



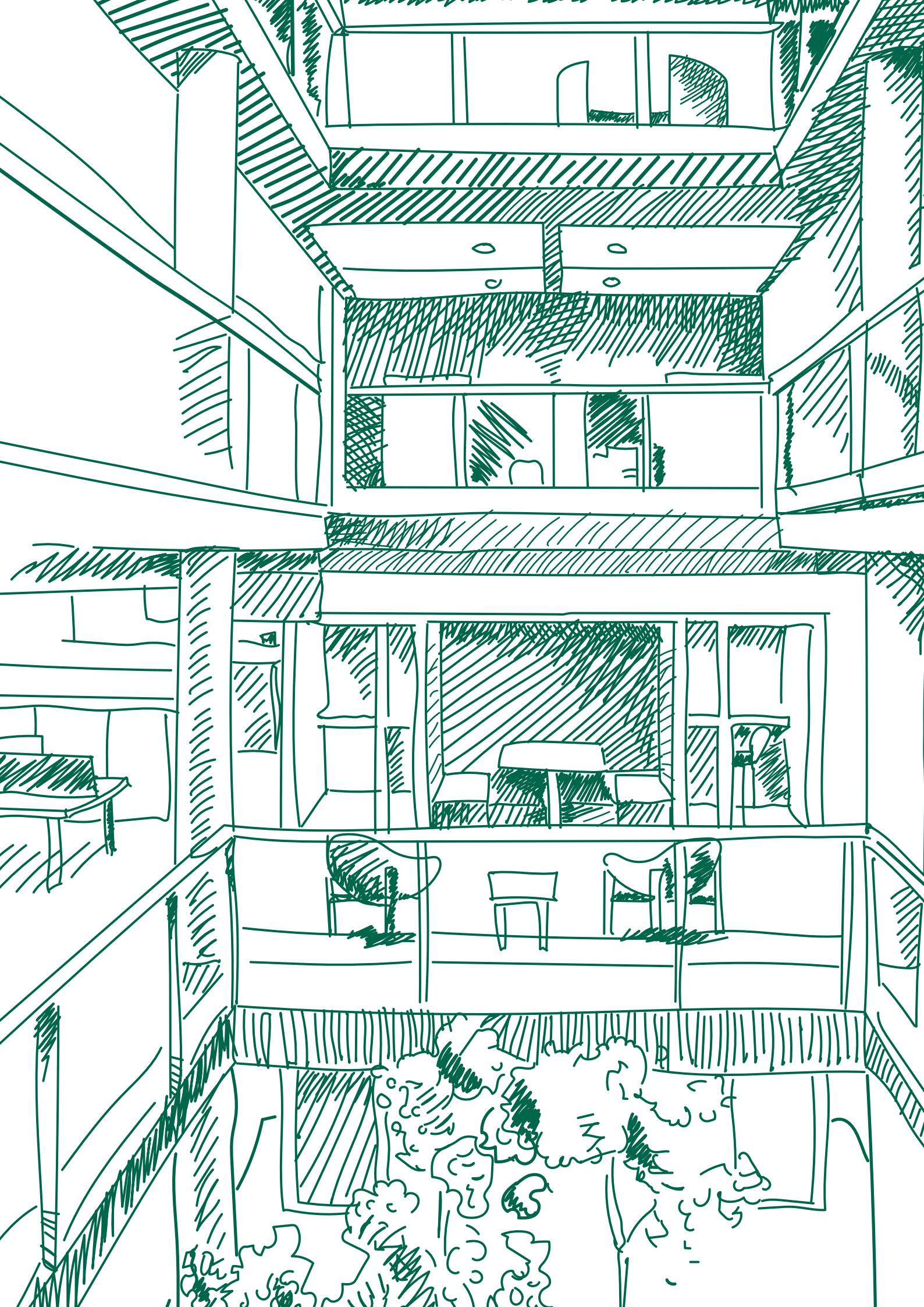
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2020

Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia
Dichiarazione Consolidata
di Carattere Non Finanziario

2020

Sommario

01	Nota metodologica e guida alla lettura	6
02	Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia	10
03	Il modello aziendale e di gestione delle attività di business	26
04	I temi materiali connessi alle attività di business	36
05	Aspetti sociali	40
06	Lotta alla corruzione attiva e passiva	76
07	Gestione del personale	84
08	Rispetto dei diritti umani	98
09	Aspetti ambientali	104
	GRI content index	115
	Relazione della Società di Revisione	121



01

Nota metodologica



Nota metodologica e guida alla lettura

Forte di una consolidata tradizione nella rendicontazione di sostenibilità, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi “D.Lgs 254/2016” o “Decreto”) 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 D.Lgs 254/2016: 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.

La Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario (DNF) è lo strumento con cui il GBCAI rendiconta e comunica in forma volontaria le attività di natura non finanziaria che riguardano il proprio esercizio. Il documento fornisce le informazioni che meglio descrivono le attività del Gruppo relative all’esercizio 31 dicembre 2020 in relazione agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva indicati dal D.Lgs 254/2016. La DNF costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma è parte integrante dell’informativa che il Gruppo predisponde in relazione all’esercizio 2020. Le informazioni contenute nella DNF vengono selezionate e interpretate secondo le attività e le caratteristiche delle entità del Gruppo, per una migliore comprensione delle stesse e degli impatti derivanti dalle loro attività.

