Clienti Privati (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Per segmento				
	n.	1.746.378	1.365.367	1.414.433
Famiglie	Impieghi (mln €)	24.655	19.541	18.744
	Raccolta (mln €)	13.865	9.535	10.307
	Raccolta indiretta (mln €)	3.807	2.486	3.081
	n.	543.818	434.765	419.666
Premium	Impieghi (mln €)	2.540	2.069	1.822
	Raccolta (mln €)	20.189	15.610	13.870
	Raccolta indiretta (mln €)	37.725	30.539	27.622
	n.	38.815	30.527	31.096
Private	Impieghi (mln €)	1.151	503	439
	Raccolta (mln €)	4.628	3.383	3.406
	Raccolta indiretta (mln €)	20.414	14.700	13.538
	n.	2.329.011	1.830.659	1.865.195
Totale	Impieghi (mln €)	28.346	22.113	21.005
	Raccolta (mln €)	38.682	28.528	27.583
	Raccolta indiretta (mln €)	61.946	47.724	44.241

Clienti Imprese (canali PMI + Corporate) (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Per segmento				
	n.	2.302	1.747	3.114
Large Corporate	Impieghi (mln €)	5.477	3.707	5.404
	Raccolta (mln €)	4.025	4.087	4.089
	Raccolta indiretta (mln €)	2.030	1.620	1.727
	n.	37.856	14.479	12.129
PMI e Mid Corporate	Impieghi (mln €)	14.618	8.885	6.872
	Raccolta (mln €)	8.422	4.684	2.970
	Raccolta indiretta (mln €)	1.590	584	585
	n.	308.051	223.597	216.423
Affari	Impieghi (mln €)	9.037	7.052	6.815
	Raccolta (mln €)	11.256	6.893	6.388
	Raccolta indiretta (mln €)	1.768	1.034	993
	n.	348.209	239.823	231.666
Totale	Impieghi (mln €)	29.132	19.644	19.091
	Raccolta (mln €)	23.704	15.663	13.447
	Raccolta indiretta (mln €)	5.388	3.238	3.304

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Emilia-Romagna	n. clienti	536.058	528.469	546.302
	Impieghi (mln €)	4.303	3.989	3.852
	Raccolta (mln €)	8.803	8.712	8.707
	Raccolta indiretta (mln €)	16.022	14.738	14.713
Lombardia	n. clienti	557.743	333.595	350.388
	Impieghi (mln €)	8.342	5.452	5.102
	Raccolta (mln €)	11.333	5.955	5.524
	Raccolta indiretta (mln €)	20.288	12.435	9.884
Veneto	n. clienti	161.168	152.904	155.381
	Impieghi (mln €)	2.583	2.346	2.241
	Raccolta (mln €)	2.215	1.932	2.081
	Raccolta indiretta (mln €)	3.266	2.918	3.034
Campania	n. clienti	131.756	130.858	133.388
	Impieghi (mln €)	1.494	1.445	1.374
	Raccolta (mln €)	2.286	2.196	2.024
	Raccolta indiretta (mln €)	2.449	2.263	2.088
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	159.578	156.778	158.377
	Impieghi (mln €)	1.368	1.298	1.213
	Raccolta (mln €)	2.630	2.486	2.153
	Raccolta indiretta (mln €)	4.714	4.329	3.648
Lazio	n. clienti	113.478	71.525	71.574
	Impieghi (mln €)	2.116	1.515	1.470
	Raccolta (mln €)	2.139	1.358	1.251
	Raccolta indiretta (mln €)	2.063	1.294	1.363
Liguria	n. clienti	141.978	141.132	138.188
	Impieghi (mln €)	1.407	1.374	1.325
	Raccolta (mln €)	1.872	1.825	1.767
	Raccolta indiretta (mln €)	3.438	3.300	3.028
Piemonte	n. clienti	141.143	116.922	118.525
	Impieghi (mln €)	2.649	2.339	2.187
	Raccolta (mln €)	1.934	1.526	1.500
	Raccolta indiretta (mln €)	3.857	3.065	3.049
Toscana	n. clienti	185.192	178.114	173.275
	Impieghi (mln €)	2.381	2.125	2.034
	Raccolta (mln €)	2.539	2.303	2.342
	Raccolta indiretta (mln €)	3.543	3.168	3.172
Umbria	n. clienti	13.485	11.037	11.019
	Impieghi (mln €)	173	129	127
	Raccolta (mln €)	190	148	129
	Raccolta indiretta (mln €)	194	147	149
Valle d'Aosta	n. clienti	278	-	-
	Impieghi (mln €)	2	-	-
	Raccolta (mln €)	5	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	6	-	-
Marche	n. clienti	49.550	-	-
	Impieghi (mln €)	488	-	-
	Raccolta (mln €)	926	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	833	-	-

segue

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Trentino Alto Adige	n. clienti	5.052	-	-
	Impieghi (mln €)	69	-	-
	Raccolta (mln €)	81	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	92	-	-
Sicilia	n. clienti	132.552	-	-
	Impieghi (mln €)	972	-	-
	Raccolta (mln €)	1.728	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	1.183	-	-
Totale	n. clienti	2.329.011	1.830.659	1.865.195
	Impieghi (mln €)	28.346	22.113	21.005
	Raccolta (mln €)	38.682	28.528	27.583
	Raccolta indiretta (mln €)	61.946	47.724	44.241

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Per fascia d'età				
0-20 anni	n.	93.479	74.022	75.432
21-30 anni	n.	187.387	146.618	147.154
31-40 anni	n.	290.803	231.015	229.598
41-55 anni	n.	621.902	500.989	509.186
56-65 anni	n.	414.062	316.956	312.077
>65 anni	n.	646.066	507.108	513.316
Clienti privati non corrispondenti a persone fisiche	n.	54.024	40.092	31.156
Totale	n.	2.307.723	1.816.800	1.817.918
Per durata del rapporto				
<1 anno	n.	117.290	85.195	97.237
1-3 anni	n.	301.478	263.922	267.697
4-5 anni	n.	180.552	148.773	143.126
6-10 anni	n.	371.275	270.101	266.391
11-20 anni	n.	456.695	355.033	363.181
>20 anni	n.	879.945	693.776	680.286
n.d.	n.	488	-	-
Totale	n.	2.307.723	1.816.800	1.817.918

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Emilia-Romagna	n. clienti	73.129	72.529	68.569
	Impieghi (mln €)	6.277	5.859	5.923
	Raccolta (mln €)	3.968	3.406	3.196
	Raccolta indiretta (mln €)	775	571	1.409
Lombardia	n. clienti	83.159	37.734	38.116
	Impieghi (mln €)	10.518	5.850	4.408
	Raccolta (mln €)	9.436	5.525	3.263
	Raccolta indiretta (mln €)	2.841	1.703	371
Veneto	n. clienti	21.150	18.357	18.098
	Impieghi (mln €)	2.252	1.772	2.343
	Raccolta (mln €)	1.522	982	1.156
	Raccolta indiretta (mln €)	160	124	188
Campania	n. clienti	21.913	21.994	19.697
	Impieghi (mln €)	782	739	569
	Raccolta (mln €)	813	776	698
	Raccolta indiretta (mln €)	71	44	37
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	17.773	17.865	17.100
	Impieghi (mln €)	2.121	2.044	1.347
	Raccolta (mln €)	1.770	1.984	1.289
	Raccolta indiretta (mln €)	388	411	327
Lazio	n. clienti	18.828	9.635	10.205
	Impieghi (mln €)	1.029	493	978
	Raccolta (mln €)	1.441	901	1.291
	Raccolta indiretta (mln €)	184	32	34
Liguria	n. clienti	13.100	13.102	11.472
	Impieghi (mln €)	775	751	733
	Raccolta (mln €)	663	550	465
	Raccolta indiretta (mln €)	184	125	123
Piemonte	n. clienti	18.564	14.656	13.936
	Impieghi (mln €)	1.469	768	944
	Raccolta (mln €)	648	445	1.124
	Raccolta indiretta (mln €)	160	116	158
Toscana	n. clienti	30.836	29.721	29.072
	Impieghi (mln €)	1.388	1.214	1.593
	Raccolta (mln €)	1.136	955	827
	Raccolta indiretta (mln €)	251	103	637
Umbria	n. clienti	3.321	2.551	2.697
	Impieghi (mln €)	128	77	144
	Raccolta (mln €)	123	79	76
	Raccolta indiretta (mln €)	13	7	14
Valle d'Aosta	n. clienti	86	-	-
	Impieghi (mln €)	12	-	-
	Raccolta (mln €)	5	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	0	-	-
Marche	n. clienti	9.376	-	-
	Impieghi (mln €)	672	-	-
	Raccolta (mln €)	510	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	67	-	-

segue

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2021	2020	2019
Trentino Alto-Adige	n. clienti	1.357	-	-
	Impieghi (mln €)	202	-	-
	Raccolta (mln €)	165	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	14	-	-
Sicilia	n. clienti	34.865	-	-
	Impieghi (mln €)	1.504	-	-
	Raccolta (mln €)	1.504	-	-
	Raccolta indiretta (mln €)	280	-	-
Totale	n. clienti	347.457	240.886	231.666
	Impieghi (mln €)	29.132	19.644	19.091
	Raccolta (mln €)	23.704	15.663	13.447
	Raccolta indiretta (mln €)	5.388	3.238	3.304

Leasing (G4-FS6)		2021	2020	2019
Leasing strumentale				
Portafoglio	K€	1.107.834	900.599	781.948
Erogato	K€	656.959	423.384	395.216
Leasing operativo				
Portafoglio	K€	783	467	113
Erogato	K€	504	347	176
Leasing veicoli				
Portafoglio	K€	194.130	164.735	158.780
Erogato	K€	108.082	62.633	80.108
Leasing immobiliare				
Portafoglio	K€	758.872	780.735	810.007
Erogato	K€	125.273	136.958	128.118
Leasing nautico				
Portafoglio	K€	52.780	63.104	55.898
Erogato	K€	6.191	40.238	28.690

Clienti Leasing per area geografica (G4-FS6)		2021	2020	2019
Portafoglio				
Lombardia	K€	628.358	607.073	566.221
Piemonte	K€	166.951	167.252	162.018
Valle D'Aosta	K€	8.518	8.399	10.754
Liguria	K€	62.712	66.088	76.693
Totale Nord Ovest	K€	866.539	848.811	815.686
Veneto	K€	271.487	249.440	224.015
Trentino Alto Adige	K€	37.489	31.678	33.278
Friuli Venezia Giulia	K€	106.665	100.115	96.857
Emilia Romagna	K€	489.692	449.110	456.049
Totale Nord Est	K€	905.333	830.343	810.199
Toscana	K€	157.126	121.388	117.599
Umbria	K€	21.115	13.307	10.994
Marche	K€	29.650	15.536	13.187
Abruzzo	K€	14.303	8.279	6.883
Lazio	K€	119.864	111.348	120.322
Totale Centro	K€	342.058	269.858	268.984
Molise	K€	6.315	4.949	4.758
Campania	K€	112.609	105.705	102.410
Calabria	K€	828	208	186
Basilicata	K€	3.674	4.874	4.241
Puglia	K€	8.688	4.525	3.418
Sicilia	K€	5.320	5.114	4.451
Sardegna	K€	12.971	12.058	11.202
Totale Sud e Isole	K€	150.405	137.433	130.666
Totale Italia	K€	2.264.336	2.086.445	2.025.536
Ester	K€	11.274	9.017	9.343
Totale portafoglio	K€	2.275.609	2.095.462	2.034.879
Erogato				
Lombardia	K€	229.117	178.778	162.186
Piemonte	K€	56.719	42.303	37.635
Valle D'Aosta	K€	0	0	2.820
Liguria	K€	20.185	12.029	17.338
Totale Nord Ovest	K€	306.021	233.110	219.978
Veneto	K€	118.257	88.921	96.350
Trentino Alto Adige	K€	11.726	9.182	908
Friuli Venezia Giulia	K€	45.999	29.645	25.194
Emilia Romagna	K€	202.918	158.903	175.445
Totale Nord Est	K€	378.900	286.650	297.897
Toscana	K€	71.156	46.111	36.986
Umbria	K€	12.697	7.186	2.921
Marche	K€	28.897	15.162	6.567
Abruzzo	K€	10.264	4.826	3.206
Lazio	K€	48.461	37.521	29.016
Totale Centro	K€	171.474	110.804	78.695
Molise	K€	384	4.191	17
Campania	K€	46.714	26.385	34.635
Calabria	K€	2.306	122	0
Basilicata	K€	1.586	2.192	885
Puglia	K€	7.895	1.872	334
Sicilia	K€	6.398	996	67
Sardegna	K€	2.043	1.434	1.646

segue

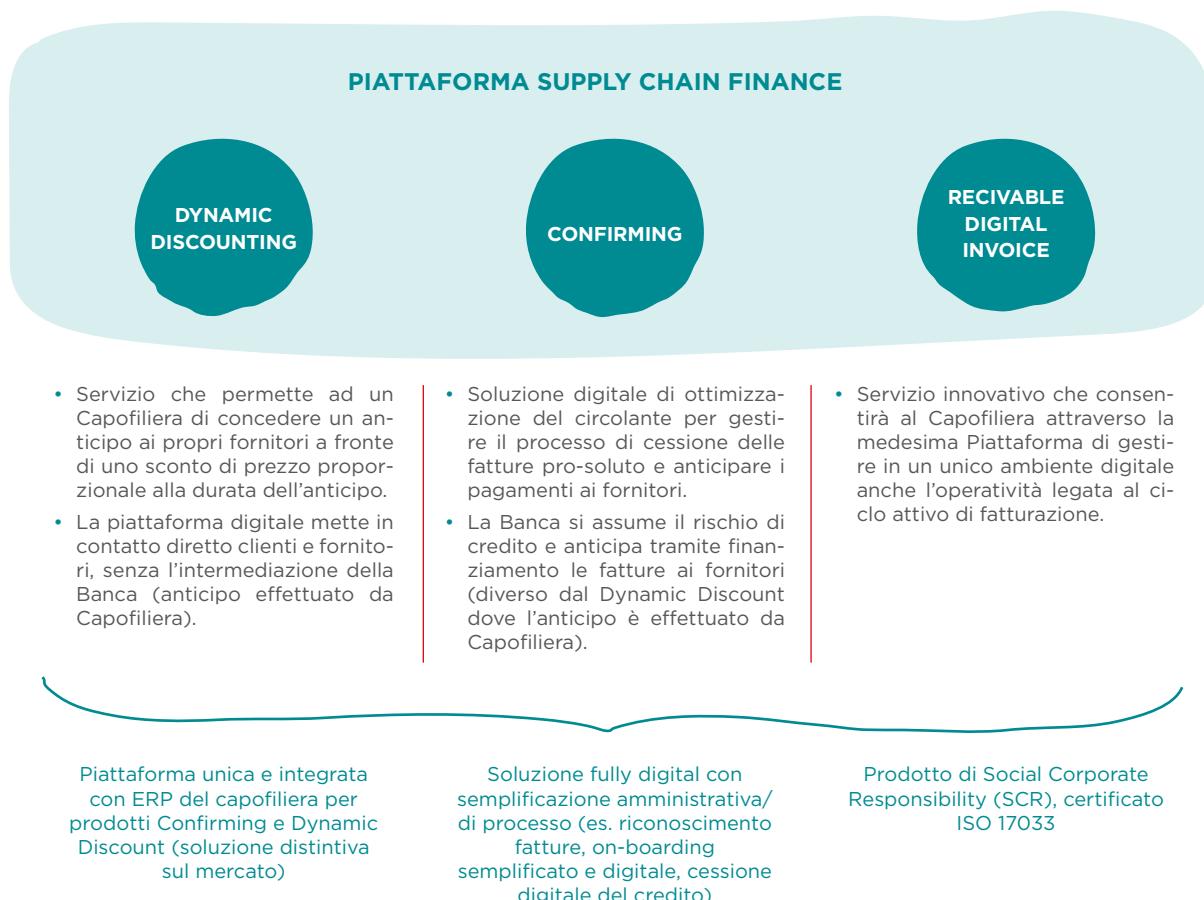
		2021	2020	2019
Clienti Leasing per area geografica (G4-FS6)				
Totale Sud e Isole	K€	67.325	37.192	37.584
Totale Italia	K€	923.720	667.757	634.153
Estero	K€	1.213	8.021	4.196
Totale erogato	K€	924.933	675.778	638.350
Numero Clienti (Portafoglio)				
Lombardia	n.	2.542	2.195	2.148
Piemonte	n.	1.051	909	847
Valle D'Aosta	n.	4	4	5
Liguria	n.	464	462	478
Totale Nord Ovest	n.	4.061	3.570	3.478
Veneto	n.	1.231	1.076	1.003
Trentino Alto Adige	n.	66	58	58
Friuli Venezia Giulia	n.	865	834	849
Emilia Romagna	n.	2.423	2.130	2.029
Totale Nord Est	n.	4.585	4.098	3.939
Toscana	n.	1.052	852	766
Umbria	n.	164	116	82
Marche	n.	178	96	68
Abruzzo	n.	65	35	30
Lazio	n.	616	473	419
Totale Centro	n.	2.075	1.572	1.365
Molise	n.	15	12	9
Campania	n.	703	653	639
Calabria	n.	14	11	8
Basilicata	n.	18	12	9
Puglia	n.	86	39	21
Sicilia	n.	95	21	13
Sardegna	n.	24	19	16
Totale Sud e Isole	n.	955	767	715
Totale Italia	n.	11.676	10.007	9.497
Estero	n.	10	10	7
Totale numero clienti	n.	11.686	10.017	9.504

Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, attraverso una continua ricerca dell'eccellenza qualitativa e dell'innovazione, è da sempre al fianco delle aziende grazie ad un'offerta distintiva e tailor made. La banca contribuisce allo sviluppo del tessuto imprenditoriale italiano valorizzando le imprese più virtuose in termini di sostenibilità.

In particolare, Crédit Agricole Italia riveste un ruolo di primo piano a supporto delle aziende e anche per il 2021 ha confermato il proprio impegno nel sostenerne i progetti di sviluppo e crescita. Il canale Banca d'impresa, attraverso il continuo ascolto dei territori, è in grado di fornire specifica consulenza in base alle diverse esigenze delle aziende. Il sostegno continuo permette di offrire soluzioni nella realizzazione di progetti strategici, nella strutturazione di operazioni per la definizione di un assetto finanziario più solido e nell'evoluzione del business.

Nel 2021 sono state **implementate nuove soluzioni digitali volte a promuovere l'approccio di filiera:** confermando l'impegno per la digitalizzazione di servizi e l'attenzione ai bisogni delle imprese, Crédit Agricole Italia ha ampliato la gamma di servizi distintivi ad elevato valore aggiunto. In questa logica il Gruppo ha promosso diverse iniziative volte alla promozione di un approccio di filiera caratterizzato dal ricorso agli strumenti digitali di Supply Chain, offrendo soluzioni su misura. Allo scopo di sostenere le Filiere che aggregano migliaia di PMI in Italia, con un ruolo di supporto cardine all'economia nazionale, è stata lanciata sul mercato la **prima piattaforma integrata di Supply Chain Finance sostenibile** per facilitare la gestione integrata di tutta la catena del valore permettendo così ai clienti capofiliera della banca di offrire ai loro fornitori il pagamento anticipato delle fatture. La progressiva digitalizzazione delle filiere attraverso l'utilizzo della piattaforma offerta consente di facilitare la gestione del circolante e l'accesso al credito all'interno della filiera, migliorandone il relativo funzionamento.



Il distintivo approccio alle filiere è stato riconosciuto anche a livello di sistema con la consegna del **Premio ABI 2021 nella categoria Ecosistema al Progetto "Impatto Impresa"**.

Il Gruppo ha sviluppato un'offerta di soluzioni sartoriali sostenibili attraverso l'integrazione di criteri ESG.

La strategia di sostenibilità del Gruppo è infatti confermata dall'ampia offerta che spazia dai Sustainability Linked Loan ai finanziamenti green, dai derivati ESG ai plafond Green. Inoltre, Crédit Agricole Italia, leader nel mercato LBO, ha concluso la stipula di diversi finanziamenti strutturati a supporto dell'acquisizione da parte di alcuni Fondi di Private Equity di aziende con piani di sviluppo in ottica ESG. I relativi finanziamenti generano premi in termini di riduzioni del costo in funzione del raggiungimento degli obiettivi ESG concordati. A tal fine è stato avviato un piano trasformativo interno che prevede lo studio di iniziative volte a mettere a disposizione nuovi prodotti e servizi ESG dotati di strumenti quali-quantitativi di misurazione del grado di sostenibilità delle aziende corporate. Con **"SACE Green"** Crédit Agricole Italia può invece accompagnare i Clienti che necessitino di prestiti legati a progetti di investimento green, previa valutazione da parte della Banca e di SACE dei benefici ESG derivanti dall'intervento.

Nel corso dell'anno è stato facilitato il processo di digitalizzazione delle aziende e il miglioramento della User Experience attraverso lo sviluppo di specifiche piattaforme che consentono l'accesso a un'ampia gamma di prodotti e servizi. Nello specifico, la **piattaforma Cambi** introduce una nuova modalità digitale che si affianca a quella tradizionale e permette di rispondere alle esigenze di negoziazione spot H24. L'introduzione della **firma digitale** per lo scambio dei flussi di incasso e pagamento attraverso canali trasmissivi dedicati (SFTP-Secure File Transfer Protocol) consente di semplificare i processi, anche in ottica sostenibile.



Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.

Un ruolo di primo piano nella promozione dello sviluppo di imprese innovative si esprime dalla collaborazione con Le Village, l'Hub di innovazione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, che lavora a sostegno della crescita delle start up e della rete di imprese del territorio con forte vocazione all'innovazione.

Le tappe dei Village del Gruppo Crédit Agricole Italia



Il progetto Le Village contribuisce alla ricerca di Startup che offrono prodotti o servizi innovativi e di alto valore tecnologico, in grado di coniugare sostenibilità, innovazione e crescita del business, collaborando con alcune delle aziende più virtuose del territorio.

15

milioni euro

È l'importo del finanziamento erogato alla Sammontana, azienda alimentare italiana specializzata nella produzione di gelati. Il 2021, a conferma del ruolo centrale della sostenibilità nel modello di business, ha visto la firma di un contratto di finanziamento che coniuga crescita economica e sostenibilità: il finanziamento prevede una riduzione del pricing in base al rispetto di parametri e al raggiungimento di obiettivi legati alla riduzione di CO₂.