L’analisi di materialità, richiamata dalla 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 condotto un percorso di stakeholder engagement 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.

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	Creazione di valore e continuità del business	Non esplicitati dal D.Lgs 254/2016
	Innovazione del modello bancario a supporto del cliente	
	Responsabilità nel credito per lo sviluppo sostenibile	
	Prossimità ai clienti e ai territori	
	Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare	
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
	Sviluppo delle risorse umane	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, misure volte ad attuare convenzioni internazionali e modalità di dialogo con le parti sociali
Aspetti ambientali	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 Initiative**¹, 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 Disclosures”, 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 consolidato², riportata a pag. 126 della 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 e dalla reportistica interna ed esterna. Il lavoro di raccolta è stato coordinato e finalizzato nella struttura definitiva del documento dal Servizio *Brand e Responsabilità Sociale*. Il documento contiene inoltre riferimenti³ 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 EY S.p.A.. 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 24/03/2020. La DNF, pubblicata annualmente, è consultabile nell’ultima edizione disponibile nella sezione “Responsabilità Sociale d’Impresa” del Sito Internet di Gruppo.

1 Cfr. art. 3, comma 5. La metodologia di rendicontazione del GRI è la più utilizzata a livello internazionale
2 Cfr. art 4, comma 1
3 Cfr. art 5, comma 4





02

Il Gruppo
Bancario
Crédit
Agricole
Italia

Il Gruppo Crédit Agricole



BANCA RETAIL
NELL'UNIONE EUROPEA*

OPERATORE EUROPEO
NEL RISPARMIO GESTITO

OPERATORE NELLA
BANCASSICURAZIONE
IN FRANCIA

I numeri chiave del 2020



52 MILIONI
DI CLIENTI



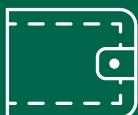
48
PAESI



142.000
COLLABORATORI



6,1 MLD €
UTILE NETTO
SOTTOSTANTE



119,6 MLD €
PATRIMONIO NETTO
DI GRUPPO



17,2%**
RATIO CET 1

Rating

S&P
Global ratings

A+

Moody's

Aa3

Fitch
Ratings

A+

DBRS

AA
(low)

* 34,9 milioni di clienti retail in Francia, Italia e Polonia nel Retail Banking

** Phased-in

Il Gruppo Crédit Agricole in Italia



OPERATORE ITALIANO
NEL CREDITO AL CONSUMO*



OPERATORE ITALIANO
NEL RISPARMIO GESTITO**

I numeri chiave del 2020



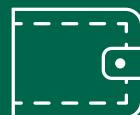
4,6 MILIONI
DI CLIENTI



14.000
COLLABORATORI



737 MLN €***
UTILE NETTO
DI GRUPPO



3,4 MLD €
PROVENTI
OPERATIVI NETTI



270 MLD €****
DEPOSITI E FONDI CLIENTI



78 MLD €
IMPIEGHI CLIENTELA

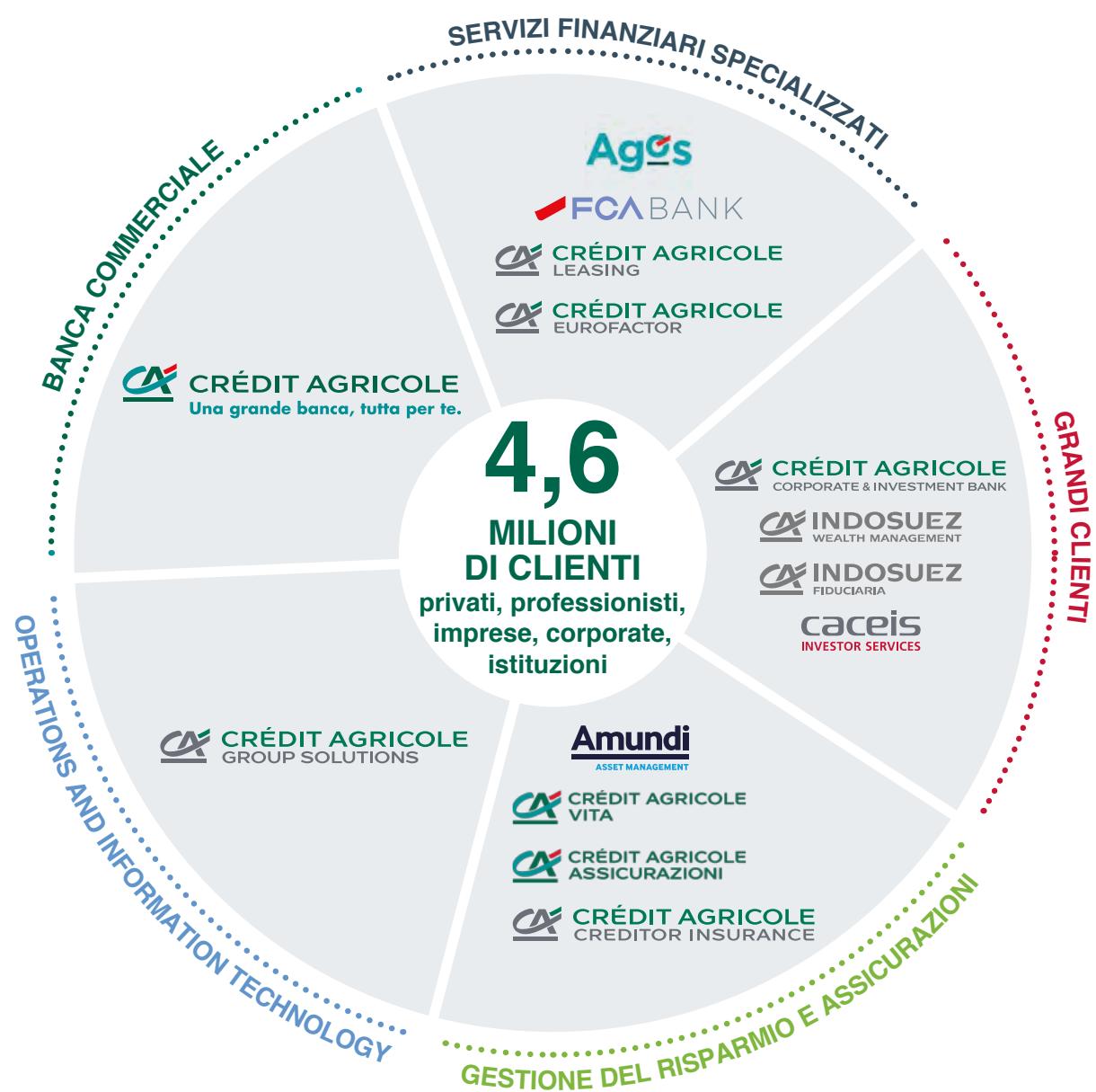
* Fonte: Agos e FCA Bank.