20

milioni euro

Nell'ambito della mobilità sostenibile, nel 2021 Crédit Agricole Italia ha sottoscritto, col ruolo di Mandated Lead Arranger e Sole Lender, un **finanziamento di 20 milioni di euro a favore di Salcef Group**, gruppo industriale italiano impegnato **per lo sviluppo di una mobilità sicura e sostenibile**. Il finanziamento rientra nelle operazioni di finanza sostenibile e prevede la misurazione di alcuni parametri ESG ambientali e di impatto sociale, il cui raggiungimento consentirà all'azienda di ottenere una riduzione del costo del finanziamento.

L'operazione, gestita da Mercato d'Impresa Roma e Servizio Finanza d'impresa, conferma il supporto del Gruppo alle eccellenze imprenditoriali del Paese.



Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti.

Crédit Agricole Italia, anche nel 2021, ha portato avanti l'impegno nel proporre e garantire il proprio sostegno alle aziende attraverso diversi servizi e iniziative. In particolare, sono stati concessi **nuovi finanziamenti garantiti dal Fondo Centrale di Garanzia** ed è stato attivato con **SACE** l'accordo **Garanzia Italia** a favore delle PMI e delle MidCap, confermando l'attenzione e la vicinanza ai propri clienti.

È stato creato **un team commerciale cross canale**, nella logica di un modello di business caratterizzato da approccio differenziato, **in grado di accompagnare le aziende nelle missioni previste dal Piano Nazionale di Ripresa e di Resilienza (PNRR)**. Il Gruppo ha sostenuto i clienti, sia imprese sia privati, finanziando interventi di efficientamento energetico (**Eco-bonus**), adeguamento sismico degli immobili (Sisma-bonus) e riqualificazione edilizia, previsti dal **"Decreto Rilancio"** e acquisendone i crediti fiscali derivanti. In proposito, è stato anche predisposto un modello di servizio basato sul supporto ai clienti da parte di referenti dedicati dislocati sul territorio.

BEI

FEI

Il sostegno continua attraverso l'utilizzo di **strumenti e di accordi con istituzioni finanziarie** per sviluppare prodotti e facilitare l'accesso al credito alle PMI, quali **l'accordo con BEI** (Banca Europea per gli Investimenti), **il plafond FEI** (Fondo Europeo per gli Investimenti), che ha consentito di finanziare le imprese che a causa dell'emergenza sanitaria hanno attuato o intendono attuare modifiche della propria attività, e il **plafond Beni Strumentali**, che accresce la competitività del sistema produttivo e favorisce l'accesso al credito delle imprese attraverso l'acquisto di beni strumentali e la realizzazione di nuovi investimenti.

Nell'ambito delle sinergie di Gruppo riveste un ruolo strategico il **Progetto ITACA** (Italian Corporate Ambition), sviluppato in accordo con CACIB con l'obiettivo di offrire alle MidCorporate prodotti più evoluti ed accompagnarle nei loro percorsi di crescita, valorizzando il potenziale della clientela attraverso un'offerta combinata e congiunta.

La banca ha organizzato **specifiche iniziative territoriali** (ad esempio **"I caffè con le Imprese"**, workshop per l'internazionalizzazione e workshop sulla Supply Chain Finance) che hanno visto la partecipazione della clientela con l'obiettivo di condividere le novità e le soluzioni in diversi ambiti quali finanza, leasing, internazionalizzazione, rischi finanziari e sostenibilità.



MEET THE CHAMPIONS

Ha inoltre aderito **all'iniziativa "Meet the Champions"**, che ha previsto incontri itineranti con le aziende più formative dell'anno, e che ha contribuito a valorizzare e far conoscere le eccellenze italiane, discutendo su tematiche di interesse economico e nazionale.

È continuato il **supporto all'export per le aziende che vogliono affacciarsi sui mercati esteri** grazie alla consulenza **dell'International Desk** che con la sua rete è in grado di analizzare le opportunità e i vantaggi per le aziende estere in Italia e per le aziende italiane all'estero.

INTERNATIONAL DESK

ALTIOS

La collaborazione con Altios, partner per l'accompagnamento delle imprese all'estero, ha messo a disposizione dei clienti una serie di soluzioni finalizzate allo sviluppo e al sostegno internazionale delle imprese. In particolare, verranno sviluppati dei servizi per favorire l'ingresso nei mercati esteri e lo sviluppo di soluzioni operative in quei mercati, l'identificazione di possibili acquisizioni o operazioni di crescita all'estero e la consulenza per l'accesso a contributi pubblici o sovvenzioni destinati all'internazionalizzazione.

Anche nel 2021 è inoltre proseguita l'attività di **concessione di finanziamenti agevolati** che permettono a imprese operanti in particolari settori o zone geografiche e con determinate caratteristiche dimensionali, di accedere a tassi e condizioni vantaggiose nonché a specifici contributi anche a fondo perduto, previsti da specifiche iniziative di ABI (ossia, l'Associazione Bancaria Italiana) e del MISE - Ministero per lo Sviluppo Economico o da iniziative di finanza agevolata varate dagli Enti pubblici in collaborazione con le associazioni imprenditoriali locali ed i relativi confidi (tra cui l'iniziativa **"Resto al Sud"** attiva nelle regioni meridionali, le iniziative **"Fondo Multiscopo"** e **Fo.Mi.Ri** attive in Emilia-Romagna, l'iniziativa **FRIE** attiva in Friuli-Venezia-Giulia).

Si segnala, in particolare per la valenza sociale, anche l'adesione alle iniziative ABI - CDP S.p.A. **"Plafond Eventi Calamitosi"** e **"Plafond Sisma Centro Italia"**, che prevedono l'erogazione di speciali finanziamenti agevolati con provvista CDP S.p.A., il cui rimborso avviene esclusivamente tramite la cessione del credito d'imposta alla Banca da parte del beneficiario finale del contributo.

L'attenzione ai territori di appartenenza e la vicinanza con i clienti rappresentano una delle peculiarità di Creval e ciò, nel corso del 2021, si è espresso sia con iniziative a sostegno delle imprese in difficoltà, sia attraverso soluzioni di finanziamento innovative. **Pegno rotativo vino** è una soluzione di finanziamento innovativa pensata per i produttori di eccellenze agricole e alimentari Dop e Igp, incluse le aziende della filiera vitivinicola, sotto forma di "anticipazione su pegno di merce" senza spossessamento della stessa, che resta presso le cantine del produttore. Grazie ad un accordo con la **Regione Sicilia** finalizzato a supportare le imprese artigiane danneggiate dalla pandemia da Coronavirus, è stato possibile erogare i finanziamenti di cui al Decreto Liquidità (D.L. 23/2020) con la previsione di un **contributo a fondo perduto** a rimborso delle spese per interessi e commissioni da parte di CRIAS (Cassa Regionale per il credito alle imprese artigiane siciliane). Creval ha inoltre promosso **finanziamenti agevolati provincia di Sondrio** con l'intento di sostenere il sistema economico e favorire l'accesso al credito delle imprese che hanno subito gli effetti negativi causati dall'emergenza sanitaria COVID-19, attraverso un accordo con Regione Lombardia, enti istituzionali, Associazioni di categoria e Confidi locali finalizzato ad offrire urgenti misure a sostegno della liquidità d'impresa, che prevede la concessione di finanziamenti a condizioni agevolate assistiti da garanzia dei Confidi. Per supportare famiglie e imprese danneggiate dagli eccezionali eventi meteorologici di fine ottobre 2021 che hanno colpito la Sicilia Orientale nelle Province di Catania, Siracusa e Messina, Creval ha messo a disposizione un plafond dedicato di 50 milioni di euro a condizioni agevolate.



Impieghi/Raccolta clientela Imprese per settore (G4 - FS6)		2021	2020	2019
	Impieghi (mln €)	2.961	2.570	2.395
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Raccolta (mln €)	1.020	755	619
	Raccolta indiretta (mln €)	126	83	64
	Impieghi (mln €)	4.142	2.589	2.367
Commercio	Raccolta (mln €)	3.438	2.116	1.389
	Raccolta indiretta (mln €)	565	411	454
	Impieghi (mln €)	3.612	2.049	2.077
Costruzioni e att. immobiliari	Raccolta (mln €)	2.313	1.204	1.317
	Raccolta indiretta (mln €)	449	197	269
	Impieghi (mln €)	9.062	6.305	5.509
Manifatturiero	Raccolta (mln €)	5.894	4.014	2.607
	Raccolta indiretta (mln €)	1.370	690	692
	Impieghi (mln €)	7.670	4.705	5.095
Servizi	Raccolta (mln €)	7.295	4.442	3.665
	Raccolta indiretta (mln €)	1.491	698	788
	Impieghi (mln €)	1.685	1.427	1.650
Altri settori	Raccolta (mln €)	3.744	3.132	3.850
	Raccolta indiretta (mln €)	1.387	1.160	1.037
	Impieghi (mln €)	29.132	19.644	19.091
Totali	Raccolta (mln €)	23.704	15.663	13.447
	Raccolta indiretta (mln €)	5.388	3.238	3.304



Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi.

Per **sostenere concretamente le zone italiane colpite da eventi calamitosi** nel corso del 2021, Crédit Agricole Leasing Italia ha aderito, di concerto con il Gruppo, all'attivazione di diversi interventi in favore delle imprese colpite, pubblicando sul proprio Sito Internet i relativi avvisi alla clientela per la richiesta di sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale leasing.

Prodotti Retail Privati con finalità sociale (G4 - FS7)	2021
Prestito a tasso ZERO offerto a giovani under 30 e donne	n. 453 € 2.219.215
Finanziamenti "Plafond Eventi Calamitosi"	n. 42 € 709.401
Finanziamenti "Plafond Sisma Centro Italia"	n. 39 € € 1.968.779
Finanziamenti DL Liquidità	n. 146 € 3.576.350
Finanziamenti a tasso agevolato destinati all'acquisto di strumentazione informatica per le famiglie	n. 11 € 17.300
Mutui Casa - utilizzo opzione "IniziaConCalma"	n. 2.182 € 270.759.805
Mutuo Giovani (mutui Under 36 con LTV>80% e accesso Fondo Garanzia Prima Casa)	n. 552 € 68.521.075

Prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale (G4 - FS7)	2021
Plafond Eventi calamitosi	n. 1 € 450.000
Finanziamenti agevolati Regione Lombardia Credito Adesso Evolution	n. 78 € 21.740.820
SACE nuovi mercati	n. 14 € 47.250.000
SACE Corporate	n. 8 € 85.800.000
SACE Garanzia Italia	n. 96 € 290.184.501
Finanziamenti DL Liquidità	n. 692 € 537.870.043
BEI	n. 31 € 84.580.000
FEI	n. 7 € 5.708.112



Entro il 2030, raddoppiare la produttività agricola e il reddito dei produttori di alimenti su piccola scala, in particolare le donne, le popolazioni indigene, le famiglie di agricoltori, pastori e pescatori, anche attraverso l'accesso sicuro e giusto alla terra, ad altre risorse e stimoli produttivi, alla conoscenza, ai servizi finanziari, ai mercati e alle opportunità che creino valore aggiunto e occupazione non agricola.

Nel corso del 2021, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha proseguito la collocazione e distribuzione dei fondi BEI (Banca Europea per gli Investimenti) sugli investimenti volti al rinnovo o all'ammodernamento dell'azienda. Il **plafond dell'anno era composto da 50 milioni di euro**, indirizzati a realtà quali PMI e Mid Cap, con un focus particolare sulle esigenze del settore agroalimentare e dei giovani agricoltori.

Anche per il 2021, il servizio **Agri Agro**, è stato fortemente rivolto al sostentamento del settore agricolo, attraverso una costante elaborazione ed erogazione dei finanziamenti sia canonici che legati al Decreto Liquidità. Di fatto, attraverso l'iniziativa del DL liquidità è stato possibile affiancare le aziende agricole durante il periodo di difficoltà causato dalla pandemia. Il servizio ha contribuito al sostentamento del settore tramite l'elaborazione delle pratiche ISMEA, delle quali Crédit Agricole Italia si è fatta carico nella gestione ed elaborazione delle richieste pervenute alla rete, sia quelle inferiori a 30.000€ e garantite al 100% da parte di ISMEA, sia per quelle di importi superiori. Il totale complessivo raggiunto da questa iniziativa si attesta attorno ad una quota di oltre 100 milioni di impegno, corrispondenti ad oltre 3400 pratiche lavorate.

Contemporaneamente, senza tralasciare gli obiettivi prefissati per l'anno 2021, il servizio ha tenuto l'attenzione puntata su diverse progettualità.



Sul fronte Digital è proseguito lo sviluppo e il costante aggiornamento dell'applicazione per tablet AgriAdvisor, attivata in collaborazione con la Capogruppo Crédit Agricole S.A., che elabora un'analisi diagnostica delle esigenze finanziarie di breve e medio-lungo termine di aziende agricole, simulando ipotesi di supporto finanziario da proporre nell'ambito di un servizio di consulenza personalizzato. Nel corso del 2021 si è data maggiore enfasi a tale progetto, proponendosi come elemento fondamentale per poter presentare le pratiche di finanziamento. Questo ha consentito di adottare un approccio di valutazione puntuale per le pratiche, garantendo una visione immediata dei dati delle aziende interessate.

Sul fronte commerciale sono state invece predisposte offerte finalizzate a sviluppare il target di clientela strategica per il sistema agroalimentare nel suo complesso, tramite:

- **VISIONE VINO**, offerta pensata per valorizzare il settore vitivinicolo e i suoi operatori.
- **INNOVAZIONE**, offerta pensata per valorizzare il settore zootecnico e la produzione dei raccolti.
- **BIOECONOMIA**, offerta pensata per valorizzare le realtà produttive, proponendo iniziative e condizioni dedicate. In questa campagna è stata posta particolare attenzione al supporto delle realtà in cerca di un sostegno per investimenti legati alla sostenibilità.

Si segnala che nella seconda metà del 2021 il servizio Agri Agro è stato coinvolto nella valutazione del portafoglio clienti agri agro di Creval per anticipare le attività relative alla fase di fusione tra le due banche. L'obiettivo di questa attività, condotta in anticipo rispetto di tempi previsti per l'integrazione di Creval, è stato quello di attivare una campagna di sviluppo per intercettare tempestivamente nuovi possibili clienti.

Crédit Agricole Leasing Italia, inoltre, è in campo con gli agricoltori italiani per supportare un settore economico di eccellenza che nonostante le difficoltà derivanti dall'emergenza sanitaria sta dando prova di forte resilienza garantendo efficienza dell'approvvigionamento alimentare del Paese.

In generale, il tessuto dell'industria agroalimentare italiana sta mostrando sempre più un'attitudine al cambiamento rivolto verso una digitalizzazione ormai essenziale per ottimizzare le risorse e i processi della filiera produttiva. Si parla dunque di **agricoltura 4.0** attraverso l'utilizzo di diverse tecnologie interconnesse per migliorare la resa e la sostenibilità delle coltivazioni e la qualità produttiva e di trasformazione.

Nel corso del 2021 Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato a sostegno del settore Agroalimentare n. 1.467 contratti per un importo di oltre 181,7 mln di euro. In crescita sia la numerosità dei contratti stipulati +37% a/a sia i volumi del +25% a/a.

181,7 **1.467**

milioni di euro

Contratti

Focus Agri Agro	2021	2020	2019
n.	42.326	35.563	35.342
Clienti Agri Agro			
Impieghi (mln €)	5.117	4.588	4.293
Raccolta (mln €)	2.168	1.871	1.347
Raccolta indiretta (mln €)	34	83	122
n.	2.601	2.396	2.690
Nuove acquisizioni clienti Agri Agro			
Impieghi (mln €)	300	382	405
Raccolta (mln €)	9,1	365	348

Prodotti Retail Affari con finalità sociale (G4 - FS7)	2021
Conto associazioni	3.378
n.	
Impieghi totali (€)	34.967.400
Raccolta totale (€)	639.752.444
n.	3.734
Conto associazioni no profit	
n.	
Impieghi totali (€)	14.830.386
Raccolta totale (€)	198.822.892
Fo.Mi.Ri. - Regione Emilia-Romagna	13
n.	
€	1.022.000
Iniziativa anticovid 19 - Regione Emilia-Romagna	104
n.	
€	9.639.200
Fondo Regione Emilia-Romagna Multiscopo - Starter	7
n.	
€	700.948
Finanziamenti Scelgo Io Imprenditoria Femminile	2
n.	
€	35.000
Finanziamenti Resto al Sud	7
n.	
€	321.238
Finanziamenti ex DL Liquidità	8.792
n.	
€	531.638.681
Finanziamenti "Plafond Eventi Calamitosi"	15
n.	
€	581.211
Finanziamenti "Plafond Sisma Centro Italia"	8
n.	
€	1.133.826
Finanziamenti agevolati Regione Lombardia Credito Adesso Evolution (quota erogata con provvista banca)	21
n.	
€	841.200
BEI	6
n.	
€	3.680.000
Finanziamenti Resto al Sud	12
n.	
€	456.564
Conto non profit*	543
n.	
Impieghi totali (€)	0
Raccolta totale (€)	5.652.625

* Il prodotto si riferisce al perimetro Creval.

Il totale monetario dei prodotti Retail con finalità sociale è pari al 9,06% sul totale dei prodotti Retail, mentre il totale monetario dei prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale è pari al 27,03% sul totale dei prodotti Banca d'Impresa.

Prossimità ai clienti e ai territori

Il modello del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia continua a evolvere attorno alle **relazioni di prossimità instaurate nel corso degli anni con i clienti e i territori**. Essere banca di prossimità permette al Gruppo di promuovere la creazione di valore condiviso nelle comunità locali e di mantenersi costantemente aggiornato sulle esigenze della clientela così da adeguare l'offerta ogni anno.

Prossimità che, per definizione, ha dovuto scontare le difficoltà imposte dal distanziamento sociale che ha caratterizzato il biennio 2020-2021. Attraverso l'evoluzione tecnologica e digitale, la banca ha saputo mantenere la relazione con clienti e territori garantendo il supporto e le sicurezze necessarie durante il periodo di particolare difficoltà economica. Allo stesso tempo, nel rispetto di rigide regole per le modalità d'ingresso e circa i comportamenti da assumere all'interno degli spazi, è stato reso possibile il proseguimento dell'accesso fisico alle filiali.



Al 31.12.21 il Gruppo è presente in 732 comuni.

Presenza nei territori (G4-FS13) - Filiali per Regione	2021	2020	2019
Piemonte	66	50	51
Valle d'Aosta	1	-	-
Lombardia	314	154	154
Trentino Alto-Adige	8	-	-
Veneto	92	80	82
Friuli-Venezia Giulia	80	80	83
Liguria	59	59	65
Emilia-Romagna	248	243	250
Toscana	107	100	102
Umbria	10	8	8
Marche	34	8	8
Lazio	68	40	40
Campania	49	49	52
Sicilia	92	-	-
Italia	1.228	871	895

Presenza nei territori* (G4-FS13)	n.	2021	2020	2019
Numero sportelli	n.	1.228	871	895
Numero poli affari	n.	62	61	59
Numero mercati Consulenti Finanziari	n.	16	13	11
Numero mercati private	n.	23	23	22
Distaccamenti Private	n.	18	18	18
Numero mercati d'impresa	n.	27	27	27
Distaccamenti Banca d'Impresa	n.	9	9	9
Numero aree corporate	n.	1	1	1
Numero aree Special Network	n.	1	1	1
Numero comuni <5000 abitanti serviti	n.	173	123	125
Numero filiali in comuni <5000 abitanti	n.	180	128	130
Numero filiali in comuni <5000 abitanti dismesse	n.	0	2	11
Numero filiali in comuni <5000 abitanti aperte	n.	0	0	0

* Lo discostamento rispetto ai dati pubblicati gli anni scorsi è dovuto a una riclassificazione dei mercati di Bdl.



Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza.

Durante il 2021, con l'obiettivo di sostenere le Donne e i Giovani, due categorie particolarmente colpite anche dalla crisi portata dalla pandemia, il Gruppo ha lanciato un'offerta di "prestito a tasso zero", con la volontà di accompagnare i Clienti nella ripresa e nella realizzazione dei loro progetti.



Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.

Per favorire la ripresa dopo il lockdown causato dalla pandemia da Covid-19, e supportare la clientela in difficoltà, anche nel 2021 è stata confermata l'opzione di flessibilità "**IniziaConCalma**" che offre la possibilità di iniziare a pagare le rate del mutuo fino a 12 mesi dopo la stipula (gli interessi maturati durante il periodo di sospensione iniziale vengono spalmati sulle rate di ammortamento).

Inoltre, Crédit Agricole Italia alla luce delle opportunità introdotte dal DL «**Sostegni Bis**» a favore degli Under 36, si è da subito attivata proponendo un'offerta mutui dedicata alle nuove generazioni desiderose di investire sul loro futuro. Il Gruppo, convinto che le agevolazioni statali rispondano a concrete necessità, ha deciso di affiancare il lancio ad una campagna di comunicazione ed informazione, predisponendo un sito internet riservato dal quale è possibile richiedere un'offerta personalizzata.



Mutuo Crédit Agricole ha conservato la sua modularità e personalizzazione, con tutte le tipologie di tasso disponibili (tasso fisso, tasso variabile e tasso variabile con tasso massimo) e le altre opzioni di flessibilità a scelta del cliente (SaltaRata e un'opzione a scelta tra SospendiRata, SospendiQuota o RegolaMutuo).

Nel 2021 Crédit Agricole Italia, dopo la collaborazione con l'Università Ca' Foscari di Venezia e le Università di Brescia e di Parma, ha acquisito anche la tesoreria dell'Università di Bologna. Questa nuova partnership finanziaria rappresenta un'importante sfida conducendo il Gruppo a presentarsi quale riferimento bancario a più di 90.000 persone tra studenti, dislocati nei Campus di Bologna, Rimini, Cesena, Forlì, Ravenna e Faenza, e dipendenti dell'Ateneo. Tale accordo rappresenta un nuovo tassello nello sviluppo della strategia del Gruppo, oltre a configurarsi come un'occasione per presentare la rinnovata attenzione che Crédit Agricole Italia pone nei confronti dei giovani. Oltre al Prestito Fiduciario dedicato agli studenti più meritevoli sono molteplici le iniziative in fase di sviluppo con l'Università, anche con l'obiettivo di relazionarsi con gli studenti quali possibili clienti futuri.

NEW



Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si è confermato anche nel 2021 vicino alle comunità in cui opera rendendosi direttamente promotore e sostenitore di iniziative e progetti su più ambiti, dando un valido sostegno in un periodo che ha messo a dura prova l'intero territorio nazionale. In linea con l'impegno dimostrato negli anni, la banca è stata protagonista in particolar modo nella ricerca e nella valorizzazione delle eccellenze locali e nella sfera sociale attraverso progetti in ambito sanitario e socio-assistenziale, culturale e artistico. Nel corso dell'anno il Gruppo ha scelto di sostenere attività economiche e associazioni di categoria soprattutto nelle zone di presenza storica promuovendo iniziative, convegni ed eventi territoriali.

POVERTÀ EDUCATIVA E FORMAZIONE DIGITALE

Crédit Agricole Italia ha deliberato un contributo di 300.000 euro per il triennio 2021-2023 a favore del progetto **“Connesioni Digitali”** di Save The Children Italia Onlus, associazione del terzo settore di carattere internazionale che realizza progetti rivolti in particolare alla categoria dei bambini e adolescenti in difficoltà socio-economica. Al supporto aderiscono anche le ulteriori società del Gruppo Crédit Agricole in Italia, per un contributo totale di 1 milione di euro. In particolare, la quota 2021 è stata pagata con la raccolta di Gruppo del payroll giving. Si tratta di un progetto triennale di **contrasto alla povertà educativa digitale che coinvolgerà**, attraverso 100 scuole ubicate in territori svantaggiati, circa 6.000 studenti tra i 12 e 14 anni della scuola secondaria di primo grado e circa 250 docenti. I ragazzi potranno conseguire una certificazione delle competenze digitali imparando ad utilizzare le tecnologie digitali in modo competente e consapevole, sviluppando al contempo l'attivismo civico per promuovere un cambiamento in positivo della loro realtà e del contesto in cui vivono. Saranno ideati anche programmi di volontariato d'impresa, ad esempio volontariato a distanza in forma digitale con il contributo dei colleghi del Gruppo, tramite pillole video e tutorial da veicolare agli studenti delle scuole.



RICERCA



Crédit Agricole Italia ha finanziato una borsa di studio annuale ad un laureato in Biotecnologie della **Fondazione IEO-Monzino** che si occuperà dello studio dell'interazione tra microbioma, cioè l'ecosistema microbico intestinale, e sistema immunitario nell'ambito dei tumori del tratto gastro-enterico.

I dati oggi disponibili suggeriscono infatti che nell'interazione fra microbioma e sistema immunitario c'è la chiave per trovare nuovi biomarcatori della comparsa e dello sviluppo del tumore.

INCLUSIONE SOCIALE

Sempre nel 2021 l'Istituto ha finanziato il **Premio Letterario Edoardo Kihlgren** Opera Prima organizzato e promosso dall'Associazione Amici di Edoardo con il patrocinio del Comune di Milano. Attraverso questa iniziativa gli organizzatori si prefiggono di diffondere la passione per la lettura tra i giovani, che sono coinvolti attivamente nella scelta dell'opera vincitrice. Fra i giurati infatti anche i ragazzi del Barrio's, famoso centro di aggregazione giovanile della città.



SOLIDARIETÀ E CIRCOLARITÀ

Durante il 2021 Crédit Agricole FriulAdria ha attivato il progetto "Lo stile della solidarietà" in collaborazione con Humana People to People onlus, realtà impegnata nel promuovere la cultura dell'inclusione sociale e dello sviluppo sostenibile.

La partnership con la Onlus è partita a ottobre nell'ambito di TEDxPadova: nelle due settimane precedenti l'evento sono stati distribuiti alcuni contenitori per la raccolta di abiti usati presso le filiali della città.

L'iniziativa è stata poi riproposta su scala più ampia in occasione delle festività natalizie. Dal 13 dicembre al 14 gennaio 2022, le filiali di Veneto e Friuli Venezia Giulia sono state dotate di ecobox per la raccolta di abiti usati. Gli oltre 1.300 chili di abiti donati da clienti e colleghi hanno contribuito ai **progetti di sviluppo che Humana realizza nel mondo e alle attività di solidarietà in Italia**.



SOSTEGNO ALLA CULTURA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha proseguito nel portare il proprio contributo ed esprimere il suo forte interesse nei confronti della valorizzazione della cultura, sostenendo numerose iniziative culturali attraverso le proprie sponsorizzazioni.



Il Gruppo ha fornito il proprio **supporto alla realizzazione di mostre d'arte in partnership con la Fondazione Magnani Rocca**. La **Fondazione Magnani Rocca**, anche grazie alla partecipazione di Crédit Agricole Italia, ha organizzato le mostre "Amedeo Modigliani", "Mirò - Il colore dei sogni", in collaborazione con la Fondazione MAPFRE di Madrid, e "Pierpaolo Pasolini" a 100 anni dalla nascita.

Anche per il 2021 Crédit Agricole Italia ha garantito il proprio **supporto alla realizzazione di diversi eventi culturali**, attraverso partnership e sponsorizzazioni di realtà del territorio parmense.

Nell'ambito di **Parma Capitale italiana della cultura 2020+21**, Crédit Agricole Italia ha scelto di sostenere la mostra You Are Here, a cura di Erik Spiekermann presso lo CSAC e l'Abbazia di Valserena. Inoltre, una selezione di autori dei più significativi progetti di city branding di città internazionali è stata invitata a Green Life, a presentare i propri lavori all'interno del convegno internazionale ideato da Sergio Polano e Erik Spiekermann, autorità indiscussa del settore e autore della nuova immagine di Parma. Crédit Agricole Italia ha rinnovato il sostegno alla Fondazione Nuovi Mecenati, istituzione franco-italiana patrocinata dall'Ambasciata francese in Italia, che supporta importanti iniziative a favore di giovani artisti francesi che operano in Italia. Da sette anni, la Banca è rappresentata nel Consiglio di Amministrazione della Fondazione dal Presidente Ariberto Fassati. Inoltre, Crédit Agricole Italia ha **contribuito valorizzazione dei beni culturali e architettonici supportando un progetto artistico presso l'Ambasciata di Francia** che in occasione dei lavori di restauro della facciata e del tetto della propria sede, Palazzo Farnese di Roma, ha voluto mettere in luce il patrimonio storico e artistico del Palazzo stesso. Tra gli artisti più emblematici invitati a contribuire alla valorizzazione di questo progetto vi è JR, artista francese di fama internazionale, noto in particolare per i suoi collage "trompe-l'oeil", che ha rivestito la facciata principale con un'opera che "svela" l'interno del Palazzo, rendendolo visibile a tutti. Il Gruppo ha contribuito al finanziamento dell'opera che resterà installata fino al termine dei lavori del Palazzo a luglio 2022.

PRINCIPALI INIZIATIVE DI SPONSORIZZAZIONE

INTERVENTI IN AMBITO CULTURALE

1

FONDAZIONE TEATRO REGIO E FONDAZIONE TOSCANINI

Continua la collaborazione tra le due principali Fondazioni culturali di Parma in ambito musicale, rispettivamente per il Festival Verdi - Teatro Regio, e Festival Toscanini e Stagione Concerti - Fondazione Toscanini.

2

GAZZETTA DI PARMA - iniziativa editoriale I PALAZZI DI PARMA

La banca ha sponsorizzato la pubblicazione dedicata ai palazzi storici della città, a cura dello storico dell'arte Carlo Mambriani e di Aldo Tagliaferro, giornalista del quotidiano locale.

3

OSSERVATORIO PERMANENTE GIOVANI EDITORI

È stato rinnovato l'accordo di partnership anche con l'Osservatorio per l'iniziativa "Quotidiano in Classe" che in questa edizione si è concentrata sullo sviluppo di temi legati all'agenda digitale e all'emergenza educativa, temi inseriti nell'Agenda ONU 2030.

4

FONDAZIONE MAGNANI ROCCA

Resta attivo l'impegno a fianco della Fondazione Magnani Rocca che durante il secondo anno di Parma Capitale italiana della Cultura ha allestito due mostre di grande successo.

INTERVENTI PER EVENTI E MANIFESTAZIONI

La Banca ha sostenuto una serie di eventi e manifestazioni. Si segnala:

"MEET THE CHAMPION",
incontri sul territorio
con imprenditori
particolarmente
rappresentativi

**"Festa del
Ringraziamento"**
organizzata
dalla sezione di Parma
della COLDIRETTI

"CULATELLO & JAZZ",
una rassegna
musicale

Inoltre, in occasione del G20 dell'agricoltura, svoltosi a Firenze, è stato fornito un significativo contributo per allestire le aiuole di fronte alla location dove si sono tenuti i lavori ufficiali.

Le Commissioni congiunte Crédit Agricole Italia e Fondazioni del progetto Fellini hanno proseguito la loro attività di sostegno in Romagna e in Toscana attraverso un fondo di complessivi 3.395.000 € messo a disposizione nel triennio 2018-2020, il cui residuo è stato utilizzato anche nel 2021 per sostenere attività di carattere sociale e culturale. Fra le varie iniziative sostenute si ricordano:

FONDAZIONE CESENA

Beneficiari degli interventi sono stati principalmente i Comuni della provincia per progetti legati alla ripartenza delle iniziative culturali (festival, rassegne,...), ma anche le Asp per progetti incentrati sulle persone più fragili.

FONDAZIONE RIMINI

Sostegno al patrimonio architettonico nei comuni limitrofi (seminario, scuola, torre campanaria).

FONDAZIONE FAENZA

I contributi sono stati indirizzati alle scuole per progetti didattici.

FONDAZIONE LUGO

Iniziative a carattere sociale (ampliamento asilo, Croce Rossa, servizi per le famiglie).

Crédit Agricole Italia ha continuato a sostenere diverse iniziative associate per le imprese. Nel 2021 è proseguita la **collaborazione con Fiere di Parma** che organizza manifestazioni di rilievo nazionale e internazionale nella filiera dell'agro alimentare di alto livello, come Cibus, oltre a manifestazioni quali **Mercante in Fiera** e **Salone del Camper**, oltre alla partnership con **Fiere di Cesena** leader nel settore ortofrutticolo con Macfrut. A livello locale è stato dato un contributo a **Confagricoltura Mantova** per il sostegno delle attività portate avanti dall'associazione.

FOCUS CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA

Nel corso del 2021 Crédit Agricole FriulAdria ha supportato molteplici progetti di inclusione sociale: le iniziative e le attività del **Centro Donna Padova** e del **Centro Antiviolenza Voce Donna**; i progetti di sostegno psicologico a distanza per i bambini assistiti da **ABC Burlo di Trieste**; l'avvio di un bistrot inclusivo a cura della **Cooperativa Sociale Giovani e Amici di Padova** impegnata nell'ambito della disabilità.

Sono inoltre stati supportati i progetti di: Fondazione Advar di Treviso, impegnata nell'assistenza a malati gravi; il Centro per la Salute del Bambino Onlus di Trieste, attivo nella realizzazione di iniziative di sostegno alla prima infanzia e alla genitorialità; Luca Ometto Onlus di Padova, realtà che raccoglie fondi per la ricerca medica; Fondazione Bambini e Autismo di Pordenone che offre servizi per le persone con autismo e le loro famiglie; Fondazione Hollman che sta realizzando un parco inclusivo e sensoriale a Padova .

Inoltre, nel 2021 sono state rinnovate diverse partnership quali quelle con Pordenonelegge, il Premio Giornalistico internazionale Marco Luchetta e Dedica Festival.

Anche nel 2021 la banca ha supportato **Fondazione Fibrosi Cistica**: un legame nato nel 2018 ed esteso nel 2020 a livello di Gruppo, che ha permesso di realizzare nell'autunno del 2021 un "bike tour" di sensibilizzazione sull'importanza della ricerca contro la fibrosi cistica, toccando Veneto, Lombardia ed Emilia Romagna. Attraverso l'acquisto dei panettoni solidali a tutti i dipendenti, FriulAdria ha supportato i progetti della **Pasticceria Giotto**, cooperativa sociale che opera all'interno della **Casa di Reclusione Due Palazzi di Padova** dal 2005. Grazie alla formazione dei detenuti, la pasticceria offre loro una concreta opportunità di riscatto personale e di reinserimento sociale attraverso l'apprendimento di un mestiere.

Per quanto riguarda il mondo dello sport, Crédit Agricole FriulAdria si è affiancata ad alcune significative realtà sportive del territorio, quali Kioene Pallavolo Padova, Canottieri Padova e Treviso Basket.

Nel 2021 è partita Cirqlular, iniziativa di promozione dell'economia circolare, ideata dalla cooperativa veronese di moda etica Quid con il sostegno di Crédit Agricole FriulAdria, che ne accompagna da anni i progetti di inclusione e sostenibilità. Quid è un laboratorio sartoriale che occupa donne in condizioni di svantaggio o fragilità, utilizzando tessuti di fine serie, stock invenduti o donati da aziende tessili e da brand della moda internazionale. Cirqlular punta a massimizzare il coinvolgimento dei suoi fornitori di tessuto - ad oggi 30 in Italia - sul riutilizzo di eccedenze creando occasioni di formazione.

FOCUS CREVAL

Nel 2021 Creval ha incontrato virtualmente gli studenti di **"Business Communication"** dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano per raccontare la sostenibilità prendendo spunto da alcune campagne di comunicazione internazionali di successo che utilizzano sia strumenti digitali sia social network. I ragazzi hanno conosciuto la realtà bancaria attraverso l'analisi delle attività che sono state realizzate in ambito sociale e ambientale.

È stato svolto un intervento nell'ambito del **"Laboratorio su Etica nel Business- ieri, oggi, domani: CSR e sostenibilità"**. Gli studenti hanno ricevuto alcuni approfondimenti sulla storia dell'economia dello sviluppo e un focus su Creval e sulle modalità con cui la sostenibilità viene integrata al core business.

Nell'anno la Banca promosso un incontro con alcuni studenti appartenenti al programma di scambio internazionale in lingua inglese **"Green is the new black"**. Nel corso di tre sessioni, sia online che in aula, sono stati presentati gli elementi fondanti della sostenibilità e il piano di azione Creval. Agli studenti è stato chiesto di lavorare in team simulando un progetto di comunicazione con l'obiettivo di proporre alcuni eventi sul territorio in grado di unire dipendenti e stakeholder esterni nella comune attenzione verso l'ambiente e gli aspetti sociali connessi all'attività bancaria.

Inoltre, è avvenuto un incontro con gli studenti del Master in **Sustainable Business Administration** per raccontare loro le iniziative di sostenibilità della banca e la governance con la quale viene applicata e gestita all'interno e all'esterno dell'azienda.

Nel 2021 è proseguita la collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore nell'ambito di un progetto di **"virtual exchange"** con l'Appalachian State University nel Nord Carolina (USA) sui temi di food security, lotta alla fame e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile connessi. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di stimolare gli studenti sull'individuazione di una soluzione concreta al problema.

Gli studenti dell'insegnamento di Linguaggi dei Media (LIMED) si sono confrontati con il brief "Conto Creval per Gen Z" per proporre una strategia di comunicazione destinata ai social media più innovativi e in linea con il target. I partecipanti hanno presentato 27 progetti con molte idee originali e riflessioni costruttive per lo sviluppo di progetti dedicati alla loro fascia d'età.

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



Creval si è confermata partner, nella categoria "CSR", dell'edizione 2021 del **Premio AGOL Giovani Comunicatori**, promosso dall'associazione omonima impegnata nell'organizzazione di attività al servizio di giovani figure professionali in cerca di occasioni di crescita e networking che operano nel settore della comunicazione e delle relazioni istituzionali. Il Premio ha messo a disposizione una fee di 1.000 euro per ogni vincitore nella sezione "Giovani Professionisti" e uno stage presso un'azienda partner o un Master erogato da una Università Partner per ogni vincitore della sezione "Universitari".

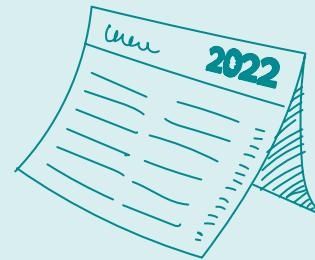
Creval ha partecipato alla **Future Lab For Future**, challenge promossa dalla Facoltà di Scienze Bancarie, Finanziarie e Assicurative dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. L'iniziativa è consistita nell'elaborazione di un project work di gruppo su brief lanciati dalle aziende. Il progetto presentato dall'Istituto ha riguardato il tema della "Sostenibilità e Green Finance 3.0" e ha l'obiettivo di stimolare gli studenti allo sviluppo di idee innovative. È stata offerta la possibilità di effettuare, nell'Area Corporate Identity, Communications, Marketing & Sustainability, **uno stage curriculare allo studente leader del Team vincitore** del Finance Lab for Future. La modalità digitale ha permesso di lavorare in sicurezza nel corso della pandemia. Gli obiettivi del percorso sono stati due: supportare Creval nella comunicazione interna rivolta ai colleghi e ricercare stimoli coinvolgenti per la campagna sui social che è stata portata avanti al fine di sensibilizzare gli stakeholder sulla sostenibilità.

Il 2021 ha visto anche una **nuova edizione di Volontari di Valore**, il progetto di volontariato aziendale ideato e organizzato da Crédit Agricole Italia in collaborazione con Legambiente, che ha come obiettivo quello di favorire la partecipazione attiva dei colleghi alla vita delle comunità locali. Parchi, spiagge, centri storici e spazi pubblici di numerosi territori italiani sono stati riportati alla loro originaria bellezza grazie all'impegno di numerosi colleghi del Gruppo Bancario insieme a Creval, Crédit Agricole Friuladria e alle Società CALIT, CA-VITA, CACEIS e CACIB, coadiuvati da alcuni studenti universitari degli atenei dei territori coinvolti. L'iniziativa è stata realizzata sulle 10 città: Milano, Firenze, Brescia, Torino, Parma, Napoli, Genova, Catania, Venezia e Sernio (Sondrio).

Ulteriore progetto volto alla sensibilizzazione sui temi ambientali è rappresentato da **GreenWay, iniziativa per la mobilità sostenibile**. Grazie alla collaborazione di Crédit Agricole Italia con IrenGo, è stata attivata a Milano una nuova colonnina di ricarica uso pubblico per i veicoli elettrici. Inoltre, sempre attraverso un accordo con IrenGo è stata pubblicata sull'app la promozione per la Protezione Guida che prevede la possibilità di ottenere agevolazioni per l'assicurazione di auto ecologiche.

Un ulteriore esempio concreto di come il Gruppo promuove la mobilità sostenibile, supportando al contempo i giovani studenti, è l'iniziativa realizzata da ottobre a dicembre 2021 con l'Università degli Studi di Parma in collaborazione con TEP, l'azienda di trasporti locale. **Obiettivo di tale attività è stato incentivare la riduzione dei costi di accesso all'Ateneo per gli studenti (fino a 100 € di sconto sull'abbonamento annuale) e favorire l'utilizzo dei mezzi pubblici.**

Creval ha promosso la produzione del Calendario Creval 2022 quale espressione fisica e multimediale del progetto **ESSERE ECOSOPHIA**. Le immagini del calendario riportano le opere di 12 giovani artiste, le quali interpretano le problematiche ambientali e il tema fondante della sopravvivenza della specie umana. Realizzato con materiali ecosostenibili e carta certificata FSC®, - prodotta con residui di mais provenienti da lavorazioni agro-industriali e inchiostri di stampa ecologici-, certificati Mineral Oil-free e Cobalt-free - è corredata di 12 QR Code per accedere ai video di approfondimento relativi a ciascuna foto-mese. In questi filmati ogni artista racconta genesi e concept della propria opera, fornendo chiavi interpretative e spunti di riflessione personali. Il Calendario 2022 rappresenta il primo progetto di sostenibilità promosso congiuntamente da Creval e Crédit Agricole.





Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.

Crédit Agricole Italia, con l'obiettivo di sviluppare partenariati internazionali per lo sviluppo sostenibile, prende parte al "Projet Sociétal", piano programmatico al centro delle attività di business di Crédit Agricole S.A.

Il Gruppo CA S.A. ha lanciato una grande mobilitazione collettiva di tutte le sue società, i suoi dipendenti ed i suoi rappresentanti eletti, per sostenere la società nel suo insieme nella transizione green e rendere possibile un nuovo modello di prosperità che porti progresso per tutti. La mobilitazione è resa possibile dal particolare modello assunto dal gruppo, decentralizzato, posizionato il più vicino possibile alle realtà dei territori e dei clienti, unito da una medesima ambizione sociale ed ambientale. Come banca verde, Crédit Agricole vuole configurarsi come banca della vita, che aiuta a mantenere l'economia reale nella stessa direzione del benessere del pianeta per il bene comune, attuando il "Projet Sociétal" per il clima, per la coesione sociale, e per le transizioni agricole e agroalimentari, con i seguenti obiettivi:

1

AGIRE PER IL CLIMA E LA TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA A BASSE EMISSIONI CARBONICHE



- Raggiungere la neutralità carbonica entro il 2050
- Supportare e accompagnare il 100% dei clienti verso la transizione energetica
- Integrare i criteri di performance extra-finanziaria nell'analisi dei finanziamenti ad aziende e agricoltori

2

RAFFORZARE COESIONE E INCLUSIONE SOCIALE



- Proporre una gamma di offerte che non escludano nessuno
- Contribuire allo sviluppo dei territori più fragili e ridurre le disuguaglianze sociali
- Favorire l'inserimento lavorativo dei giovani
- Incrementare le diversità e l'inclusione in tutte le entità appartenenti a Crédit Agricole SA

3

GARANTIRE IL SUCCESSO DELLE TRANSIZIONI AGRICOLA E AGROALIMENTARE



- Accompagnare l'evoluzione delle tecnologie verso un sistema agroalimentare competitivo e sostenibile
- Permettere all'agricoltura di contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico
- Contribuire al rafforzamento della sovranità alimentare

In ambito sociale, proseguono nel 2021 le attività di **CrowdForLife**, che ha festeggiato il suo secondo anno di attività. Si tratta della piattaforma di crowdfunding del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, grazie alla quale cittadini e aziende hanno sostenuto concretamente progetti di enti e associazioni non profit. CrowdForLife è lo spazio virtuale concepito come portale di scambio fra chi è alla ricerca di fondi per realizzare i propri progetti e chi desidera contribuire a sostenerli.

La piattaforma consente di avviare raccolte fondi in modalità Keep It All, meccanismo per cui le donazioni vengono erogate indipendentemente dal raggiungimento dell'obiettivo di raccolta.