** Fonte: Assogestioni. "Mappa trimestrale del Risparmio Gestito", 3° trimestre 2020. Dati al lordo delle duplicazioni.

*** Di cui 571 Mln € di pertinenza del Gruppo Crédit Agricole S.A.

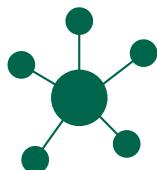
**** Inclusi AuM Amundi, Assets under Custody CACEIS "fuori Gruppo".

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.



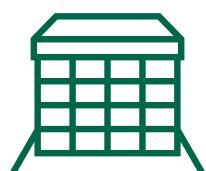
OLTRE 2 MILIONI
DI CLIENTI

CIRCA 10.000
COLLABORATORI



206* **MLN €**
UTILE NETTO
DI GRUPPO

2 MLD €
PROVENTI
OPERATIVI NETTI



OLTRE
1.000
PUNTI VENDITA

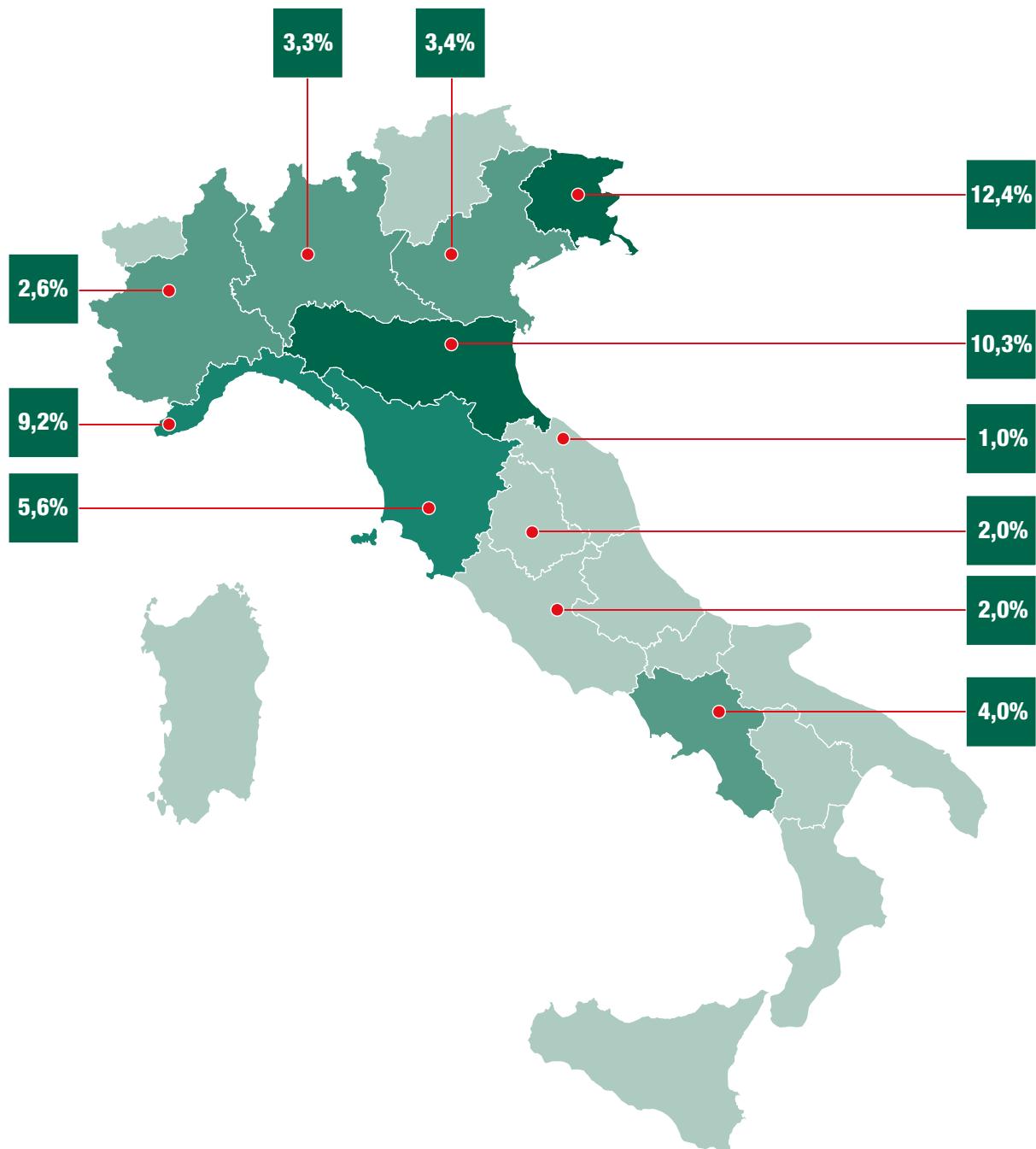
OLTRE
50 MLD €
IMPIEGHI COMPLESSIVI

* Escludendo le rettifiche di valore su avviamento

Quote di Sportelli per regione

Quote di sportelli

0-2% 2-5% 5-10% >10%



Dato sistema: fonte Banca d'Italia al 31 dicembre 2020
Dato Gruppo al 31 dicembre 2020



Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, è una banca fortemente radicata sul territorio che ha origine da istituti di credito locali. Da luglio 2019, Crédit Agricole Carispezia è stata integrata in Crédit Agricole Italia, **ampliandone il territorio di presidio**.