Da subito CrowdForLife ha rappresentato uno strumento per dialogare concretamente con le associazioni benefiche e con le istituzioni anche a livello locale. Nel corso del suo primo anno di vita, la piattaforma si è trovata ad affrontare un periodo complesso, nel quale è cresciuta esponenzialmente l'importanza di garantire un aiuto tangibile alle realtà in difficoltà tramite raccolte fondi e la valorizzazione di piccoli e grandi progetti.

Durante il 2021 la piattaforma CrowdForLife ha raggiunto alcuni importanti risultati di solidarietà come la pubblicazione, dalla sua nascita, di quasi 40 progetti (25 solo nel 2021) e la raccolta di oltre 2 milioni di euro di fondi.

Il 2021 ha visto anche l'attivazione della "Crédit Agricole For Future", la prima iniziativa congiunta in ambito sociale del Gruppo Crédit Agricole in Italia, finalizzata a sostenere progetti a favore di educazione, inclusione e riduzione delle diseguaglianze. Questa ha permesso a undici realtà territoriali selezionate di attivare la loro raccolta fondi. Grazie ai fondi raccolti e al raddoppio delle donazioni da parte del Crédit Agricole in Italia, queste hanno potuto proseguire nella realizzazione dei propri progetti, contribuendo a mitigare i fattori sociali, economici e culturali che alimentano la discriminazione e la marginalizzazione dei soggetti fragili.



L'impegno del Gruppo è nato dalla volontà condivisa di fornire una risposta attuale a una sfida globale e concreta: riscrivere il futuro e programmare la ripartenza post Covid, con obiettivi a lungo termine e sostenibili, valorizzando le idee di enti e associazioni no profit che alimentano il cambiamento con progettualità dal forte impatto sociale sul territorio.

L'iniziativa in numeri:



Fra i principali progetti sostenuti attraverso CrowdForLife:

1

SAN FRANCESCO DEL PRATO: LIBERIAMO LA BELLEZZA

Oltre 35 mila € per il recupero degli affreschi dell'abside di San Francesco del Prato raccolti grazie alle donazioni effettuate su CrowdForLife. Un grande traguardo per il progetto lanciato dalla Diocesi di Parma in sinergia con Crédit Agricole Italia e Fondazione Cariparma, partner della campagna di crowdfunding, che ha donato 15 mila € (il 50% dell'importo obiettivo della campagna, fissato a 30 mila €).

2

LA GENEROSITÀ È UN BEL GIOCO!

FriulAdria si è impegnata a donare un euro per ogni euro versato a favore dell'operazione della Fondazione Giovanni Celeghin Onlus, con l'obiettivo di contribuire al completamento dell'area giochi dell'Hospice Pediatrico di Padova, il cui costo stimato è di 11 mila €.

3

SOSTIENI LA LOCANDA IL SAMARITANO

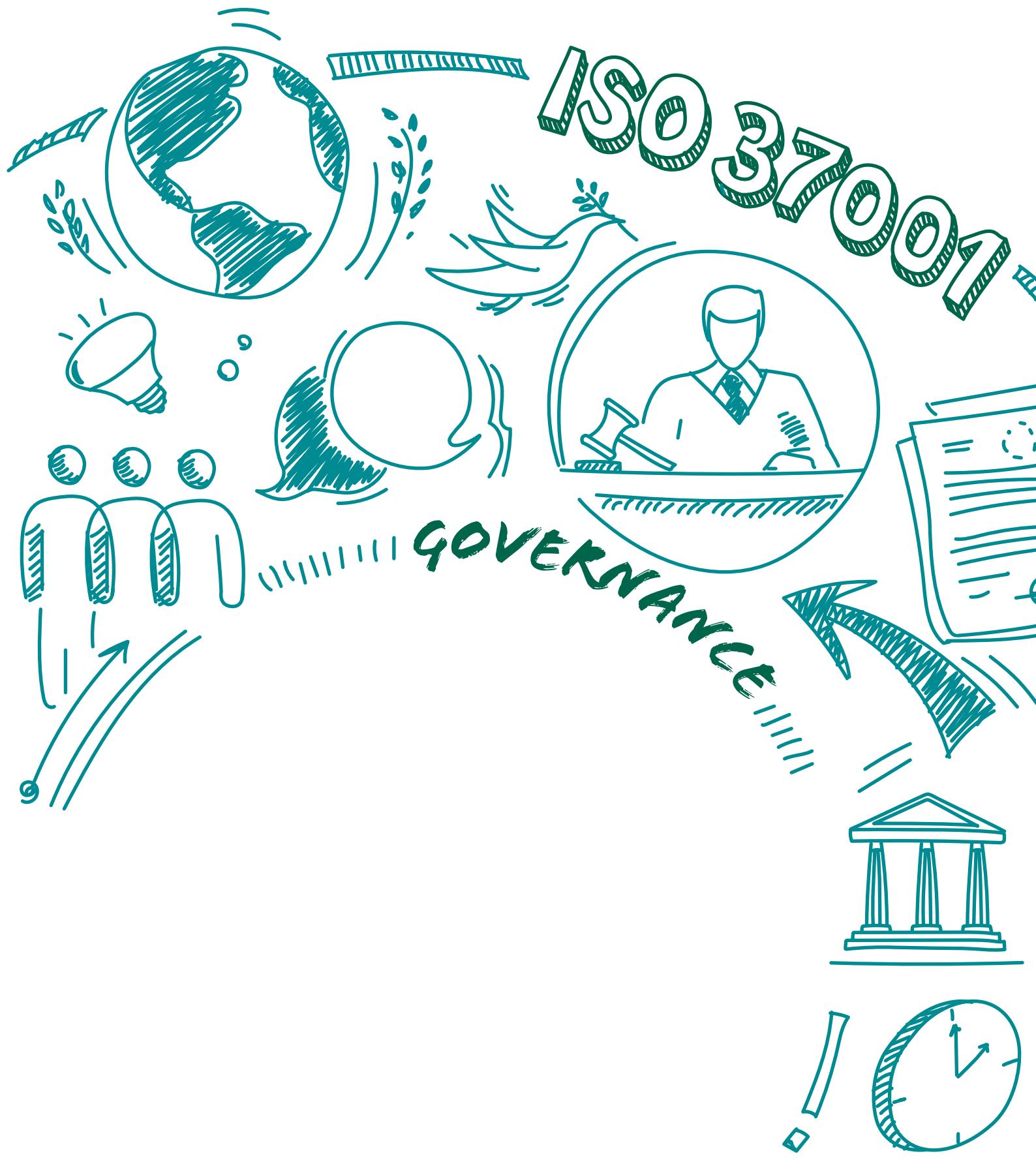
Ha centrato l'obiettivo la raccolta fondi online lanciata da Caritas diocesana La Spezia - Sarzana - Brugnato che, in pochi mesi, ha superato la cifra record di 100 mila euro destinati alla realizzazione del nuovo dormitorio per senza dimora la "Locanda il Samaritano". Tra i sostenitori del progetto si trova anche Fondazione Carispezia che ha raddoppiato i primi 15 mila euro raccolti necessari alla realizzazione del tetto della struttura e Crédit Agricole Italia che ha contribuito promuovendo l'iniziativa e sostenendola con ulteriori 15 mila euro.

In parallelo alle iniziative di Gruppo, inoltre, ogni Direzione Regionale ha in gestione un proprio budget annuo da destinare a micro-beneficienze ad associazioni operanti sul territorio per iniziative prevalentemente di natura sociale.

Investimenti nella comunità (201-1)	2021	2020	2019
Sponsorizzazioni	% 40,83	50,1	51,4
	€ 1.283.758	2.169.587	2.116.189
Erogazioni da fondo di beneficenza	% 58,17	49,9	48,6
	€ 1.785.578,93	2.161.847	1.999.236
Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)			
Cultura	% 9,86	5,7	6,9
	€ 126.520,93	122.830	144.960
Altro	% 15,76	1,4	2,2
	€ 202.292	30.000	45.980
Sport	% 54,81	78,7	62
	€ 703.650	1.706.777	1.304.642
Economico	% 19,58	14,3	29,3
	€ 251.296	309.980	620.607
Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)			
Cultura	% 44,40	29,1	57,2
	€ 792.850	629.750	1.144.500
Sociale	% 48,76	68,9	41,5
	€ 870.728,93	1.489.097	810.636
Sport	% 0	0	0
	€ 0	0	0
Altro	% 6,83	2	2,2
	€ 122.000	43.000	44.100

ISO 37001

GOVERNANCE



Lotta alla corruzione attiva e passiva

**Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
*Crédit Agricole Italia***

**Politiche a presidio
del tema**

**Attività e risultati
della gestione**



LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si avvale di un **modello di governance costruito su principi etici e sull'impegno nella gestione corretta e trasparente del business**. Questo impegno è volto a contrastare ogni rischio di corruzione.

La funzione Compliance si avvale di un dispositivo a regime coerente con le linee guida del D. Lgs. 231/01 e della normativa francese (ccdd. Loi Sapin II) per mezzo del quale monitora e valuta la corretta applicazione delle normative anticorruzione, eventualmente disponendo iniziative di mitigazione o più incisivi piani d'azione correttivi.

Sono inoltre definite dalla Funzione Compliance le **politiche di prevenzione e di controllo**, ed è tra le sue responsabilità il controllo dell'effettività delle prassi operative al fine di mitigare il rischio di non conformità. La Funzione si mantiene aggiornata sull'evoluzione di leggi, regolamenti, norme, codici, autoregolamentazioni, consuetudini professionali e deontologiche, sia a livello nazionale che a livello internazionale in relazione al Gruppo Crédit Agricole, ed è incaricata di presiedere all'adeguamento della normativa interna in materia e di validare ex ante il dispositivo regolamentare e i processi operativi di Gruppo.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

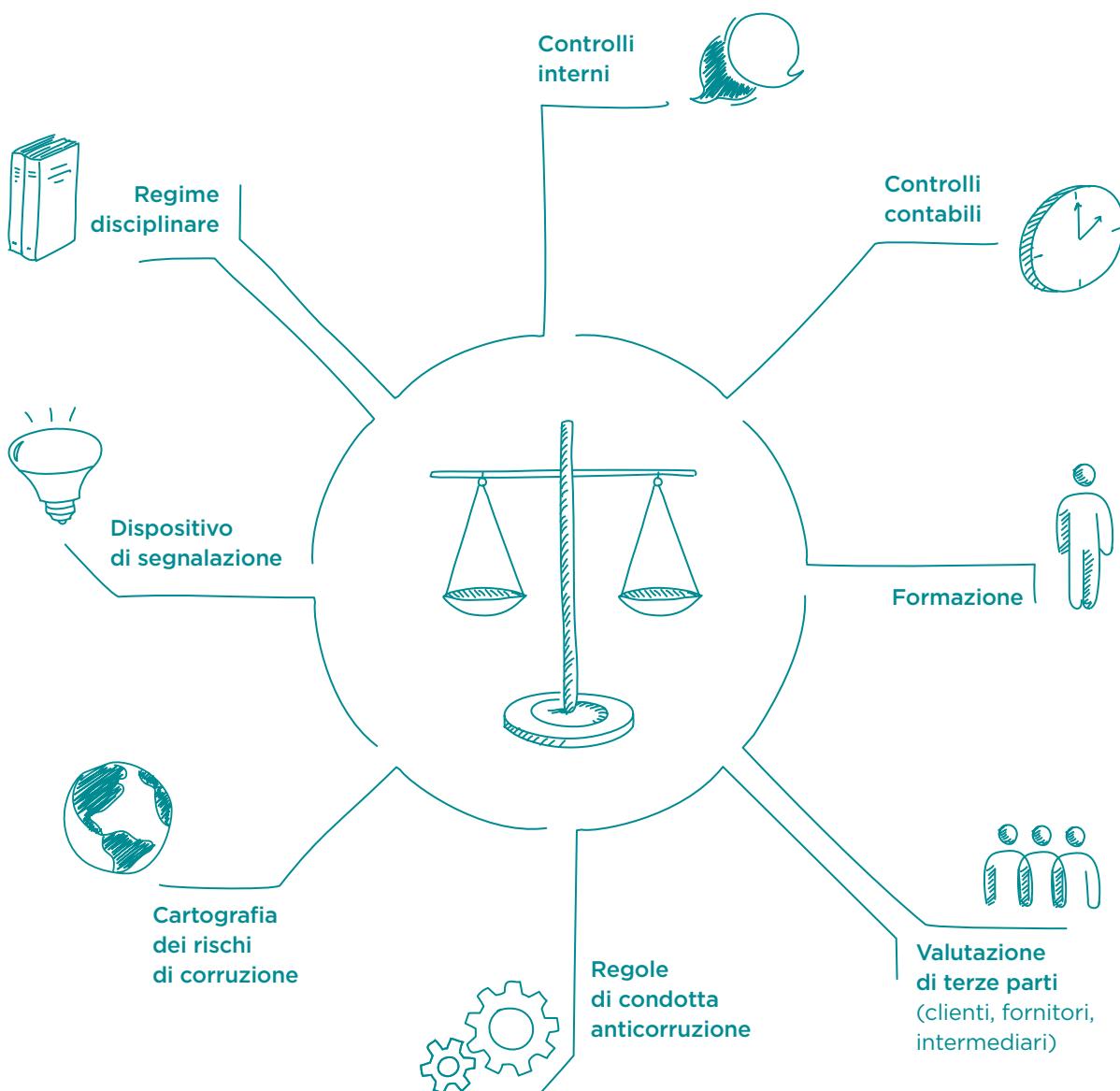
Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di un sistema di governance, prevenzione, mitigazione e gestione dei rischi di corruzione, sia attiva che passiva. Nello specifico in ambito anticorruzione, in recepi-

mento delle disposizioni e delle linee guida definite dal D. Lgs. 231/01 e dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A. in applicazione della normativa francese "Loi Sapin II", il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha **rafforzato il proprio sistema di prevenzione e gestione dei rischi di corruzione** adottando uno specifico presidio di lotta alla corruzione che si pone anche l'obiettivo di instaurare all'interno del Gruppo una cultura di prevenzione e contrasto a detti rischi, affermando una politica di "tolleranza zero" nei confronti di ogni comportamento contrario all'etica, in generale, e foriero di rischio di corruzione in particolare.

La Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione, in vigore dal 2019 e aggiornata nel dicembre 2021, definisce le linee guida, i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nella governance del Programma Anti-corruzione e nell'organizzazione del dispositivo di contrasto ai rischi di corruzione. La Policy è stata oggetto di revisione ed aggiornamento nel corso dell'anno al fine di renderla coerente con l'evoluzione del contesto organizzativo ed operativo del Gruppo; la revisione è stata sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione nel mese di gennaio 2022.

Il **Presidio di lotta alla corruzione** prevede:

- la definizione di una **governance dedicata** con l'**introduzione della figura del Referente Anticorruzione**, incaricato di coordinare l'implementazione del dispositivo nonché il suo periodico aggiornamento e attuazione, di diffondere a tutti i collaboratori adeguate informazioni tramite regolamenti interni, corsi di formazione obbligatori e specifiche regole di comportamento in materia anticorruzione;
- l'implementazione di una **specifica valutazione dell'esposizione ai rischi di corruzione**, annualmente assoggettata ad aggiornamento e sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- l'**evoluzione dell'articolazione del dispositivo in 8 specifici pilastri**, che ne costituiscono l'architettura primaria: codice di condotta, formazione, valutazione di terze parti, dispositivo di segnalazione, controlli contabili, controlli interni, azioni correttive, regime disciplinare.



Nel corso del 2021 sono proseguiti le iniziative di consolidamento del dispositivo a regime. In particolare, è stato sottoposto a revisione organizzativa l'impianto relativo alla valutazione delle terze parti, nello specifico dei terzi fornitori, attraverso un macro-monitoraggio finalizzato a monitorare e valutare l'integrità dei fornitori con i quali le Entità del Gruppo entrano in relazione. Le Funzioni Acquisti e Compliance sono state le principali funzioni coinvolte nell'iniziativa.

Per quanto concerne la gestione dei fornitori In materia di contrasto al rischio di corruzione il Gruppo Bancario ha adottato una Policy con l'obiettivo di armonizzare le disposizioni e procedure interne alla normativa francese.

Nel 2021 è stata **effettuata la revisione annuale della cartografia rischi**, dalla quale i processi della Funzione Acquisti sono risultati a regime.

Le verifiche sui Fornitori del Gruppo (KYS) sono risultate compliant anche con le linee guida rilasciate dalla Capogruppo francese in materia anti-corruzione (Loi Sapin II).

L'informativa sullo stato avanzamento del Programma Anticorruzione viene di norma fornita periodicamente al Comitato Rischi e Controllo Interno, in qualità di organo di supervisione e di monitoraggio, nonché alla Capogruppo Crédit Agricole S.A. Con riferimento al dispositivo di segnalazione, il Gruppo dispone di una specifica Policy per le Segnalazioni di illeciti e irregolarità (o "Whistleblowing Policy") che fornisce un sistema

interno di segnalazione di atti o fatti che possano costituire una violazione di norme disciplinanti l'attività bancaria e di abuso di potere, garantendo la riservatezza dei segnalanti. La policy definisce le modalità di ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni finalizzate a denunciare presunte anomalie o violazioni effettuate da dipendenti, membri degli organi aziendali o terzi.

Le Politiche Creditizie, nell'ambito delle facoltà delegate tempo per tempo vigenti, assegnano agli Organi Delegati Centrali la responsabilità di decidere in merito alle singole richieste di concessione di credito e di specifico utilizzo da parte di persone politicamente esposte, Paesi sottoposti a misure di embargo o sorveglianza e attività rientranti tra i "settori sotto sorveglianza", in seguito al parere preventivo favorevole della Funzione Antiriciclaggio/Sanzioni Internazionali.

La Funzione Antiriciclaggio esprime parere preventivo circa le richieste di concessione del credito avanzate da clientela che partecipa o percepisce finanziamenti pubblici. La Policy Antiriciclaggio delinea le pratiche volte a evitare il coinvolgimento anche inconsapevole in fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. Nel corso del 2021 la Policy Antiriciclaggio è stata aggiornata al fine conformare il testo vigente alle novità normative e regolamentari intervenute.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE



Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.



In materia anticorruzione il Gruppo dispone della certificazione sul proprio sistema di prevenzione del rischio attraverso il rilascio del Certificato standard internazionale ISO 37001, a seguito di un assessment realizzato nel 2019 da una Società certificatrice indipendente specializzata.

In recepimento anche delle disposizioni e linee guida di Crédit Agricole S.A. in materia di contrasto al rischio di corruzione secondo la normativa francese Loi Sapin II, nel corso del 2021 sono **proseguite le azioni di sensibilizzazione e diffusione di una cultura specifica di prevenzione e contrasto dei rischi di corruzione** grazie alla predisposizione di un nuovo corso di formazione online specialistico destinato ai ruoli aziendali più esposti al rischio di corruzione. La formazione è considerata una componente importante e indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di risk culture e di prevenzione.

Infine, l'approccio irrepreensibile adottato dal Gruppo verso il tema corruzione viene comunicato a ogni persona attraverso il **Codice Etico e il Codice di Comportamento**. Il contrasto alla corruzione vuole essere un elemento di differenziazione e un messaggio di trasparenza rivolto ai clienti.

Nel 2021 non sono stati registrati eventi riconducibili a potenziali sospetti di corruzione.

Azioni intraprese in risposta ad azioni di corruzione (205-3)	2021	2020	2019
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	n. 0	0	0
Licenziamenti per corruzione	n. 0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione	n. 0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione nei confronti di business partner con conseguente termine della partnership	n. 0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione impugnati per legge contro la Banca o i suoi dipendenti	n. 0	0	0

Formazione su politiche e procedure anticorruzione (205-2)		2021	2020	2019
Ambito				
Formazione MiFID	ore	218.485	166.565	129.120
Antiriciclaggio	ore	8.786	2.757	22.334
Formazione 231	ore	8.179	12.259	22.240
Categoria professionale				
Dirigenti	n. partecipazioni	622	114	233
Quadri	n. partecipazioni	100.827	6.902	14.827
Aree professionali	n. partecipazioni	110.027	7.472	15.282
Dirigenti	n.	62	74	79
Dirigenti	%	40	69	69
Quadri	n.	4.536	3.444	4.090
Quadri	%	78	79	95
Aree professionali	n.	5.516	3.576	4.809
Aree professionali	%	77	70	93
Per area geografica per totale dipendenti				
Nord Ovest	n.	5.055	3.565	4.613
Nord Est	n.	2.032	1.967	2.547
Centro	n.	1.600	1.101	1.317
Sud e Isole	n.	1.019	461	501

Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)		2021	2020	2019
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	1	0	0
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	0	0	0

Sanzioni significative per mancata conformità a leggi o regolamenti (419-1)		2021***	2020***	2019
di cui per trasparenza bancaria	€	0	0	1.700.000
di cui per ritardo amministrativo	€	3.343,32	11.706,64	4.963
di cui sanzioni tributarie	€	67.452,75	87.896	15.568
	n.	148	46	n.d.

* Sanzioni comminate dal MEF per ritardato invio di verbali relativi a banconote sospette di falsità.

** Di cui n. 1 sanzione comminata a CA Italia dal MEF per violazione dell'art. 27 della Legge 185/1990 per ritardata comunicazione al MEF di una transazione finanziaria, pari a euro 5.020,00 e n. 4 sanzioni comminate a CA Italia dal MEF per ritardato invio di verbali relativi a banconote sospette di falsità, per un totale di euro 6.686,64.

*** Nel 2020 il perimetro delle sanzioni tributarie è stato ampliato in modo tale da includere anche le sanzioni tributarie legate alla gestione del personale.

Operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione (205-1)		2021	2020	2019
Operazioni sottoposte ad assessment	n.	0	0	0
% sul totale rischi	%	0	0	n.d.

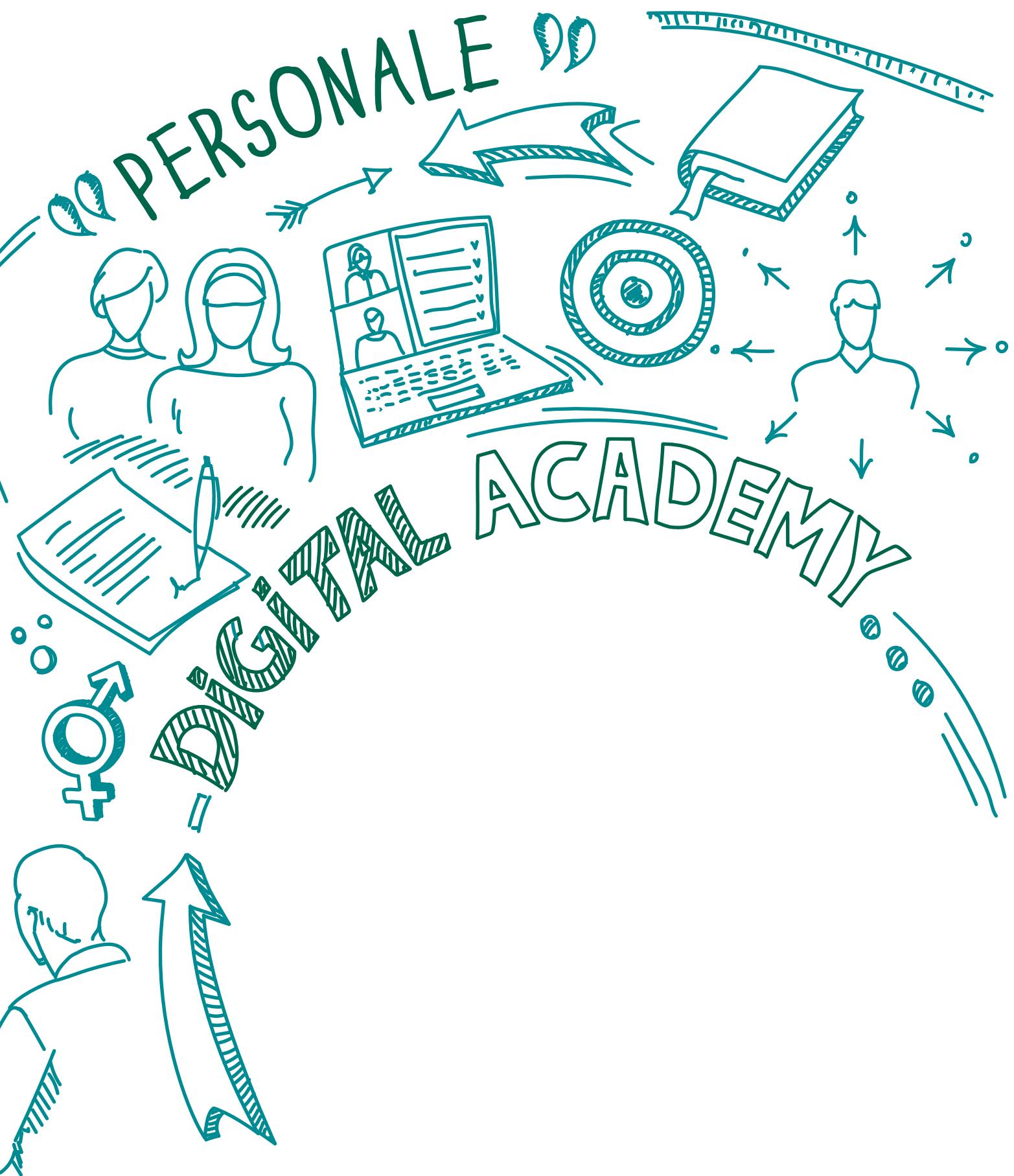
Gestione del personale

**Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole Italia**

**Politiche a presidio
del tema**

**Attività e risultati
della gestione**





GESTIONE DEL PERSONALE

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA



Le persone rappresentano un **asset fondamentale per il Gruppo Bancario Crédit Agricole**. Costituiscono il cuore della relazione umana tipica del modo di fare banca del gruppo, con attenzione primaria alle esigenze della clientela e alla prossimità alle comunità e ai territori. È grazie alle competenze professionali, alla disponibilità, alla sensibilità e alla capacità di generare fiducia del proprio personale che il Gruppo può contare su solide relazioni con i territori e puntare sullo sviluppo e sull'innovazione dei servizi offerti. Essendo **le persone il motore della crescita ed evoluzione**, è una prerogativa strategica del Gruppo salvaguardarne il benessere e promuoverne la crescita professionale. Temi che nell'analisi di materialità rappresentano le persone del Gruppo vengono rappresentati come Sviluppo delle risorse umane e valorizzazione della diversità e Ambiente di lavoro inclusivo e sicuro.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

All'interno del Gruppo, ogni persona viene incentivata e sostenuta nel processo di crescita individuale attraverso **programmi formativi capaci di valorizzare le competenze individuali e percorsi trasversali e piani di carriera** che ne sostengano la crescita professionale, anche a livello internazionale. A questo proposito, le sinergie infragruppo, grazie alle possibilità di mobilità tra Italia ed estero, costituiscono un fondamentale fattore di sviluppo per la Banca e un'importante occasione di promozione della diversità culturale e una disseminazione e contaminazione culturale tra le diverse entità del mondo Crédit Agricole.

I percorsi di formazione spaziano dal Change Management, alla Cultura Digitale, ai metodi di relazione con i clienti, alla Metodologia Commerciale. Oltre alla formazione, il Gruppo si premura di salvaguardare l'alta qualità del capitale umano impegnandosi a selezionare i migliori talenti sul mercato con prospettive di crescita funzionali allo sviluppo del Gruppo.



La gestione delle persone è disciplinata attraverso una procedura strutturata di ascolto, sviluppo e valutazione che permette di costruire un percorso di crescita professionale in modo condiviso e trasparente permettendo alle persone di diventare protagoniste del proprio sviluppo professionale.

In conformità con i requisiti della Direttiva 2014/65/UE (MiFID II), con gli Orientamenti dell'Autorità Europea degli strumenti finanziari e dei mercati (AESFEM/2015/1886) e con il Regolamento Intermediari adottato da CONSOB con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018, il Gruppo ha adottato la "Policy dei requisiti di conoscenza e competenza dei membri del Personale nell'ambito dei servizi di investimento", che verifica con appositi processi formali le conoscenze e competenze del personale che svolge servizio di consulenza, di fornitura di informazioni su strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori e che opera nei processi aziendali che riguardano i servizi di investimento o nella fornitura di informazioni.



Attraverso il Codice Etico e il Codice di Comportamento, inoltre, vengono regolamentate gli aspetti che riguardano **welfare, inclusione e valorizzazione delle diversità** mediante specifici indirizzi di gestione delle risorse, della loro crescita professionale e di valutazione del benessere all'interno dell'ambiente lavorativo. La **Carta del Rispetto**, infine, descrive i principi etici del Gruppo in merito alla tutela della diversità di genere e al rispetto della persona e promuove un ambiente di lavoro basato sul rapporto umano, sul confronto e sulla collaborazione.

Il Gruppo ha scelto di valorizzare le proprie strategie di valorizzazione femminile e delle pari opportunità sottoscrivendo anche la Carta delle donne in banca, il documento promosso da ABI per promuovere l'inclusione e i valori della diversità di genere in tutte le fasi e i livelli del rapporto di lavoro.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Le persone rappresentano il Gruppo in tutti i territori in cui opera e si fanno portavoce dei valori, della missione e della cultura che lo contraddistinguono. Per questo il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dedica impegno e risorse alla formazione professionale, ai percorsi trasversali, ai piani di carriera e alle iniziative per il benessere dei dipendenti, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro accogliente che possa stimolare proficuamente il potenziale di ognuno.

		2021	2020	2019
Consistenza del personale				
Dipendenti al 1/1	n.	9.740	9.751	9.878
Entrate	n.	363	311	396
Entrate operazione Creval	n.	3.451	-	-
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	13	9	711
Uscite	n.	460	325	532
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	11	6	702
Dipendenti al 31/12	n.	13.096	9.740	9.751
Composizione del personale (102-8)				
Per genere				
Uomini	n.	6.841	4.850	4.867
Donne	n.	6.255	4.890	4.884
Per area geografica				
Italia	n.	13.092	9.736	9.748
NORD	n.	9.972	7.823	7.849
Veneto	n.	716	604	607
Friuli Venezia Giulia	n.	825	865	885
Emilia Romagna	n.	3.844	3.823	3.830
Lombardia	n.	3.430	1.524	1.497
Liguria	n.	559	576	596
Trentino Alto-Adige	n.	37	-	-
Valle d'Aosta	n.	3	-	-
Piemonte	n.	558	431	434
CENTRO	n.	1.928	1.382	1.367
Toscana	n.	924	881	882
Lazio	n.	656	384	371
Umbria	n.	71	58	60
Marche	n.	277	59	54
SUD	n.	1.192	531	532
Campania	n.	527	531	532
Sicilia	n.	663	-	-
Puglia	n.	1	-	-
Sardegna	n.	1	-	-
Esteri	n.	4	4	3
Totali	n.	13.096	9.740	9.751
Dipendenti per titolo di studio				
Laurea e post laurea	n.	6.490	4.307	4.071
Scuola media superiore	n.	6.259	5.117	5.365
Altro	n.	347	316	315

Inquadramento per fasce di età e genere (405-1)		2021	2020	2019
Dirigenti	n.	156	114	119
<30 anni	n.	0	0	0
di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	37	34	35
di cui donne	%	43,2	35	34,2
>50 anni	n.	119	80	84
di cui donne	%	12,6	11,3	11,9
Quadri	n.	5.802	4.385	4.333
<30 anni	n.	0	0	1
di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	2.529	1.976	2.029
di cui donne	%	37,1	39,6	40,3
>50 anni	n.	3.273	2.409	2.303
di cui donne	%	36,8	39,4	38,1
Aree professionali	n.	7.138	5.241	5.299
<30 anni	n.	575	459	417
di cui donne	%	51,7	52,9	53,7
30 - 50 anni	n.	4.162	2.917	3.022
di cui donne	%	60	64,4	64,9
>50 anni	n.	2.401	1.865	1.860
di cui donne	%	53,7	54,5	52,9
Categorie protette/disabili (presenti in denuncia annuale)	n.	840	595	614

Presenza femminile (405-1)		2021	2020	2019
Dirigenti	n.	31	21	22
Quadri	n.	2.142	1.732	1.695
Aree professionali	n.	4.082	3.137	3.167
Totale	n.	6.255	4.890	4.884
Anzianità aziendale				
<= 5 anni	n.	1.652	1.255	1.198
6 - 20 anni	n.	5.812	4.331	4.348
21 - 30 anni	n.	2.469	1.652	1.846
> 30 anni	n.	3.163	2.502	2.359
Dipendenti per tipologia contrattuale (102-8)				
Tempo indeterminato	n.	12.860	9.566	9.547
- di cui donne	n.	6.135	4.800	4.782
Tempo determinato	n.	236	174	204
- di cui donne	n.	120	90	102

Formazione-lavoro (102-8)		2021	2020	2019
Apprendisti (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	1
Collaborazioni a progetto	n.	0	17	1
Stage	n.	43	25	45
Inserimento (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	1
Totale	n.	45	44	48
Part-time (102-8)				
Dipendenti con contratto part-time	n.	1.721	1.269	1.250
- di cui donne	n.	1.638	1.216	1.204
Età media (aa,mm)	n.	47,08	47,04	47,08

Composizione degli organi di amministrazione e controllo delle società del Gruppo (405-1)

Per fasce d'età e genere

	n.	2021	2020	2019
	%			
< 30 anni	0	0	0	0
- di cui donne	0	0	0	0
30 - 50 anni	11	9	10	
- di cui donne	73	44	50	
> 50 anni	65	49	46	
- di cui donne	14	10	11	

Membri organi di governo interni per provenienza geografica

	n.	2021	2020	2019
	%			
Italia	56	41	40	
- di cui donne	74	71	71	
Francia	20	17	16	
- di cui donne	26	29	29	
Altri Paesi	0	0	0	
- di cui donne	0	0	0	

Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale (401-3)

	n.	2021	2020	2019
	%			
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	4.079	3.327	3.082	
- di cui donne	2.090	1.785	1.655	
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	795	492	611	
- di cui donne	595	375	505	
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale mantenendo almeno la medesima posizione	755	479	583	
- di cui donne	561	366	481	
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo la fine del congedo parentale e che risultano ancora occupati 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro*	487	606	522	
- di cui donne	370	501	463	
Tasso di ritorno al lavoro dei dipendenti che hanno preso congedo parentale*	100	100	100	
- di cui donne	100	100	100	
Tasso di mantenimento dei dipendenti che hanno preso congedo parentale*	98,98	99,18	99,24	
- di cui donne	98,67	99,21	99,36	

* I dati 2021 non includono le informazioni riguardanti la banca Creval.

	n.	2021	2020	2019
	ore			
Personale aree professionali	7.138	5.241	5.299	
Ore di straordinario (per CAGS anche quelle maturate in CRP/BPFA)	221.222	238.917	343.613	
Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)	30,99	45,59	64,84	

Assenze per tipologia (403-9)

	gg	2021	2020	2019
Malattia	73.197	74.317	67.429	
Infortuni	2.379	2.426	3.296	
Permessi sindacali (esclusi quelli a cedola)	11.582	10.160	11.818	
Legge 104	17.947	23.925	17.754	
Sciopero	212	1	4	
Altro (permessi retribuiti e non retribuiti)	838	717	673	
Totale	106.154	111.545	100.975	

Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (102-41)	2021	2020	2019
Dipendenti coperti da CCNL	n. 13.096	9.740	9.751
	% 100	100	100
Dipendenti iscritti a sindacati	n. 11.337	8.416	8.457

Il periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi (402-1) corrisponde a quello previsto dal CCNL. Non viene applicato alcun preavviso in caso di trasferimento interno al comune e se il trasferimento è su richiesta del collaboratore.

Assunti (401-1) (assunti+ acquisizioni contratto)	2021	2020	2019
Tasso di assunzione	% 2,90	3,19	11,35
Tasso di assunzione dal mercato	% 2,80	3,19	4,06
Per età			
<30 anni	n. 226	180	314
30 - 50 anni	n. 141	135	472
>50 anni	n. 11	5	321
Per genere			
Donne	n. 178	137	568
Uomini	n. 200	183	539
Per qualifica			
Dirigenti	n. 1	2	7
Quadri	n. 59	80	402
Aree professionali	n. 318	238	698
Per area geografica (sede lavoro)			
Campania	n. 18	9	11
Emilia Romagna	n. 164	136	180
Friuli Venezia Giulia	n. 25	6	11
Lazio	n. 13	19	11
Liguria	n. 22	12	627
Lombardia	n. 68	95	97
Marche	n. 0	1	2
Piemonte	n. 24	12	30
Toscana	n. 10	8	108
Umbria	n. 0	0	1
Veneto	n. 32	22	29
Trentino Alto-Adige	n. 2	-	-

Uscite (401-1)	2021	2020	2019
Tasso di cessazione	% 3,99	3,40	12,66
Tasso di cessazione senza cessioni infragruppo	% 3,90	3,34	5,46
Per motivo			
Dimissioni	n. 143	76	124
Dimissioni per passaggio infragruppo/extragruppo	n. 11	6	702
Fondo di Solidarietà	n. 0	2	127
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n. 28	30	84
Collocamento a riposo	n. 309	187	170
Altro	n. 31	30	27
Per età			
<30 anni	n. 49	43	139
30 - 50 anni	n. 111	68	451
>50 anni	n. 362	220	644
Per genere			
Donne	n. 202	131	578
Uomini	n. 320	200	656

segue

Uscite (401-1)		2021	2020	2019
Per categoria professionale				
Dirigenti	n.	3	8	11
Quadri	n.	217	134	587
Aree professionali	n.	302	189	636
Per area geografica				
Campania	n.	23	17	29
Emilia Romagna	n.	170	122	211
Friuli Venezia Giulia	n.	63	28	45
Lazio	n.	11	6	13
Liguria	n.	35	35	653
Lombardia	n.	116	65	98
Marche	n.	1	0	1
Piemonte	n.	31	20	35
Toscana	n.	23	14	116
Umbria	n.	4	0	2
Veneto	n.	37	23	30
Trentino Alto-Adige	n.	2	-	-
Valle d'Aosta	n.	6	-	-
Sicilia	n.	6	-	-
Altro	n.	0	1	1

Personne e competenze



Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.

Il 2021 ha visto diverse attività per quanto riguarda lo sviluppo e la valutazione delle competenze. Nel corso del 2021 è stata effettuata una **rilevazione delle competenze su tutto il personale di Creval** in analogia con quanto fatto per il GBCAI nel 2020 attraverso l'utilizzo di un repertorio di hard skills condiviso con le funzioni aziendali sia per la Rete commerciale che per la Direzione Centrale. La rilevazione si è svolta tramite autovalutazione e tramite la valutazione da parte del Responsabile.

Inoltre, si è continuato a lavorare su un modello di valutazione professionale dei collaboratori di Crédit Agricole Italia ancorato ad un **repertorio univoco di valori comportamentali, introducendo anche un nuovo comportamento legato a tematiche ESG con focus su Sostenibilità, Diversità e Inclusione**. Tale sistema valutativo viene predisposto in base ad un processo che prevede la condivisione "allargata" delle proposte e il relativo confronto all'interno di ciascuna Direzione aziendale, con il coordinamento ed il supporto della funzione HR, da quest'anno investita anche del ruolo di Garante dei principi di D&I.

Nel secondo semestre del 2021 ha preso avvio il progetto **Energia in Movimento**, dedicato a **430 giovani** del Gruppo (appartenenti alla fascia d'età **under 32 e con 3 anni di anzianità**) che si sostanzia in un percorso della durata di circa 1 anno avente l'obiettivo di rafforzare la visione d'insieme e il senso di appartenenza, nonché a contribuire alle sfide aziendale riconosciute come prioritarie. All'interno del percorso sono previste iniziative diversificate. Nel 2021 i partecipanti hanno avuto la possibilità di esprimere il proprio punto di vista attraverso una Survey e si sono confrontati durante uno Smart Meeting che ha visto il contributo di diversi esperti di funzioni aziendali trasversali e di un ospite esterno. I 430 giovani sono poi stati chiamati a produrre un Video Selfie per raccontarsi e farsi conoscere meglio all'azienda. Il progetto si concluderà indicativamente a Ottobre 2022.



Con l'obiettivo di supportare lo sviluppo manageriale dei Responsabili del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, è stato avviato anche quest'anno un importante programma di coaching che, in collaborazione con alcune società esterne, ha visto coinvolgere circa 80 Responsabili in percorsi individuali e/o di gruppo. Tale strumento è stato predisposto con il fine di massimizzare il proprio potenziale e sviluppare un'espressione di leadership sempre più coerente con i valori aziendali.

Anche per il 2021 è stata prevista l'indagine sull'Internal Customer Satisfaction, processo presente in azienda da più di 10 anni con l'obiettivo di approfondire il livello di soddisfazione delle funzioni di Direzione Centrale – nelle vesti di Clienti interni – rispetto al Servizio fornito dalle strutture aziendali con le quali collaborano maggiormente. Il processo ha previsto la partecipazione dei Responsabili e dei Collaboratori in qualità di valutatori, e da quest'anno, di una rappresentanza più ampia della Rete Commerciale.

Per quanto riguarda la formazione, il 2021 ha visto lo sviluppo di un format Phygital, che ha garantito un equilibrio tra formazione digitale (e-learning, webinar live a distanza), e la ripresa della formazione in presenza (aula ad alta interazione e impatto emotivo/relazionale) con la finalità di una esperienza integrata e innovativa.

Nel corso dell'anno di grande rilevanza è stato l'impegno formativo mirato all'evoluzione del modello manageriale di Crédit Agricole con lo sviluppo di un percorso dedicato alla managerialità e alla leadership che ha coinvolto circa 370 responsabili del Gruppo. Gli obiettivi del percorso sono stati lo sviluppo di una leadership sempre più coerente con i valori aziendali, la responsabilizzazione delle persone e l'uso del coinvolgimento e del feedback quali leve per performance sempre più sostenibili.

Ulteriori percorsi formativi significativi condotti da Crédit Agricole Italia nel corso del 2021 hanno riguardato la **sostenibilità, l'inclusione di genere e delle diversità in generale, la soddisfazione della clientela, l'innovazione attraverso il lavoro in team**. Inoltre, è stato previsto un percorso specifico riservato ai capi filiale finalizzato a garantire una preparazione sempre più specifica sugli strumenti di investimento e di credito con un focus sui temi di antiriciclaggio, trasparenza e comportamenti anti-corruzione.

Nel 2021 è stato inoltre **avviato il processo di onboarding formativo dei nuovi collaboratori appartenenti a Creval**. Si è trattato di una serie di incontri formativi in modalità webinar finalizzati alla rapida conoscenza delle Società del Gruppo Crédit Agricole Italia, delle relative linee di prodotto, di specifici servizi e prodotti offerti alla Clientela. Tutti gli incontri hanno un filo conduttore di carattere commerciale - riconducibili ad aree funzionali specifiche - ma allo stesso tempo hanno consentito di prendere contatto e fare conoscenza in tempi rapidi con i Colleghi e le Colleghe che hanno curato progettazione e docenza. In particolare, 7 corsi hanno avuto come argomento temi relativi al settore dei finanziamenti e 3 degli investimenti, ma non sono mancati interventi di natura normativa. Il ruolo di docente è stato ricoperto da Personale di Crédit Agricole o da Risorse di Società sue controllate. Il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione di Creval ha collaborato nelle fasi di pianificazione, erogazione e consuntivazione. Sono state erogate in totale più di 12.000 ore di formazione a cui hanno partecipato una o più volte 2600 Colleghi e Colleghe. Al termine del 2021 il 78% della popolazione Creval è risultata coinvolta queste attività, anche nell'ottica di agevolare il passaggio a Crédit Agricole Italia.

Oltre **12 mila**
 ore di formazione

2.600
 Colleghi e Colleghe presenti alla formazione

Inoltre, come ulteriore misura per agevolare e anticipare il processo di integrazione sono stati attivati presso Creval tre importanti interventi nell'ambito della formazione rappresentati dall'accesso dalla Digital Academy con la messa a disposizione di una nutrita **serie di corsi per permettere la conoscenza del nuovo Gruppo di appartenenza**, una specifica indagine di clima e, mediante la piattaforma "Alisei" la rilevazione delle competenze e delle vocazioni individuali.

In linea con il processo di integrazione, una componente importante è la progressiva acquisizione di principi, norme e prassi operative a cui la Capogruppo attribuisce peculiare attenzione. È stato progettato a tal fine, dal Servizio Formazione di Crédit Agricole con la partecipazione attiva del Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione di Creval, un piano per acquisire, in tempi differenti, le conoscenze indispensabili per operare in sicurezza propria, dei Colleghi e delle Colleghe e del Gruppo stesso. La prima fase è stata costituita da 9 corsi on line ripartiti nelle aree delle sanzioni internazionali, della privacy, dell'operatività in smart working, della sicurezza informatica e della prevenzione delle frodi. Sono stati previsti anche nuovi percorsi che partiranno nel corso del 2022.