829
PUNTI VENDITA

42,6 MLD €
DI IMPIEGHI

115,2 MLD €
DI RACCOLTA
TOTALE



Nel 2007 Crédit Agricole FriulAdria entra a far parte del Gruppo, con l'obiettivo di espandere il proprio presidio territoriale a tutto il Triveneto. Forte dei suoi **circa 15.000 soci**, che rappresentano il profondo legame con il tessuto locale, oggi è un punto di riferimento per le famiglie e le imprese del Nord Est, con un importante **progetto di espansione verso il Veneto**.

195
PUNTI VENDITA

8,0 MLD €
DI IMPIEGHI

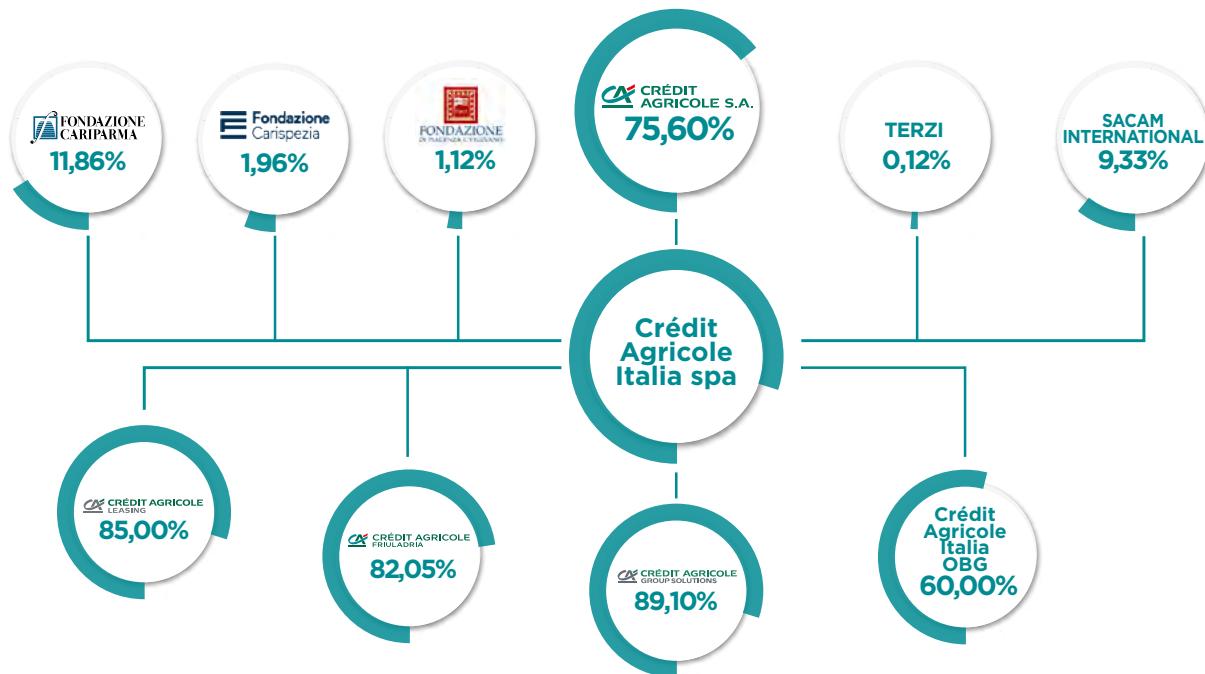
17,1 MLD €
DI RACCOLTA
TOTALE



Società di riferimento del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia per il leasing. Crédit Agricole Leasing Italia opera nel leasing strumentale, targato, immobiliare, aeronavale ed energie rinnovabili. **Il portafoglio crediti a fine 2020 ammonta a circa 2 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

L'innovazione e l'attenzione alle esigenze del cliente sono gli elementi che meglio caratterizzano l'offerta del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. Grazie alla radicata rete di filiali e al continuo processo di digitalizzazione, **la banca offre un modello di servizi omnicanale, accessibile in ogni luogo e istante, vicino al cliente e ai suoi bisogni**. Un'offerta fondata sul concetto di prossimità, che viene ulteriormente rafforzata dalla rete di Consulenti Finanziari dislocati sul territorio, specializzati nell'innovativa consulenza per investimenti integrata con i servizi digitali.

La struttura diversificata dell'offerta commerciale si articola in diversi canali, specifici per ogni segmento di mercato. Si compone dal **canale Retail**, dedicato a privati, famiglie, imprese del segmento small business e clientela Istituzionale, e dal **canale Banca d'Impresa** che si rivolge alle piccole e medie imprese. Al mondo dell'imprenditoria la banca propone anche il **servizio International Desk**, funzionale allo sviluppo internazionale delle aziende, e **Agri Agro**, con un'offerta completa di prodotti e consulenza per le aziende il comparto Agroalimentare. Alle imprese del segmento Large Corporate è offerto un modello di servizio completo e articolato.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel corso del 2020 ha consolidato il canale commerciale dedicato ai Consulenti Finanziari, attivi su 13 diversi mercati, definiti per presenza geografica, attraverso un percorso di crescita che prende in considerazione la soddisfazione della clientela, lo sviluppo professionale dei collaboratori e l'evoluzione del modello di servizio.

Crédit Agricole Leasing Italia ha aperto le porte al nuovo canale distributivo del vendor leasing affiancandolo al canale tradizionale della rete bancaria: un canale, quello dei vendor, che ha aperto nuovi scenari in ottica cross-selling di Gruppo.

La rete dei Consulenti Finanziari costituisce un anello fondamentale del rapporto tra la Banca e i suoi clienti e completa l'offerta commerciale del Gruppo integrando sinergicamente tutte le unità di business in un servizio di consulenza completo e specializzato.

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. ”**

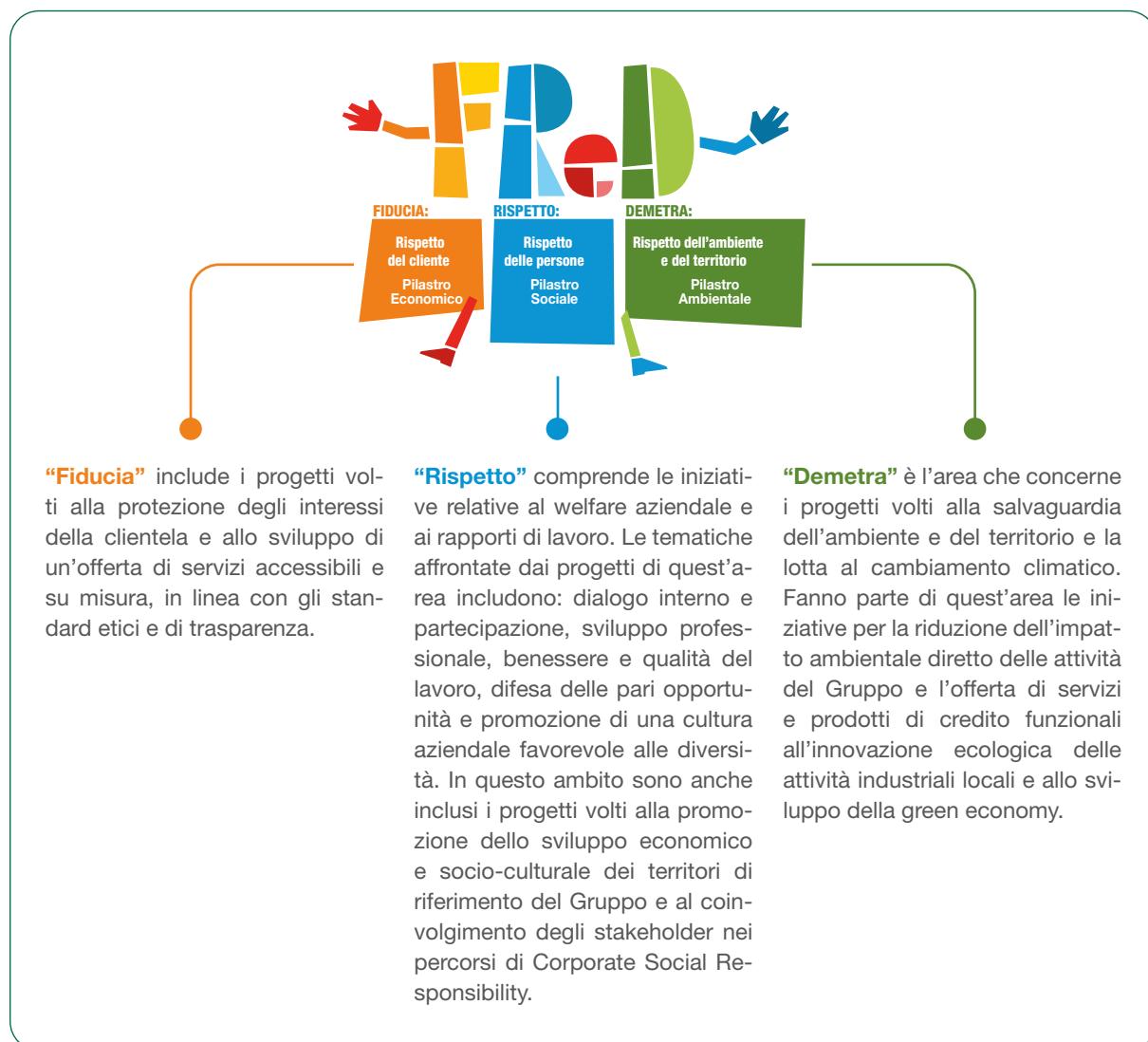
Le prospettive di crescita e sviluppo tracciate dal documento ricalcano gli impegni nei confronti degli stakeholder elencati all'interno del **Codice Etico** e valorizzano le attività della banca all'interno di un quadro che coinvolge la comunità e il territorio. Come soggetto attivo nello sviluppo del Paese, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si impegna a dialogare con i propri stakeholder e dare prioritaria attenzione all'impatto delle proprie attività sulle esigenze e gli interessi delle comunità e dei territori, in quanto **responsabile nei confronti dei propri stakeholder** e partecipe dei loro interessi, sia a livello micro per quanto riguarda la relazione con clienti, dipendenti, fornitori e comunità, che a livello macro, alla luce del supporto allo sviluppo economico del Paese. La banca ambisce alla costruzione di una strategia di crescita che, pur restando fedele alla tradizione del Gruppo, faccia della co-progettazione e dell'offerta di servizi innovativi e su misura il proprio approccio strategico di business.