Per quanto riguarda il perimetro Creval, un'ulteriore iniziativa molto rilevante attivata è il percorso di approccio all'autismo. Erogato all'inizio dell'anno e destinato a sedi rilevanti per posizionamento e dimensioni, ha preso in esame contenuti per un approccio consapevole e preparato con la Clientela autistica. Partendo dalla necessità di un cambiamento personale di fronte alla diversità, il percorso si è focalizzato sulla necessità del **superamento degli stereotipi legati a modalità espressive non convenzionali e sulla capacità di lettura dell'altro**, con l'obiettivo di ampliare il bagaglio personale di abilità comunicative e relazionali in senso trasversale. L'intervento si è sviluppato su 5 moduli e ha registrato 192 partecipazioni.

Circa 80 Colleghi e Colleghe, inoltre, sono stati coinvolti in focus group su Diversità e Inclusione: tavoli di confronto ristretti hanno trattato temi quali la diversità di genere, il gender pay gap, la diversità generazionale con spazio per approfondimenti tematici specifici.

Formazione (404-1)		2021	2020*	2019
Ore di formazione erogate	ore	522.601	555.823	543.585
- di cui a donne	ore	249.863	285.655	270.713
Ore medie di formazione per dipendente	ore	39,91	57,1	55,8
Per livello				
Dirigenti	ore	3.751	2.022	4.985
Quadri	ore	241.215	265.589	288.664
Aree professionali	ore	277.635	288.212	249.937
Ore medie di formazione per inquadramento**				
Dirigenti	ore	24	17,7	42,2
Quadri	ore	42	60,6	66,8
Aree professionali	ore	39	55,0	47,2
Ore medie di formazione per genere**				
Uomini	ore	40	55,7	56,1
Donne	ore	40	58,4	55,5
Per modalità di erogazione				
Aula	ore	3.239	21.916	198.282
On line	ore	109.714	102.182	99.032
Aule Virtuali	ore	174.457	28.151	2.730
Formazione a distanza	ore	235.081	403.575	242.884
Affiancamenti / Stage	ore	111	0	658
Per tipologia				
Formazione obbligatoria	ore	359.709	499.413	425.919
Formazione finanziata	ore	74.415	12.761	54.704
Formazione per apprendisti	ore	0	0	0

* A partire dal 2020 i dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal periodo di rendicontazione.

Costi della formazione		2021	2020	2019
Importo formazione finanziata	€	480.000	755.000	980.000
Formazione all'estero				
Dirigenti	ore	0	0	0
Quadri	ore	0	0	0
Aree professionali	ore	0	0	0
Ripartizione formazione per aree tematiche				
Commerciale	ore	138.156	28.353	91.265
Assicurativo	ore	41.698	233.973	145.465
Credito	ore	27.323	9.323	9.342
Esterno	ore	92		14
Finanza	ore	107.090	7.967	13.567
Normativa	ore	124.212	256.294	253.512
Operativa	ore	38.011	8.163	11.105
Informatica / Lingue	ore	26.150	7.746	7.230
Manageriale	ore	19.869	4.004	12.086
Manageriale per senior (over 65)	ore	0	0	0

Promozioni per inquadramento		2021	2020	2019
Dirigenti	n.	12	0	11
- di cui donne	n.	6	0	6
Quadri	n.	475	205	244
- di cui donne	n.	198	80	94
Aree professionali	n.	885	415	557
- di cui donne	n.	505	263	327

Valutazione delle performance (404-3)*	Popolazione valutata tramite valutazione prestazioni nell'anno 2021	Popolazione valutata tramite mbo nell'anno 2021	Popolazione valutabile nell'anno 2021
			n.
Dirigenti	0	116	116
Dirigenti - Donna	0	26	26
Dirigenti - Uomo	0	90	90
Quadri	4.220	68	4.332
Quadri - Donna	1.720	10	1.756
Quadri Uomo	2.500	58	2.576
Aree professionali	4.488	0	4.610
Aree professionali - Donna	2.744	0	2.823
Aree professionali - Uomo	1.744	0	1.787
Totale complessivo	8.708	184	9.058

* I dati non includono il perimetro Creval in quanto la metodologia di valutazione delle prestazioni differisce fra le banche.

Valutazione delle performance (404-3)*	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2021	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2020	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2019
	%	%	%
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Dirigenti - Donna	100,0	100,0	100,0
Dirigenti - Uomo	100,0	100,0	100,0
Quadri	99,0	98,4	98,7
Quadri - Donna	98,5	98,1	98,6
Quadri Uomo	99,3	98,6	98,8
Aree professionali	97,4	97,	98,5
Aree professionali - Donna	97,2	98,1	98,9
Aree professionali - Uomo	97,6	97,4	98,0
Totale complessivo	98,2	98,1	98,6

* I dati non includono il perimetro Creval in quanto la metodologia di valutazione delle prestazioni differisce tra le banche.

Persone al centro



Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.

Per continuare a far fronte alla riorganizzazione dei processi imposta dall'emergenza sanitaria, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha potuto contare anche per il 2021 su strumenti di gestione già in utilizzo precedentemente, che si sono rivelati veri e propri asset per garantire la continuità delle attività. È il caso della modalità di lavoro da remoto, che è stata ampliata nel rispetto delle misure normative adottate per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica. In tema di welfare e work and life balance, la rete commerciale del Gruppo bancario CA Italia ha continuato a beneficiare dell'**easy learning**, strumento per la valorizzazione della formazione online da remoto. Tramite il portale di offerte e convenzioni Corporate Benefit, durante l'anno sono state rafforzate le offerte relative alla spesa on line o con consegna a casa o tramite *pick up point* e consegna di parafarmaci a casa. È inoltre proseguita la collaborazione con il servizio **Numero Verde Benessere**, un servizio gratuito di ascolto e consulenza psicologica telefonica riservato a tutti i Collaboratori del Gruppo e ai loro familiari sempre attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Il servizio viene fornito in totale anonimato da una società che si avvale di psicologi qualificati e di lunga esperienza, pronti a rispondere a temi sia di carattere personale che professionale. L'iniziativa è un modo concreto per esprimere il valore dell'ascolto e della vicinanza a tutte le persone del Gruppo. Il Numero Verde può essere chiamato per avere un sostegno, uno scambio, un consiglio che, in un momento di difficoltà, come quello determinatosi a seguito dell'emergenza sanitaria può rivelarsi utile e risolutivo.

Nel corso del 2021 sono stati svolti 52 incontri con le organizzazioni sindacali che hanno condotto alla sottoscrizione di Accordi a livello di Gruppo Bancario. I più significativi hanno riguardato:

- gli **accordi sul Piano di Ricambio Generazionale**, accordo strategico per tutto il settore, che permetterà a Crédit Agricole Italia di essere sempre più banca leader nell'innovazione tecnologica e nella sostenibilità, guardando al futuro dei giovani e alle esigenze dei clienti. L'intesa apre la strada ad un profondo ricambio generazionale per tutto il Gruppo, offrendo l'opportunità a moltissimi giovani neolaureati di esprimere il loro talento e tutto il loro potenziale votato all'innovazione. L'accordo prevede, nello specifico, 500 assunzioni e 200 stabilizzazioni di contratti a tempo determinato o apprendistato, a fronte di 1.000 uscite volontarie e incentivate (di cui 800 esodi attraverso il Fondo di Solidarietà del settore bancario e 200 pensionamenti);
- l'accordo sul premio aziendale 2021, con la **valorizzazione della soluzione welfare** attraverso l'introduzione dei "buoni spesa" e la conferma di un "credito Welfare" integrativo destinato a tutto il personale avente diritto, che si è affiancato alla consolidata opportunità di ricevere il premio in denaro oppure di impiegarlo nell'acquisto di beni e servizi welfare. I servizi welfare includono la valorizzazione della previdenza complementare, il rimborso ad esempio di spese scolastiche e universitarie, nonché l'acquisto di servizi legati al tempo libero ed al benessere;
- **assistenza sanitaria**: in esito alla procedura di gara è stato raggiunto l'accordo di rinnovo sull'assistenza sanitaria di CA Italia, CA Group Solutions e CA Leasing Italia per il biennio 22/23, introducendo garanzie aggiuntive (legate in particolare al tema della maternità).

500

Giovani assunti

200

Stabilizzazioni di contratti
a tempo determinato

800

Persone hanno aderito
al Fondo di solidarietà

Anche per il 2021 è continuato il percorso di coinvolgimento dedicato ai giovani colleghi entrati nel Gruppo chiamato «My 1° steps in CA», con l'obiettivo, seppur a distanza, di accelerare il loro inserimento nel Gruppo Crédit Agricole. Il programma comprende l'affiancamento - a distanza - di ogni neoassunto da parte di un collega più senior ("Buddy") come supporto per orientarsi in azienda e per sentirsi parte fin da subito della cultura organizzativa; il "Continuous Feedback", ovvero un sistema di feedback continuativo sullo svolgimento delle attività affidate, utile per offrire spunti di miglioramento e indicazioni sui punti di forza.

Crédit Agricole Italia si impegna nel mettere al centro il benessere delle persone e valorizzarne il reale potenziale grazie a un clima inclusivo che permetta loro di esprimersi. Tale impegno trova un riconoscimento grazie al **premio assegnato da Lifeed a CA Italia come Caring Company® 2022. Fornitore della piattaforma MA-AM&Papà**, Lifeed dedica questo premio alle aziende che si prendono cura delle proprie persone, favorendo la sinergia vita-lavoro, valorizzando le diversità e promuovendo un modello di caring leadership fondamentale per accompagnare il cambiamento culturale delle aziende e del Paese.

Anche per l'anno 2021 il Gruppo Bancario CA Italia ha preso parte alla rilevazione **"IER", indagine di clima** comune a tutte le entità del Gruppo Crédit Agricole lanciata nel 2016 e adottata in Italia a partire dal 2017. L'indagine 2021, cui **ha preso parte l'86% dei collaboratori** del Gruppo Bancario CA Italia, ha mostrato un rafforzamento significativo, rispetto all'anno precedente, per tutte le categorie di indagine. Il miglioramento è comune a tutti i Canali e a tutte le funzioni Centrali.

INDAGINE DI CLIMA



Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.

Per quanto riguarda i temi di **Diversity&Inclusion**, negli ultimi anni, il Gruppo ha mantenuto un forte focus **sull'inclusione di genere**, attivo da oltre un decennio in questo ambito con diverse azioni messe in atto quali, ad esempio :

- la partnership con **Valore D**: associazione che promuovere l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva nelle organizzazioni; Valore D ci supporta nella creazione di nuovi modelli organizzativi inclusivi attraverso l'offerta di percorsi formativi annuali e per tutti i livelli organizzativi, percorsi di mentorship cross-aziendale e eventi D&I;
- la sottoscrizione del **"Manifesto per l'occupazione Femminile"**, un documento programmatico ideato e redatto nel 2017 in seno all'associazione che punta a valorizzare il talento femminile nelle imprese;
- l'adozione dell'**Inclusion Impact Index**, sviluppato da Valore D, quale strumento di misurazione delle politiche d'inclusione che permette, inoltre, il confronto con il mercato;
- l'adesione, primo tra tutti i Gruppi bancari, alla **Carta "Donne in banca"** promossa da ABI per valorizzare la diversità di genere come fattore determinante di sviluppo e crescita sostenibile;
- **l'Accordo per contrastare la violenza di genere** sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali;
- il lancio della "Carta del Rispetto";
- la firma del **Protocollo ABI** per il rimborso dei crediti a favore delle donne vittime di violenza di genere.

Nel corso del 2021 l'impegno del Gruppo a favore dell'**inclusione di genere** si è concretizzato in modo ancora più organico, attraverso la definizione di un piano triennale composto da attività concrete e organizzate su 3 cantieri che riguardano:

il **Work-Life Balance**,
per promuovere il rispetto dell'equilibrio
tra vita lavorativa e privata

il **Change Management**,
per promuovere diversi stili
di comportamento e leadership

l'Equity & Pay Gap, per mettere su pari livello le figure aziendali sulla base del merito,
del ruolo, delle retribuzioni, indipendentemente dal genere.

Il piano triennale, il cui sviluppo è iniziato nell'ultima parte del 2021, **prevede**:

- **l'incremento della formazione inclusiva finalizzata al rafforzamento di uno stile di leadership distintivo per le donne**, conoscendo e affrontando i bias di genere, con sessioni ad hoc dedicate al top management, workshop e percorsi D&I misti, per costruire il diversity management;
- **l'incremento di iniziative volte ad aumentare la presenza delle donne nei ruoli direttivi**, perfezionare i criteri nell'assegnazione di gratifiche, facendo attenzione inoltre al periodo di assenza dalla maternità, attivare politiche di sviluppo professionale che pongano particolare attenzione alle distanze;
- **l'applicazione dei principi delle pari opportunità nei processi di nomina**, riorganizzando le commissioni coinvolte nei processi di selezione e valutazione per l'assegnazione dei ruoli;
- lo **sviluppo di un processo di Smart Working Evoluto post pandemia**;
- la **revisione del sistema di Valutazione** per favorire il change management;
- **altre iniziative** che nel corso dell'anno verranno integrate **al fine di stabilire un giusto rapporto tra i generi** con uguale facilità di accesso a risorse e opportunità.

Per quanto attiene alla politica di remunerazione del Gruppo, essa riflette tra i principi ispiratori quello della neutralità retributiva di genere, ritenuta anche driver strategico in termini di risultati economici di business, attrattività dei talenti e approccio sostenibile.

Con riferimento al Gender Pay Gap, anche alla luce delle recenti richieste della Banca d'Italia in materia di governo societario e politiche di remunerazione, il Gruppo ha avviato uno studio finalizzato ad analizzare l'equità retributiva per genere.

L'approccio metodologico, adottato nell'analisi del differenziale retributivo di genere, segue il principio del **"Equal Pay for Equal Work"**, ovvero rileva il livello di equità retributiva di genere per posizioni di "pari valore" e dunque in stretta correlazione con il grado di complessità del ruolo ricoperto.

La progettualità prevede l'analisi e valutazione delle posizioni di Gruppo, mediante l'attribuzione di un peso di complessità ("grade"), certificata da una primaria società di consulenza, la successiva rilevazione e analisi dell'eventuale divario sulla retribuzione per ciascun "grade" e per le principali posizioni, l'individuazione delle aree di intervento ed il conseguente piano di azione per la mitigazione del fenomeno nel tempo.

I risultati dello studio saranno portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione in una delle sedute consiliari del 2022 e saranno oggetto di monitoraggio continuo nel corso degli anni successivi allo scopo di apprezzare l'esito degli interventi realizzati.

Al fine di dare continuità alle rilevazioni richieste ed effettuate negli anni precedenti in base alla categoria di inquadramento, si riportano a seguire i valori delle retribuzioni medie annue per Dirigenti, Quadri e Impiegati suddivisi per genere.



Retribuzione media annua lorda totale (base+variabile) (FTE) (405-2)	2021*	2020	2019
Dirigenti			
- uomini	€ 216.237	204.519	203.234
- donne	€ 145.548	140.893	133.015
- Rapporto retribuzione donne/uomini	% 67,31	68,89	65,45
Quadri			
- uomini	€ 67.523	67.019	65.087
- donne	€ 60.523	59.239	57.755
- Rapporto retribuzione donne/uomini	% 89,63	88,39	88,74
Aree professionali			
- uomini	€ 41.664	41.367	40.410
- donne	€ 41.515	41.133	39.970
- Rapporto retribuzione donne/uomini	% 99,64	99,43	98,91
Retribuzione media annua lorda base (FTE) (405-2)	2021*	2020	2019
Dirigenti			
- uomini	€ 157.804	155.422	Storico non presente
- donne	€ 113.564	109.648	
- Rapporto retribuzione donne/uomini	% 71,97	70,55	
Quadri			
- uomini	€ 61.603	60.352	
- donne	€ 55.920	54.617	
- Rapporto retribuzione donne/uomini	% 90,77	90,50	
Aree professionali			
- uomini	€ 39.867	39.491	
- donne	€ 39.759	39.223	
- Rapporto retribuzione donne/uomini	% 99,73	99,32	

* Il perimetro dei dati relativi all'anno 2021 include anche le informazioni pertinenti Creval a partire dal 1° gennaio 2021.

All'interno del Gruppo risulta esserci una sostanziale parità di genere nel rapporto tra il valore medio delle remunerazioni dei dipendenti donna e uomo per quanto riguarda la categoria delle Aree professionali. Il divario risulta leggermente più ampio per la categoria dei Quadri, mentre la minor presenza di dirigenti donna in posizioni apicali e direttive determina un differenziale più rilevante nel rapporto retributivo per quanto riguarda la categoria dei Dirigenti. Il Gruppo ha attivato un percorso di potenziamento del numero di Dirigenti donne in posizioni di media responsabilità (e in prospettiva in posizioni apicali) i cui benefici in termini di attenuazione del divario retributivo si potranno registrare nell'arco dei prossimi anni.

Per rafforzare la sensibilizzazione verso tutte le altre componenti della D&I oltre al genere, a novembre si è svolto il **Mese dell'inclusione**, dedicato agli approfondimenti sulle tematiche della Diversità e dell'Inclusione, in linea con il Mois de la Diversité organizzato da Crédit Agricole SA. Il Gruppo ha promosso diverse iniziative dedicate ad approfondire il significato della cultura inclusiva ed il tema del **linguaggio** attraverso webinar, video, contest ed approfondimenti editoriali. Inoltre, durante il Mese dell'Inclusione, Crédit Agricole ha partecipato all'evento **"4 Weeks 4 Inclusion"** - iniziativa ideata con il contributo di aziende sensibili ai temi della diversità, che insieme hanno costruito un calendario di 4 settimane di eventi digitali condivisi - portando il suo esempio attraverso un Web talk in ambito "Ecosistemi Innovativi per Business Inclusivi" raccontando come sia possibile valorizzare il talento femminile anche nelle startup.

4 WEEKS 4 INCLUSION

Sempre in ambito D&I, durante il 2021, è proseguito lo sviluppo delle diverse progettualità e partnership per l'inclusione di tutte le dimensioni della diversità. Il Progetto è volto a garantire la piena **accessibilità da parte di colleghi con disabilità sensoriali** agli strumenti di formazione e comunicazione interna. Il progetto **Lavanderia Solidale**, nato dalla partnership con la Cooperativa Sociale Biricc@ che si occupa di assunzioni di persone con gravi disabilità coinvolgendole in percorsi di orientamento al lavoro, ad oggi attivo su Parma, Milano e Piacenza, sostiene le persone fragili e promuove il loro impiego sul territorio. Sono inoltre stati promossi **scambi intergenerazionali** con programmi interni e, nell'ambito della collaborazione con Le Village by CA Milano, il progetto Village Experience che ha offerto la possibilità ad un gruppo di colleghi con elevata esperienza e seniority aziendale di affiancare una startup per un breve periodo lavorativo per promuovere **cultura dell'innovazione** attraverso lo **scambio bilaterale di competenze**.

Il Gruppo si è associato a **Parks liberi & Uguali** al fine di alimentare ulteriormente la cultura del rispetto di ogni orientamento affettivo e sessuale garantendo ai colleghi appartenenti alla comunità LGBT+ e i relativi Allies un clima di lavoro realmente accogliente. Grazie alla partnership già esistente con **Lifeed** è stata estesa a tutti i colleghi Caregiver la possibilità di partecipare al percorso digitale che permette ai dipendenti caregiver di riflettere sulle loro esperienze e di riconoscere come le competenze allenate in questa attività si rivelino utili anche al lavoro, favorendo la vicinanza in una fase importante e complessa della vita dei collaboratori del Gruppo.

In ottica di accelerazione del change management, nel 2021 è stato rivisto in chiave Sostenibilità e D&I il **sistema di valutazione delle performance**, che ha visto l'aggiornamento dei criteri di valutazione e del processo e l'introduzione di un garante del «settimo item di valutazione» per la promozione della sostenibilità e la valorizzazione delle diversità.



Il riconoscimento della certificazione **"Italy's Best Employers for Women"** da parte dell'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza ed il **"Premio Lifeed Caring Company"** testimoniano l'impegno del Gruppo per l'inclusione di genere, ma anche per la valorizzazione della sinergia tra vita e lavoro e l'adozione di un modello di caring leadership.

collaboratori



Rispetto dei diritti umani

**Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole Italia**

**Politiche a presidio
del tema**

**Attività e risultati
della gestione**



RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

La tutela in materia di Diritti Umani garantita dalla normativa vigente e rientrante a pieno titolo nei valori etici del Gruppo costituisce un aspetto rilevante che motiva la Banca a impegnarsi nel far riconoscere e rispettare i Diritti Umani in ogni forma e declinazione nell'ambito delle proprie attività.

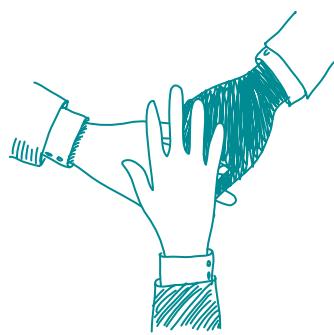
Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rispetta i diritti fondamentali delle persone che operano per il suo conto, valorizzando e tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Il tema dell'Ambiente di lavoro inclusivo e sicuro manifesta l'impegno della Banca nel far sì che ogni persona possa beneficiare di un luogo in cui le diversità siano valorizzate e la gestione del capitale umano sia guidata dai principi di pari opportunità e di appartenenza al Gruppo.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia considera il finanziamento al settore della difesa come un'area di pertinenza del macro-tema dei Diritti Umani ed esercita un costante impegno nel presidiare i potenziali rischi che ne possano derivare. In particolare, attraverso la Funzione Compliance viene valutata ogni singola attività di credito esaminando l'oggetto dell'operazione, la tipologia di controparte e il rischio politico del Paese di destinazione.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il Codice Etico del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia raccoglie i principi e i valori fondamentali che disciplinano l'attività della Banca in tema di Diritti Umani. Questi indirizzi vengono recepiti da tutte le società controllate e sono vincolanti per tutti i collaboratori, indipendentemente dalla tipologia di rapporto contrattuale. Il Gruppo sottoscrive i principi del Global Compact, che vengono ripresi e declinati all'interno del Codice Etico e dal 2018 Crédit Agricole Italia è membro fondatore di UN Global Compact Network Italia. Il Gruppo aderisce anche a Sustainability Makers (CSR Network) ed è associato ad ABI.