I principi di responsabilità e prossimità si concretizzano in un modello di gestione che valorizza il **rapporto di solida fiducia con gli attori locali**, previene i rischi di uno scenario in costante evoluzione, individua e interpreta i bisogni emergenti del territorio e sostiene il tessuto imprenditoriale in coerenza con le esigenze locali di investimento e di crescita sostenibile. Un modello operativo capace di coinvolgere il territorio e valutare l'impatto delle attività di business così da **creare valore condiviso** tra gli stakeholder e consolidare la relazione con la comunità.

L'espressione del modello di sostenibilità intrapreso dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è il **meta-progetto FReD**, l'iniziativa quadro che predisponde per tutte le entità del Gruppo un cruscotto condiviso funzionale alla valutazione dei progetti di Corporate Social Responsibility. Da diversi anni il progetto stabilisce le linee guida interne per **definire le politiche di responsabilità sociale** e valutarne gli sviluppi con un indice sintetico, che esprima il contributo di ogni singola entità del Gruppo per il raggiungimento di obiettivi csr di Gruppo sempre più sfidanti.

Per monitorare il progresso delle iniziative legate al meta-progetto FReD, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha incaricato una società di Revisione che attraverso audit attribuisce uno scoring che permette la valutazione e il confronto delle attività.

Nell'ambito del meta-progetto FReD, le entità del Gruppo Crédit Agricole si impegnano a realizzare quattro progetti per ognuna delle aree di sostenibilità indicate (di cui 3 trasversali e comuni a tutte le entità del Gruppo). Le aree di sostenibilità sono le seguenti.



A testimoniare l'integrazione degli **obiettivi di sostenibilità** nella cultura aziendale del Gruppo, il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento FReD è sistematicamente incluso nel sistema incentivante del management aziendale.

I temi di Corporate Social Responsibility vengono discussi dal top management in occasione delle riunioni del Comitato di Direzione di Gruppo, a cui partecipano i primi riporti della Direzione Generale. 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 Brand e Responsabilità Sociale, collocata nell'area Comunicazione interna brand 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.

Nel 2020 è stato avviato dal Gruppo un progetto pluriennale dedicato alla sostenibilità, le cui principali aree di intervento sono:

- > l'approfondimento dell'analisi dei rischi climatici e ambientali e degli scenari climatici;
- > il rafforzamento dell'integrazione dei criteri ESG nei processi del credito;
- > il completamento della misurazione della carbon footprint e lo studio delle misure di mitigazione;
- > il rafforzamento dei criteri ESG nei processi di approvvigionamento;
- > l'evoluzione della disclosure verso gli stakeholders;
- > l'evoluzione della corporate governance nell'ambito della Sostenibilità.

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 l'universo valoriale e i principi espressi nel Codice Etico** e fornendo una spinta propulsiva alle attività di business a beneficio degli stakeholder.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



I risultati economico finanziari dell'esercizio 2020 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.

PROSPECTO CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1		2020	2019	2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	899.083	928.260	927.732
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	72.967	81.425	65.550
40.	Commissioni attive	920.631	956.144	931.731
50.	Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-40.707	-43.378	-40.184
70.	Dividendi e proventi simili	10.449	11.368	12.614
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	21.304	15.147	10.711
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-12.129	-10.121	-10.832
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-9.055	-8.883	31.951
a)	attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-7.834	-12.046	5.444
b)	attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-1.270	3.314	26.428
c)	passività finanziarie	49	-151	79
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-527	-29	3.176
a)	attività e passività finanziarie designate al fair value	0	0	0
b)	altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-527	-29	3.176
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di:	-390.015	-219.605	-252.314
a)	attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-388.943	-218.491	-251.366
b)	attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-1.072	-1.114	-948
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-1.367	-3.357	-1.037
230.	Altri oneri/proventi di gestione	286.006	283.784	294.346
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	9.761	12.806	8.530
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	66.080	497	118
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		1.832.481	2.004.058	1.982.092
190.	b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/ liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	470.487	472.984	552.176
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		470.487	472.984	552.176
190.	a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	710.810	727.755	742.023
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		710.810	727.755	742.023
340.	Utile (perdita) d'esercizio di competenza di terzi	8.224	12.087	18.155
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		8.224	12.087	18.155
	Utile distribuito agli azionisti	90.119	0	128.571
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		90.119	0	128.571
190.	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	113.547	118.215	121.199
190.	b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	58.027	40.703	40.188
300.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relativa a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	18.866	68.518	72.252
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		190.440	227.436	233.639
190.	b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)			
	Utile assegnato al fondo di beneficienza	1.200	2.000	1.800
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE		1.200	2.000	1.800

PROSPETTO CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1		2020	2019	2018
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		1.471.280	1.442.262	1.676.364
200.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	6.699	5.633	-23.378
	a) impegni e garanzie rilasciate	-1.274	-3.244	-4.592
	b) altri accantonamenti netti	7.973	8.877	-18.786
210.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	85.463	80.163	44.266
220.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	97.784	90.853	84.748
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	115	0	0
260.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0	0	0
270.	Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	-259.611	0	0
300.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variaz. imposte anticipate e differite)	56.284	73.078	56.565
	Utile destinato a riserve	-144.756	312.069	143.527
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		- 158.022	561.796	305.728

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.**

I processi di selezione per i fornitori di beni e servizi, infatti, vagliano anche queste prerogative e, se possibile, favoriscono il coinvolgimento dei fornitori in loco così da **rafforzare ulteriormente il sostegno allo sviluppo del tessuto produttivo locale**. Il progetto sostenibilità pluriennale del Gruppo include il rafforzamento 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 a enfatizzare l'importanza dei valori ESG** (Environmental, Social, Governance) e promuovere la Certificazione rilasciata da EcoVadis. EcoVadis è 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 2020 è stata condotta la seconda edizione della **Survey Fornitori** per monitorare il livello di soddisfazione dei fornitori e la loro conoscenza dei Valori del Gruppo. Rispetto alla prima edizione è stato ampliato lo spazio dedicato ai temi della Sostenibilità e delle iniziative CSR. È stato registrato un netto miglioramento nei riscontri ricevuti dai partner del Gruppo. In particolare:

38%

dei fornitori
ha dichiarato
di essere certificati
EcoVadis
(+12% vs 2019)

61%

dei fornitori
ha dichiarato
di conoscere
EcoVadis
(+12% vs 2019)

25%

dei fornitori
ha dichiarato che
l'approccio ESG
è per loro una priorità
(novità rispetto a 2019)

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

COVID 19

L'emergenza sanitaria che è stata protagonista del 2020 ha reso ancora più necessario prestare attenzione ai Partner del Gruppo, per garantire loro una continuità del rapporto e se possibile un ulteriore supporto. È stato di essenziale importanza verificare con i diretti interessati se l'impegno del Gruppo ha visto i risultati sperati. Per questo è stata lanciata una Survey in cui è stato inserito il tema Covid. Di seguito i risultati:

- 65% dei Fornitori conferma che le interazioni (in termini quantitativi) con la Funzione Acquisti non sono diminuiti ma sono rimasti costanti;
- 12% dei Fornitori comunica di aver visto un aumento nelle interazioni con la Funzione (in termini quantitativi);
- 71% dei Fornitori comunica che le relazioni con il Gruppo sono rimaste invariate in termini qualitativi rispetto al passato;
- 10% dei Fornitori comunica di aver percepito un impatto positivo nella sua relazione con il Gruppo Crédit Agricole (in termini qualitativi).

Nel 2020 ha preso il via il cantiere seguito dalla Funzione Acquisti in merito a un nuovo progetto di Gruppo legato alla Sostenibilità, che ha definito come obiettivo primario **la valorizzazione dei criteri ESG nella selezione dei fornitori**. Durante l'anno sono state approfondite le iniziative promosse dalla Capogruppo su questo fronte per valutare la possibilità di adottarle anche in Italia. Per il 2021, invece, è stato predisposto un piano di sviluppo formativo specialistico in ambito sostenibilità per i buyer e per le strutture coinvolte nel processo di acquisto ed è stato stabilito l'intento di utilizzare maggiormente la piattaforma e il rating EcoVadis nella valutazione del Piano di Sostenibilità dei potenziali fornitori in fase di gara.

L'iniziativa si inserisce in un progetto più ampio che parte dalla volontà del Gruppo di migliorare la Value Chain, creando valore aggiunto per i fornitori e coinvolgendoli nel proprio approccio alla sostenibilità.