In relazione ai finanziamenti, agli investimenti e alle prestazioni di servizi a favore di clienti appartenenti al settore delle armi e della difesa, il Gruppo si avvale di una specifica policy che definisce le linee guida per le attività della Banca e descrive i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole funzioni. Nello specifico, la Policy del Gruppo Crédit Agricole in materia di finanziamento, investimento, prestazione di servizi a clientela operante nel settore degli armamenti e della difesa disciplina la gestione delle autorizzazioni ministeriali che assicurano la **conformità di tali operazioni alla politica estera e di difesa dello Stato italiano e il rispetto dei principi costituzionali**. La Policy vieta finanziamenti di qualsiasi tipo rivolti a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo e i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di distruzione di massa. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia recepisce inoltre le indicazioni della normativa e del contesto nazionale, ed è conforme ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale.

zioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di distruzione di massa. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia recepisce inoltre le indicazioni della normativa e del contesto nazionale, ed è conforme ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale.

La Policy illustra anche i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole strutture operative. **La Funzione Compliance valuta ogni attività di finanziamento sottoponendo ad analisi l'oggetto dell'operazione, la controparte e il rischio politico del paese a cui è destinata.** Le Politiche del Credito per le Aziende individuano i paesi/territori soggetti a sanzioni internazionali globali/parziali. All'interno del documento vengono anche definiti i cosiddetti "Settori sotto Sorveglianza", che richiedono un'attenzione specifica nelle fasi di credito e valutazioni approfondite, anche per quanto riguarda l'impatto sociale, in quanto considerati potenzialmente in conflitto con il rispetto dei Diritti Umani. La Funzione Compliance può inoltre esprimere valutazioni operative maggiormente restrittive qualora non ritenga pienamente garantita la conformità delle transazioni ovvero valuti globalmente una esposizione a rischi potenziali pur in situazioni di idonea conformità alle norme.

Agli organi deliberanti centrali, previo consenso della Funzione Antiriciclaggio, è assegnata la responsabilità di **valutare la concessione di credito a determinati settori economici** c.d. **"sotto sorveglianza"** in quanto maggiormente esposti al rischio di violare i principi ed i valori nei quali il Gruppo si identifica.



Il Servizio Sanzioni Internazionali è preposto alla supervisione e al controllo di conformità ai sensi della Policy sulle Sanzioni Internazionali. Nel dettaglio esercita funzione di controllo sulle controparti che operano nei settori individuati e in paesi/territori soggetti a sanzioni internazionali globali/parziali e monitora il potenziale rischio "sanzioni internazionali" (intese come provvedimenti adottati da ONU, UE, OFAC) in termini di Governance, Sistemi Informatici, Staffing, Formazione e Controllo.

Nel 2021 è stata aggiornata la Policy sulle Sanzioni Internazionali, approvata dal Consiglio di Amministrazione delle Società del Gruppo ed adottata nell'ambito del più ampio progetto internazionale avviato dal Gruppo Crédit Agricole, per l'adeguamento organizzativo, normativo ed operativo alle norme riguardanti le Sanzioni Internazionali. Sempre nel corso del 2021, il Progetto ha realizzato la sua naturale conclusione, nei tempi previsti e in conformità con gli obiettivi strategici inizialmente previsti.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

L'impegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel valorizzare le proprie persone si concretizza nella tutela di tutti i diritti e nella creazione di un ambiente di lavoro promotore di benessere e pari opportunità. **I principi di uguaglianza, pari opportunità e rispetto delle diversità individuali sono alla base della gestione del capitale umano e costituiscono un'importante leva per la creazione di valore.**

Per diffondere questi principi e aggiornare le persone sulle politiche e le procedure relative al rispetto dei Diritti Umani, la Banca promuove un percorso formativo strutturato e costante dedicato ai temi del Codice Etico e del Codice di Comportamento.

Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (codice etico) (412-2)		2021	2020	2019
Dipendenti formati	n.	4.323	6.408	937
Ore di formazione erogate	ore	2.728	6.570	1.903

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)		2021	2020	2019
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	0	0	0
Numero dipendenti coinvolti	n.	0	0	0
Casi di discriminazione (406-1)				
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.	0	0	0
Controversie di lavoro				
Passive	n.	29	22	25
Attive	n.	11	9	4
Numero dei dipendenti coinvolti	n.	64	31	29
Provvedimenti disciplinari				
Conservativi	n.	49	48	63
Licenziamenti	n.	11	7	5
Sensibilizzazioni	n.	45	33	65

I dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal perimetro di rendicontazione.

Operatività nel settore della difesa



Entro il 2030, ridurre in modo significativo i flussi finanziari e di armi illeciti, rafforzare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di criminalità organizzata.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rifiuta la concessione di qualsiasi finanziamento a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, così come il finanziamento di operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. Le 337 richieste processate nel corso del 2021 fanno riferimento ad operatività bancarie coerenti e rispondenti a tali criteri di esclusione sopra elencati. Per la loro valutazione è stata coerentemente applicata la Policy di Gruppo in materia di finanziamento, investimento, prestazione di servizi a clientela operante nel settore degli armamenti e della difesa. Per 329 richieste l'esito è stato positivo; per 8 pratiche, invece, l'esito è stato negativo. Le operazioni sono state gestite e concretizzate in piena coerenza con i criteri di segnalazione al Ministero competente tramite il Portale SIGMA Sistema Informatico Gestione Materiali Armamenti.

Numero richieste (GRI 102-2)		2021	2020	2019
Favorevoli	n.	329	368	373
Non favorevoli	n.	8	7	4
Non rientranti	n.	0	0	0
Controvalori transazioni favorevoli	(mln €)	122,25	81,5	416,5
Zone (solo favorevoli)				
Europa	%	63	66	57
Asia e Oceania	%	24,54	19	24
Africa	%	9,89	3	4
Nord America	%	2,37	12	15
Sud America	%	0,20	0	0

Ai fini della determinazione del valore delle operazioni, sono stati presi in considerazione i pareri che si concretizzano in termini di pagamenti/incassi/garanzie in piena coerenza con i criteri di segnalazione al Ministero competente.

Aspetti ambientali

**Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
*Crédit Agricole Italia***

**Politiche a presidio
del tema**

**Attività e risultati
della gestione**

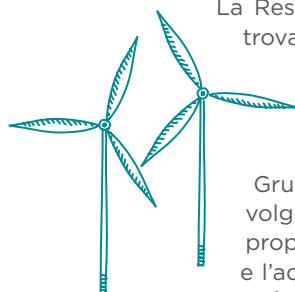


"SOSTENIBILITÀ"



ASPETTI AMBIENTALI

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA



La Responsabilità del Gruppo Bancario Crédit Agricole riguardo gli aspetti ambientali trova una sua diretta esplicitazione nel tema materiale **“Lotta al cambiamento climatico e tutela dell’ambiente”**. Seppur l’attività non comporti un forte impatto ambientale diretto, il Gruppo è costantemente impegnato nel ridurre l’impronta delle proprie attività, attraverso un continuo monitoraggio delle prestazioni e con l’efficientamento energetico delle proprie sedi. Il contributo maggiore portato dal Gruppo al contrasto del cambiamento climatico dipende però dalla capacità di coinvolgere persone e imprese nella diffusione di un’economia green. Per questo il Gruppo propone prodotti e servizi con l’obiettivo di promuovere la riduzione delle emissioni e l’adozione di soluzioni di risparmio energetico. Secondo quanto richiesto dal D. Lgs. 254/2016, insieme alle performance di carattere ambientale vengono rendicontate anche le informazioni che riguardano la salute e la sicurezza sul lavoro delle persone del Gruppo e la mitigazione dei rischi “rapina” ed “effrazione”.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Le Politiche del Credito 2021, in continuità ed in evoluzione con le precedenti Politiche del Credito che dal 2018 avevano introdotto indicazioni su specifici settori “carbon intensive” e sensibili agli impatti ambientali, hanno recepito una sezione dedicata alle tematiche ESG al fine di valorizzare le controparti che si sono attivate per affrontare i rischi di natura ambientale, sociale e di trasparenza nella gestione.

In questa prima fase, in attesa dell’introduzione strutturata dei criteri ESG nel processo del credito prevista nel 2022, la valorizzazione delle controparti viene effettuata attraverso l’integrazione del questionario con specifiche domande/risposte in ambito ESG.

L’attenzione sui settori particolarmente impattanti sull’ambiente, sempre in continuità con i precedenti esercizi, è **proseguita attraverso il meccanismo di inserimento di tali compatti “sotto sorveglianza” con specifiche ponderazione nel processo** dell’accordato ponderato di controparte.

Nel 2021 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha continuato a seguire quanto regolamentato dalla Policy Energetica nell’ottica del rifiuto dello spreco, della riduzione delle emissioni inquinanti, del consumo responsabile di carta, acqua ed energia e di una gestione dei rifiuti finalizzata al recupero dei materiali smaltiti.

Nonostante l'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, si è cercato tramite la Policy di proseguire con le indicazioni comportamentali ai colleghi del Gruppo e con le regole per la gestione ottimale degli edifici dal punto di vista:



In generale, per quanto riguarda invece la salute e la sicurezza sul lavoro, ogni Società del Gruppo fa riferimento al **Documento di Valutazione dei Rischi approvato dal Datore di Lavoro** e predisposto con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente. Tale documento viene aggiornato in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori. Si tratta di un documento di indirizzo strategico, con funzione attuativa della politica di salute e sicurezza aziendale. Tale politica viene delineata tenendo conto dei **seguenti principi**:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori e il benessere del lavoratore, attraverso la **predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità**;
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D. Lgs. 106/09, la **valutazione sia dei “fattori di rischio” che delle “condizioni di rischio”**;
- perseguire un **“principio di precauzione”** sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D. Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

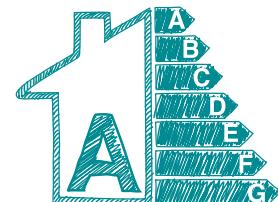


Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.

L'offerta mutui casa ha confermato il sostegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia alla transizione energetica e alla sostenibilità in senso lato, rinnovando per il 2021 l'offerta "Mutuo Crédit Agricole", che riserva condizioni vantaggiose ai clienti che acquistano un immobile in classi energetiche elevate (A o B) o che scelgono di svolgere ristrutturazioni con upgrade energetico: in particolare, è stata confermata l'offerta relativa alla finalità ristrutturazione, garantendo lo sconto sullo spread non solo ai mutuatari che ristrutturano portando l'immobile in classe A/B, ma bensì a tutti i clienti che riqualificano il proprio immobile migliorandone la performance energetica di 2 classi o almeno del 30%. L'offerta, più inclusiva rispetto alla precedente, è stata consolidata in coerenza con l'**adesione all'Energy Efficient Mortgage Label**, la certificazione europea per i mutui green assegnata da EEMI - Energy Efficient Mortgages Initiative.



Crédit Agricole Italia è tra i primi istituti bancari ad aver partecipato al progetto che mira a **proporre un mutuo per l'efficienza energetica, standardizzato a livello europeo**, al fine di incentivare la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti anche grazie a condizioni finanziarie favorevoli. Questa offerta vuole rappresentare una conferma all'impegno che il Gruppo pone nei confronti dei temi di sostenibilità e del rispetto ambientale. EeMAP è un'iniziativa dell'Unione Europea nata per accelerare il processo di ristrutturazione degli edifici europei, al fine di raggiungere gli obiettivi di efficientamento energetico entro il 2030.



Prodotti Retail Privati con finalità ambientale (G4 - FS8)

Prestiti a Privati - Energicamente Gran Prestito	n.	49
	€	2.654.500
Prestiti a privati - Gran Prestito Ristrutturazione	n.	39
	€	1.560.000
Finanziamenti destinati a ristrutturazioni con efficientamento energetico (Superbonus Famiglia, Superbonus Condominio e Creval Bonus Casa)	n.	215
	€	10.078.822
Prodotto: Mutuo Crédit Agricole*	n.	351
	€	51.960.335

* Le numeriche indicate si riferiscono ai mutui garantiti da immobili in classe A/B, per i quali questo prodotto prevede uno sconto di 10 bps sullo spread.

Prodotti Retail Affari con finalità ambientale (G4 - FS8)

Plafond GREEN	n.	119
	€	8.197.314
Finanziamenti erogati a imprese con finalità collegate ai temi della sostenibilità ambientale	n.	56
	€	2.954.980

Il totale monetario dei prodotti Retail con finalità ambientale è pari al 14,96% sul totale dei prodotti Retail.

Prodotti Banca d'Impresa con finalità ambientale (G4 - FS8)

Finanziamenti erogati a imprese con finalità collegate ai temi della sostenibilità ambientale	n.	64,00
	€	23.403.407,00



Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

Nei primi mesi del 2021 Crédit Agricole Italia ha concretizzato il proprio impegno in ambito ambientale attraverso la **prima emissione italiana di Obbligazioni Bancarie Garantite (OBG) in formato Green**. L'operazione, in linea con gli obiettivi di Finanza Verde del Gruppo, è finalizzata a finanziare o rifinanziare un pool di mutui ipotecari residenziali selezionati con criteri di sostenibilità ed erogati per l'acquisto di immobili ad elevata efficienza energetica. Applicando requisiti di eleggibilità conformi alle best practice in tema Environmental Sustainability, sono stati inclusi nel pool mutui per l'acquisto di immobili residenziali con certificazione energetica di classe A, B e C oppure, in assenza di questa, immobili di recente costruzione, secondo il principio del miglior 15% degli edifici più efficienti dal punto di vista energetico nel Paese. L'emissione ha ricevuto la certificazione di conformità secondo i quattro componenti fondamentali dei Green Bond Principles 2018 (GBP) da parte di Vigeo Eiris, in qualità di esperto indipendente.

Continua inoltre l'impegno per quanto riguarda **Eco-bonus e Sisma-Bonus**, la misura che prevede agevolazioni fiscali fino al 110% sul costo degli interventi per riqualificazione energetica e adeguamento sismico di condomini e case private, confermando il sostegno ai clienti, sia privati che aziende, con **soluzioni di finanziamento dedicate**. In particolare, nel 2021 i finanziamenti dedicati sono stati **arricchiti con la possibilità di scegliere il preammortamento**, continuando ad offrire un tasso vantaggioso e la possibilità di acquistare il credito d'imposta previsto dal Decreto.

Nel 2021, nonostante la crisi sanitaria dovuta al Covid-19, si è data continuità all'attività di riqualificazione degli impianti presenti, dando priorità ai siti maggiormente energivori e a quelli più vetusti da un punto di vista impiantistico. Con il supporto dell'Energy Manager sono proseguiti le valutazioni per valutare la sostituzione dei suddetti impianti con altri più efficienti e per adottare un sistema di telecontrollo degli stessi. Inoltre, nel corso dell'anno sono stati individuati dei siti con presenza di tecnologie illuminotecniche dotate le quali risultavano energivore. Si è quindi intervenuto, procedendo alla sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologie a led determinando un conseguente risparmio energetico.



Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.

In linea con i pilastri del **Piano a Medio Termine 2022 del Gruppo**, Crédit Agricole Leasing Italia ha dato continuità al progetto green **CA GREENLEASE** con l'obiettivo di fornire un servizio concreto alla clientela e creare maggiore valore attraverso la **sostenibilità**. Crédit Agricole Leasing Italia ha avviato diverse iniziative, dalla mobilità green a quelle per l'energia pulita, per accompagnare l'attività dei propri clienti in un percorso di crescita virtuoso e sostenibile.

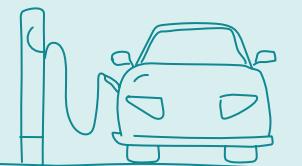
A conferma dell'impegno che il Gruppo rivolge alla salvaguardia ambientale, al 31 dicembre 2021, Crédit Agricole Leasing Italia è 1° classificata per importo finanziato di impianti energetici da fonti rinnovabili*. Un risultato che mostra la vicinanza ai clienti e all'ambiente attraverso la predisposizione di prodotti e soluzioni green che favoriscono la transizione energetica e sostengono l'economia reale, quali **impianti eolici, fotovoltaici, centrali idroelettriche, impianti a biomassa e biogas**. Crédit Agricole Leasing Italia tiene così fede ai pilastri del PMT di Gruppo e ai suoi principi di **"banque verte"**.

* fonte: Assilea

Nel 2021 Crédit Agricole Leasing Italia ha rinnovato l'accordo di collaborazione con Proxima, società che fornisce un servizio strategico di Asset Management per gli impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Con il sostegno di Proxima in qualità di Technical Advisor, gli impianti ad energia rinnovabile finanziati da Crédit Agricole Leasing Italia sono sottoposti ad un attento e periodico monitoraggio dello stato di fatto e produttivo. Attraverso tale accordo, Crédit Agricole Leasing Italia si impegna nel garantire ai propri clienti un supporto continuativo nei loro investimenti in energie rinnovabili. La collaborazione tra la Società del Gruppo Crédit Agricole e Proxima, Socio Ordinario e Aggregato di Assilea - Associazione Italiana Leasing, ha infatti l'obiettivo di aumentare le prestazioni degli impianti, ottimizzare i processi e fornire valutazioni in tutte le questioni tecniche, commerciali, gestionali ed operative.

Per quanto riguarda il dettaglio delle offerte attivate da Creval, nel corso del 2021 l'istituto ha ampliato la gamma dei prodotti destinati a soddisfare le esigenze delle imprese che effettuano interventi soggetti ad agevolazione fiscale Superbonus – quindi associati a interventi di efficientamento energetico – e che applicano ai propri clienti lo sconto in fattura in cambio della cessione del credito Fiscale.

- **anticipo contratti superbonus:** prodotto finalizzato ad anticipare alle imprese la liquidità necessaria per completare i lavori; al termine dei lavori l'impresa sarà beneficiaria del credito fiscale ceduto dal committente, in cambio dello sconto in fattura praticato, e potrà chiudere la linea di credito messa a disposizione dalla banca, tramite cessione alla Banca del credito stesso;
- **accordi quadro con i capi filiera:** con questi accordi viene fissato un plafond di crediti acquistabili e un impegno a praticare condizioni economiche personalizzate in favore dell'impresa che si impegna a cedere volumi rilevanti di crediti fiscali;
- **contratti di sponsorship:** con tali contratti Creval si è resa disponibile a praticare condizioni di favore agli affiliati del soggetto aggregatore convenzionato nell'acquisto dei crediti fiscali.



A sostegno dell'evoluzione verso una mobilità più sostenibile, in partnership con **FCA Bank e Leasys, Crédit Agricole Italia porta avanti** il progetto dei **Leasys Mobility Store**: corner dedicati all'interno delle filiali del Gruppo che offrono il noleggio di auto green. Nel 2021, dopo i corner attivati sui territori di Parma e Roma, il servizio viene attivato anche su Milano. Inoltre, sempre con il fine di sensibilizzare i Clienti sulla mobilità sostenibile è stata lanciata nell'anno l'iniziativa **"Cambio Auto"**, con l'obiettivo di promuovere un'offerta di prestito con tasso agevolato per finanziare l'acquisto di un'auto meno inquinante.

Leasing energia (G4 - FS8)		2021	2020	2019
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	28.189	31.960	34.365
Impianti biomasse	K€	7.066	7.524	9.747
Impianti cogenerazione	K€	4.866	4.330	5.687
Impianti fotovoltaici	K€	77.535	86.891	113.554
Impianti idroelettrici	K€	43.556	55.116	64.780
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,24	1,53	1,69
Impianti biomasse	%	0,31	0,36	0,48
Impianti cogenerazione	%	0,21	0,21	0,28
Impianti fotovoltaici	%	3,41	4,15	5,58
Impianti idroelettrici	%	1,91	2,63	3,18
Erogato				
Impianti eolici	K€	2.784	207	70
Impianti biomasse	K€	2.293	7.898	1.100
Impianti cogenerazione	K€	1.052	1.470	1.470
Impianti fotovoltaici	K€	12.146	443	3.174
Impianti idroelettrici	K€	9.650	2.200	228
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	10	1	-
Impianti biomasse	n.	1	5	2
Impianti cogenerazione	n.	2	1	1
Impianti fotovoltaici	n.	10	3	4
Impianti idroelettrici	n.	1	1	1



Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

Se da un lato il Gruppo guarda agli aspetti ambientali tutelando e promuovendo la Green Economy con prodotti e servizi a impronta verde, dall'altro mantiene un **forte presidio sugli impatti diretti**, intervenendo con iniziative volte a ridurre l'impronta ambientale legate ai consumi energetici, alle emissioni in atmosfera e all'utilizzo di risorse.

Il 2021 ha portato avanti i benefici generati dalla costruzione del Green Life nel 2018, costituito da edifici circondati da vasti prati e da alberi messi a dimora, tra cui la riduzione in atmosfera di CO₂ determinata dalla forte presenza di vegetazione.



È stata mantenuta alta l'attenzione posta al tema del “risparmio energetico” inteso come contributo al miglioramento ambientale, grazie all'utilizzo di sistemi e soluzioni innovative integrate dalla produzione in loco di energia da fonte rinnovabile.

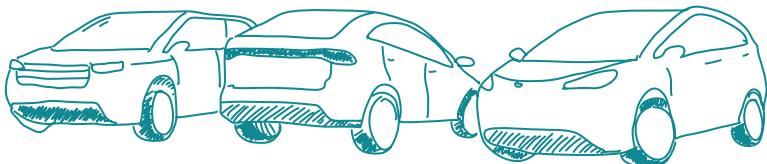
Nel 2021, dopo le installazioni effettuate presso il Centro Direzionale Green Life di Parma, sono state installate colonnine per la ricarica delle auto elettriche presso Milano Armorari, Rimini Sede e Piacenza Campus. Contestualmente sono iniziate le attività di progettazione per l'installazione in ulteriori insediamenti.

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, anche nel 2021 si è garantito l'approvvigionamento al **100% di Energia Verde per tutte le utenze***, comprovata tramite Garanzia di Origine da parte del Fornitore.

* Il dato non include una quota residuale di energia elettrica non certificata da Garanzia di Origine derivante dall'acquisizione di Creval nel perimetro del Gruppo.

A partire dal 2021 il fabbisogno energetico del Gruppo ha visto l'introduzione di gas "green" in via indiretta, grazie a certificati di compensazione. È stata anche individuata la figura dell'**Energy Manager** (tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia), che sulla base delle analisi e delle evidenze raccolte permetterà di ottimizzare i consumi energetici del Gruppo e i relativi impatti ambientali.

Per quanto riguarda la flotta aziendale, questa nel 2021 è composta da macchine ad uso aziendale e ad uso promiscuo, ed è costituita da modelli full electric e plug-in (ibride). La maggior parte delle macchine ad uso aziendale sono full electric (**4 modelli su 5 sono full electric, 1 modello è invece un full hybrid/benzina**). Nella flotta aziendale non sono quindi previste, a nessun titolo, macchine aventi motore termico.



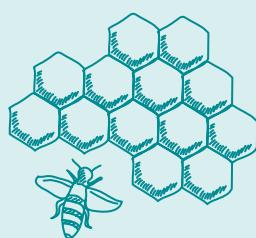
Per quanto riguarda gli impianti di ricarica per le automobili elettriche o ibride installati presso il Green Life, nel corso dell'anno si è proceduto alla definizione di un contratto di fornitura di energia verde, utilizzabile a titolo aziendale per i veicoli parte della flotta auto aziendale e a titolo privato per i dipendenti e gli esterni aventi automobili elettriche o ibride di proprietà.

Tramite la definizione di una sinergia con la Società parte del Gruppo CA Leasys, è stata creata presso il Green Life una Stazione per il noleggio di automobili ibride dedicata ai dipendenti.

Nel corso del 2021, infine, è stata prolungata per altri due anni la Convenzione per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti con Cigno Verde, che garantisce l'assunzione di persone diversamente abili.



Il Gruppo ha anche consolidato la sua collaborazione con Legambiente, già attiva da diversi anni, con una **nuova edizione di NEW LIFE**, progetto di Economia Circolare ospitato all'interno della cornice del meta-progetto FReD con cui Crédit Agricole si pone l'obiettivo di sviluppare, promuovere e migliorare le azioni in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa del Gruppo. La progettualità ha avuto come focus lo sviluppo dell'**economia circolare quale strumento chiave per rispondere ai nuovi bisogni sociali emersi a seguito dell'emergenza pandemica**, partendo dalla mappatura di 4 territori: Milano, Bologna, Vicenza e Campi Bisenzio. Dopo questo primo step di analisi delle esigenze del territorio e di restituzione dei risultati emersi, sono stati organizzati otto forum di comunità, ai quali hanno partecipato collaboratori, Enti, Associazioni e cittadini. Durante questi incontri, all'interno dei quali le realtà dei vari territori hanno avuto la possibilità di raccontarsi e di presentare le proprie attività, sono state individuate le iniziative da realizzare divise tra: giornate di rigenerazione urbana (che hanno visto anche la partecipazione di alcuni Influencer) e progettualità pubblicate su **CrowdForLife**, il portale di crowdfunding di Gruppo. Inoltre, la conclusione del progetto ha visto la produzione di tutorial e video pillole sull'economia circolare e l'organizzazione di un webinar dal titolo "Economia Circolare per il Terzo Settore".



Da segnalare anche il progetto "**Bee Future**", nasce con l'obiettivo di veicolare in modo concreto, efficace e partecipativo il valore distintivo che la sostenibilità riveste per il Gruppo. Il progetto, realizzato in collaborazione con **3Bee, start up agritech** che opera nell'ambito di **Le Village Crédit Agricole di Milano** e che sostiene gli apicoltori tramite un innovativo sistema digitale di monitoraggio delle api, ha coinvolto, grazie a un forte piano di comunicazione, tutti gli utenti (Clienti e Prospect) in un game digitale incentrato sul mondo delle api e realizzato su una piattaforma dedicata: beefuture.it. L'iniziativa prevede un contributo concreto alla tutela della biodiversità e alla protezione delle api, oltre che lo sviluppo di un percorso di sensibilizzazione di tutti gli utenti sui valori ESG del progetto attraverso iniziative dedicate quali contest e webinar. Il progetto ha visto anche il coinvolgimento diretto dei dipendenti attraverso eventi dedicati con l'obiettivo di sensibilizzare sui valori ambientali e sociali dell'iniziativa.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria* (302-1)		2021	2020	2019
Energia elettrica***	GJ	218.954,7	170.561,7	194.032,7
- di cui da fonti rinnovabili certificate	GJ	218.677,3	170.561,7	194.032,7
Gas naturale	GJ	116.895,9	74.696,7	80.743,5
Energia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari, parcheggi, altro)	GJ	2.661	2.329,4	1.774,1
Gasolio per riscaldamento	GJ	3.209,1	2.475,9	2.845,5
Gasolio per autotrazione	GJ	18.002	16.013	31.010,6
Benzina	GJ	1.975,3	432,5	266,8
GPL	GJ	19,4	-	19
Energia elettrica per autotrazione	GJ	22,7	3,9	-
- di cui da fonti rinnovabili	GJ	22,7	3,9	-
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	GJ	3.137,1	3.576,3	26,4
Totale**	GJ	364.854,4	270.085,5	310.718,6

* Il dato esclude i consumi relativi ai condomini afferenti a Crédit Agricole Italia, CA Group Solutions, CALIT e Friuladria.

** Le conversioni in GJ sono state effettuate utilizzando i fattori indicati nelle linee guida ABI 2018 per quanto riguarda il 2019 e le linee guida ABI 2020 per i dati 2020 e 2021.

*** Include l'energia elettrica per autotrazione.

Emissioni GHG in atmosfera (Location based) (305-1; 305-2)		2021	2020	2019
Emissioni GHG dirette	tCO₂eq	26.767,4	19.754,7	24.982,6
di cui da energia elettrica (305-2)*	tCO ₂ eq	18.121,2	14.116,1	17.301,2
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	6.762,2	3.760,4	4.530,7
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	238,4	184	210,5
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	1.339,1	1.191,1	2.284,2
di cui da benzina	tCO ₂ eq	146,3	32	9,4
di cui da GPL	tCO ₂ eq	1,3	-	1,3
di cui da elettricità per autotrazione	tCO ₂ eq	1,9	0,3	0
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	21,5	305	161,8
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	94,6	103	187,3
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	40,9	63	296,2

* Include le emissioni da energia elettrica per autotrazione.

Emissioni GHG in atmosfera (Market based)		2021	2020	2019
Emissioni GHG dirette	tCO₂eq	8.681,8	5.638,7	7.681,3
di cui da energia elettrica (305-2)	tCO ₂ eq	37,5	0	0
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	6.762,2	3.760,4	4.530,7
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	238,4	184	210,5
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	1.339,1	1.191,1	2.284,3
di cui da benzina	tCO ₂ eq	146,3	32	9,4
di cui da GPL	tCO ₂ eq	1,3	-	1,3
di cui da elettricità per autotrazione	tCO ₂ eq	-	0	-
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	21,5	305	161,8
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	94,6	103	187,3
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	40,9	63	296,2

Per il calcolo delle emissioni per fonte energetica primaria sono stati adottati i fattori di emissione atmosferica di CO₂ indicati dalle linee guida ABI aggiornate al 2020.

Materiale utilizzato per peso e volume (301-1; 301-2)		2021	2020	2019
Materiale riciclabile				
Carta	Kg	928.777,79	851.625,83	988.045,96
- di cui riciclata	Kg	847.153,61	776.137,50	860.477,50
- di cui modulistica	Kg	72.833,60	71.232,68	117.297,94
Altro (articoli in carta/cartone, contenitori in plastica)	Kg	20.783,28	22.446,89	26.005,75
Materiale non riciclabile				
Cancelleria	Kg	51.920,23	44.823,73	58.524,91
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	15.371,24	25.358,09	34.285,76
Altro (specificare)	Kg	-	-	-
Totale	Kg	1.057.050,54	944.254,54	1.106.862,38
Fluidi climalteranti, gas R410a	Kg	22,86	135,38	77,48
Fluidi climalteranti, gas R407c	Kg	168,10	53,70	105,60
Fluidi climalteranti, altri gas	Kg	18,42	22,27	111
Materiale sanitario	kg	35.602,47	85.363,76	903,79
- di cui reintegri cassette di PS	kg	1.794,93	1.901,31	903,79
- di cui DPI Covid	kg	30.286,06	63.675,55	-
- di cui Plexiglass	kg	3.521,48	19.786,90	-

Rifiuti prodotti (306-3)*		2021	2020	2019
Rifiuti non pericolosi	t	790,54	692	973,9
Rifiuti pericolosi	t	0	119	107,6

* Relativamente alle modalità di smaltimento, il Gruppo non si occupa direttamente della gestione dei rifiuti, ma si affida alla raccolta municipale (rifiuti da ufficio) e a trasportatori autorizzati (rifiuti speciali) che, a seconda della tipologia, destinano i rifiuti a smaltimento o recupero.

Prelievo totale di acqua suddiviso per fonte (303-1)		2021	2020	2019
Acquedotto	migliaia di m ³	343.123	248.604	238.57
Prelievi idrici da aree con stress idrico*	migliaia di m ³	29.586	-	-
da superficie (laghi, fiumi, ecc.)	migliaia di m ³	2.544	-	-
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	2.544	-	-
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	-	-	-
dal sottosuolo	migliaia di m ³	26.923	-	-
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	26.923	-	-
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	-	-	-
dal mare	migliaia di m ³	0,120	-	-
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	-	-	-
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0,120	-	-

* I prelievi da aree con stress idrico riguardano solo il perimetro Creval.

La salute e sicurezza sul lavoro

L'incombenza della pandemia ha determinato una **ridefinizione dei concetti di sicurezza e salute sul luogo di lavoro**. L'adeguamento degli spazi e la dotazione di strumenti per garantire lo svolgimento delle attività in totale sicurezza sono stati prioritari anche nel 2021, nell'ottica di tutelare la salute di tutte le persone del gruppo e di chi frequenta gli spazi.

A tal proposito sono state **realizzate diverse iniziative a tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e di tutti gli stakeholders del Gruppo**. Tra quelle più rilevanti è possibile menzionare:

- l'adozione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo le linee guida Uni Inail;
- la prosecuzione nell'inserimento di sistemi evoluti di sicurezza anti rapina ed antieffrazione all'interno delle strutture di rete;

- il monitoraggio continuo ed installazione di sistemi antimalore nelle filiali di minori dimensioni;
- l'installazione di protezioni fisiche contro l'asportazione degli ATM a rischio;
- il monitoraggio nel continuo dell'insorgere di eventuali situazioni di vulnerabilità e conseguenti azioni di mitigazione.

Emergenza sanitaria

Il persistere della pandemia ha reso necessario mantenere in essere la specifica Task Force con il compito di fornire le linee guida per la gestione ed il presidio della situazione di emergenza, in coerenza con le normative interne relative alla continuità operativa e le direttive emanate dalle Autorità competenti e di coordinare le misure da adottare a livello di Gruppo, nonché gli aspetti di comunicazione verso i lavoratori ed i terzi esterni all'Azienda. Tra le principali misure adottate rilevano **l'adeguamento degli spazi e la dotazione di strumenti per garantire lo svolgimento delle attività nella maggiore sicurezza possibile di tutte le persone del Gruppo** e di coloro che ne frequentano gli spazi. Tutte le misure e le disposizioni sono riportate in specifici protocolli aziendali che costituiscono normativa interna.

Nel 2021, a causa del proseguimento della pandemia da Covid-19, è stata mantenuta la modalità di lavoro in Smart Working, generando una riduzione della mobilità dei dipendenti e comportando anche un risparmio sui consumi derivanti dal lavoro in ufficio (es. consumo di elettricità e acqua, generazione di rifiuti).

Infortuni sul lavoro (403-9)		2021	2020	2019
Infortuni dipendenti				
ore lavorate	n.	19.941.050	13.940.195,82	14.777.204
Infortuni dipendenti	n.	91	80	133
Indice di frequenza infortuni dipendenti (per milione di ore lavorate)		4,56	5,74	9
Infortuni mortali dipendenti	n.	0	0	0
Indice di frequenza infortuni mortali dipendenti (per milione di ore lavorate)		0	0	0
Incidenti con gravi conseguenze (> 6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i dipendenti	n.	0	3	0
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		0	0,21	0
Giorni persi per infortunio	n.	1496	1267	914
Tasso di assenteismo	%	6	10,91	6,88
Infortuni fornitori				
ore lavorate	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni fornitori (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni mortali fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni mortali fornitori (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Incidenti con gravi conseguenze (6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Giorni persi per infortunio	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo		n.d.	n.d.	n.d.

Il Gruppo non gestisce direttamente gli episodi di infortunio che coinvolgono la forza lavoro esterna.

Furti e rapine		2021	2020	2019
Rapine	n.	2	5	7
Furti	n.	3	9	12
Tentati furti	n.	2	17	19
Totale	n.	7	31	38

GRI CONTENT INDEX

GRI 102: General disclosure			
Profilo dell'organizzazione	102-1	Nome dell'organizzazione	Nota metodologica
	102-2	Marchi, prodotti e servizi	11 - 15
	102-3	Ubicazione sede centrale	IV di copertina
	102-4	Ubicazione delle operazioni	14, 16, 115
	102-5	Assetto proprietario	16
	102-6	Mercati serviti	52, 61-68
	102-7	Dimensioni dell'organizzazione	11-15, 77
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	97, 98
	102-9	Catena di fornitura	22 - 24
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	11-15, 22-24
	102-11	Principio o approccio precauzionale	28-37
	102-12	Adesione a codici, principi o altre iniziative esterne	112
	102-13	Partecipazione a associazioni	72, 79, 112,
	102-14	Dichiarazione del Presidente	vedi "Introduzione del Presidente" Bilancio Civilistico
Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	16-20
	102-18	Struttura di governo	28, 30, 31
	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dei propositi, dei valori e della strategia	28, 30, 31
Governance	102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica
	102-40	Lista dei portatori di interesse	41
	102-41	Contratto collettivo di lavoro	100
Stakeholder engagement	102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Nota metodologica 40, 41
	102-43	Approccio allo stakeholder engagement	Nota metodologica 40-43
	102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento dei portatori di interesse e relative azioni (stakeholder engagement)	42, 43
	102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica
Processo di rendicontazione	102-46	Definizione dei contenuti del report e limiti relativi ai temi	Nota metodologica
	102-47	Lista dei temi materiali	42, 43
	102-48	Ridefinizione delle informazioni	Nota metodologica
	102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	Nota metodologica
	102-50	Periodo rendicontato	Nota metodologica
	102-51	Data del report più recente	Nota metodologica
	102-52	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica
	102-53	Contatti relativi a richieste sul report	IV di copertina
	102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI	Nota metodologica
	102-55	Indice GRI	128 - 131
102-56	Assurance esterna	133 - 135	

GRI Standard	Disclosure	Omissioni	Pagine
- G4 FS			
GRI 201	Valore aggiunto		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		21
103-2	Approccio del management e suoi componenti		21
103-3	Valutazione dell'approccio del management		21
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		21, 22, 87
GRI 204	Pratiche di approvvigionamento		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		22 - 24
103-2	Approccio del management e suoi componenti		22 - 24
103-3	Valutazione dell'approccio del management		22 - 24
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali		25
GRI 205	Anticorruzione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		90 - 92
103-2	Approccio del management e suoi componenti		90 - 92
103-3	Valutazione dell'approccio del management		90 - 92
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		93
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		93
205-3	Episodi su corruzioni confermati e azioni intraprese		92
GRI 206	Comportamento anticoncorrenziale		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		90 - 92
103-2	Approccio del management e suoi componenti		90 - 92
103-3	Valutazione dell'approccio del management		90 - 92
206-1	Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio		93
GRI 207	Imposte		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		29
103-2	Approccio del management e suoi componenti		29
103-3	Valutazione dell'approccio del management		29
207-1	Approccio alla fiscalità		29
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		29
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		29, 40-42
GRI 301	Materiali		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		118, 119, 123, 124
103-2	Approccio del management e suoi componenti		118, 119, 123, 124
103-3	Valutazione dell'approccio del management		118, 119, 123, 124
301-1	Materiale utilizzato per peso e volume		126
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo		126
GRI 302	Energia		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		118, 119, 123, 124
103-2	Approccio del management e suoi componenti		118, 119, 123, 124
103-3	Valutazione dell'approccio del management		118, 119, 123, 124
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		125
GRI 303	Acqua e scarichi idrici		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		118, 119, 123, 124
103-2	Approccio del management e suoi componenti		118, 119, 123, 124
103-3	Valutazione dell'approccio del management		118, 119, 123, 124
303-3	Prelievo idrico		126
GRI 305	Emissioni		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		118, 119, 123, 124
103-2	Approccio del management e suoi componenti		118, 119, 123, 124
103-3	Valutazione dell'approccio del management		118, 119, 123, 124
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		125
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		125

segue

GRI Standard	Disclosure	Omissioni	Pagine
- G4 FS			
GRI 306	Rifiuti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		118, 119, 123, 124
103-2	Approccio del management e suoi componenti		118, 119, 123, 124
103-3	Valutazione dell'approccio del management		118, 119, 123, 124
306-3	Rifiuti prodotti		126
GRI 308	Valutazione ambientale dei fornitori		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		22 - 24
103-2	Approccio del management e suoi componenti		22 - 24
103-3	Valutazione dell'approccio del management		22 - 24
308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri ambientali		25
GRI 401	Occupazione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		96, 97
103-2	Approccio del management e suoi componenti		96, 97
103-3	Valutazione dell'approccio del management		96, 97
401-1	Nuove assunzioni e turnover		100, 101
401-3	Congedo parentale		99
GRI 402	Relazioni tra lavoratori e management		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		96, 97
103-2	Approccio del management e suoi componenti		96, 97
103-3	Valutazione dell'approccio del management		96, 97
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		100
GRI 403	Salute e sicurezza sul lavoro		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		118-119, 126, 127
103-2	Approccio del management e suoi componenti		118-119, 126, 127
103-3	Valutazione dell'approccio del management		118-119, 126, 127
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		118-119, 126, 127
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		118-119, 126, 127
403-3	Servizi di medicina del lavoro		118-119, 126, 127
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		118-119, 126, 127
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		118-119, 126, 127
403-6	Promozione della salute dei lavoratori		118-119, 126, 127
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		118-119, 126, 127
403-9	Infortuni sul lavoro		99, 127
GRI 404	Formazione e istruzione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		96, 101-103
103-2	Approccio del management e suoi componenti		96, 101-103
103-3	Valutazione dell'approccio del management		96, 101-103
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente		103, 104
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale		104, 105
GRI 405	Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		96, 97, 105-109
103-2	Approccio del management e suoi componenti		96, 97, 105-109
103-3	Valutazione dell'approccio del management		96, 97, 105-109
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti		72 - 73
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		108

segue

GRI Standard Disclosure - G4 FS		Omissioni	Pagine
GRI 406	Non discriminazione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		112-114
103-2	Approccio del management e suoi componenti		112-114
103-3	Valutazione dell'approccio del management		112-114
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese		114
GRI 412	Diritti Umani		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		112-114
103-2	Approccio del management e suoi componenti		112-114
103-3	Valutazione dell'approccio del management		112-114
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani		114
GRI 414	Valutazione sociale dei fornitori		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		22 - 24
103-2	Approccio del management e suoi componenti		22 - 24
103-3	Valutazione dell'approccio del management		22 - 24
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali		25
GRI 417	Marketing ed etichettatura		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46-48, 54-56
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46-48, 54-56
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46-48, 54-56
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		57
GRI 418	Privacy dei clienti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46-48, 54-56
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46-48, 54-56
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46-48, 54-56
418-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti la privacy del cliente		57
GRI 419	Compliance socio economica		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46-48, 54-56
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46-48, 54-56
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46-48, 54-56
419-1	Casi di non conformità con leggi e normative in materiale sociale ed economica		58, 93
G4-FS	Portafoglio prodotti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46-53, 61, 69, 70-72, 74-78, 118-122
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46-53, 61, 69, 70-72, 74-78, 118-122
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46-53, 61, 69, 70-72, 74-78, 118-122
G4-FS6	Clienti attivi per canale		61-68, 73
G4-FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali		74, 76
G4-FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici ambientali		120, 123
G4-FS	Comunità locali		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46-48, 77-87
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46-48, 77-87
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46-48, 77-87
G4-FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate		77
G4-FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per persone svantaggiate		49-53, 69, 70

RIFERIMENTI ALL'AGENDA 2030

Riferimenti all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite		
Obiettivo	Target	Pagina
 1 - Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza.	78
 2 - Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile	2.3 Entro il 2030, raddoppiare la produttività agricola e il reddito dei produttori di alimenti su piccola scala, in particolare le donne, le popolazioni indigene, le famiglie di agricoltori, pastori e pescatori, anche attraverso l'accesso sicuro e giusto alla terra, ad altre risorse e stimoli produttivi, alla conoscenza, ai servizi finanziari, ai mercati e alle opportunità che creino valore aggiunto e occupazione non agricola	75
 4 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	101
 5 - Raggiungere l'uguaglianza di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.	107
 7 - Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	121
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.	121, 123
 8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.	49
	8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari	70
	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	105
	8.10 Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti.	71
 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.1 Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri	61, 78, 120
	11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo	79
 13 - Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	13.1 Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i Paesi	74
 16 - Promuovere società pacifche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli	16.4 Entro il 2030, ridurre in modo significativo i flussi finanziari e di armi illeciti, rafforzare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di criminalità organizzata	115
	16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme	92
 17 - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	17.16 Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo	85

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



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 Crédit Agricole Italia 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 Crédit Agricole Italia SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Crédit Agricole Italia") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell' art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia UE – Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE 2020/852" della 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 *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 e aggiornati al 2020 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, 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: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 051 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Trollo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felisenti 91 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



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 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 inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - a. modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
 - b. politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - c. principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto. Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF 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 Crédit Agricole Italia 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 gruppo,
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Crédit Agricole Italia SpA e Crédit Agricole FriulAdria SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 Crédit Agricole Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Crédit Agricole Italia non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo “Tassonomia UE – Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE 2020/852”.

Altri aspetti

La DNF per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, il 1 aprile 2021, ha espresso su tale DNF una conclusione senza rilievi.

Milano, 1 aprile 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

Raffaella Preziosi
(Revisore Legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)

Progetto creativo, grafico e illustrazioni
Redpoint.



Crédit Agricole Italia S.p.A.
Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma
Telefono 0521 912111

Capitale Sociale euro 979.283.340,00 i.v.
Iscritta al Registro Imprese di Parma,
Codice Fiscale e Partita Iva n. 02113530345.
Codice ABI 6230.7. Iscritta all'Albo delle Banche
al n. 5435. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela
dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7
Società soggetta all'attività di Direzione
e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.