410,7
milioni
di euro

l'acquisto di beni e servizi
nel 2020

di cui

89%

approvvigionato
in Italia

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia mantiene un controllo attento su tutti i fornitori iscritti in albo, che sono tenuti a presentare un'autocertificazione antimafia e una specifica dichiarazione ai sensi del D. Lgs. 231/01. La banca verifica inoltre i contratti in essere, assicurandosi annualmente che i fornitori non facciano parte di liste sanzionatorie internazionali, segnalando eventuali Parti Correlate, che non abbiano sede in Paesi sotto embargo o sotto sorveglianza e che il fatturato derivante dalle attività commissionate non superi il 25% del fatturato globale.

Grazie alla specifica **Policy degli Acquisti**, il Gruppo disciplina le attività nei confronti dei propri fornitori tenendo conto di quanto indicato in materia nel Codice Etico e nelle normative e regolamenti interni tempo per tempo vigenti.

La banca si preoccupa anche di limitare il proprio impatto ambientale indiretto. Per questo porta avanti un **costante processo di sensibilizzazione dei fornitori**, promuovendo politiche attive che prevedono l'esclusione di attività o prodotti inquinanti e la richiesta, in fase di qualifica, di certificazioni volte ad accertare la condotta responsabile dei fornitori

Per effettuare 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 e del Codice Etico Agos Ducato.

Valore e localizzazione forniture (204-1)		2020	2019	2018
Valore totale delle forniture (EC4)	€	410.708.205	410.744.751	503.451.699
- di cui fornitori Esteri	€	45.800.263	43.930.804	40.192.024
	%	11,15	10,70	7,98
- di cui fornitori Italia	€	364.907.942	366.813.947	463.259.675
	%	88,85	89,30	92,02
Lazio	€	51.527.058	55.528.666	68.367.820
Emilia-Romagna	€	103.299.137	101.328.648	98.676.197
Lombardia	€	137.751.652	139.465.659	171.484.506
Friuli-Venezia Giulia	€	8.188.236	8.031.218	11.033.390
Veneto	€	18.543.392	11.008.818	12.811.690
Toscana	€	11.288.126	13.485.471	18.980.185
Liguria	€	14.474.503	15.608.425	16.000.927
Campania	€	4.376.284	4.413.082	8.018.229
Piemonte	€	7.972.431	10.865.248	10.971.314
Puglia	€	1.531.372	1.073.446	1.320.699
Marche	€	1.781.931	2.568.837	2.009.771
Abruzzo	€	2.855.535	2.021.116	3.051.754
Trentino-Alto Adige/Südtirol	€	233.273	120.307	730.521
Umbria	€	460.374	527.838	1.381.431
Altre regioni	€	624.638	767.168	38.421.241

Il valore delle forniture non include la quota destinata a poste infragruppo.

Selezione e qualifica fornitori (414-1; 308-1)		2020	2019	2018
Fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato		24%	24%	26%
di cui con certificazione ISO 9001		92%	87%	98%
di cui con certificazione ISO 14001		29%	28%	30%
di cui aderenti a SA 8000		8%	10%	9%
di cui con certificazione OHSAS 18001		22%	21%	21%
di cui con certificazione ECOVADIS		14%	8%	4%
Fornitori aggiunti in albo nel 2020 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato		2%	2%	2%
di cui con certificazione ISO 9001		90%	87%	98%
di cui con certificazione ISO 14001		25%	27%	32%
di cui aderenti a SA 8000		11%	4%	7%
di cui con certificazione OHSAS 18001		21%	27%	25%
di cui con certificazione ECOVADIS		3%	17%	0%



03

Modello aziendale

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. Questo garantisce 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.

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.

La funzione presidia:

- la prevenzione dei rischi che derivano dal riciclaggio di capitali e dal finanziamento del terrorismo secondo le 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 conformità alle normative che disciplinano l'attività bancaria e di intermediazione;
- la protezione dei dati personali secondo le normative tempo per tempo vigenti;
- il reporting direzionale nei confronti degli Organi di Supervisione strategica, di Gestione e di 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 le annesse procedure volte a verificare l'efficacia nella prevenzione della non conformità.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno si occupa di 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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

COVID
19

In occasione dell'emergenza sanitaria esplosa nel corso del primo trimestre 2020, 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 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'informativa alla clientela, con comunicazioni sul sito, sull'App 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 sopracitati, sono demandati alla **Direzione Rischi e Controlli Permanenti**. Il processo di gestione e controllo dei rischi si fonda sui seguenti principi:

- > chiara individuazione delle responsabilità nell'assumere 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, Direzione Rischi e Controlli Permanenti definisce annualmente, assieme alle funzioni owner 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 2020 è stato caratterizzato dalla messa terra di un **framework formalizzato di gestione del rischio in ambito IT**, mentre la gestione dei rischi operativi (in particolare in tema di privacy e sicurezza dei pagamenti) è stata soggetta a rafforzamento e aggiornamento costante. Inoltre, è stata posta particolare attenzione sulla gestione dei rischi legati alle attività esternalizzate, sia in una logica di business continuity che di qualità per il cliente, in un contesto ambientale 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.

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;
- > l'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 definirli e attuarli, vengono infatti definiti in relazione al massimo rischio assumibile.

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 2020 i principali indicatori RAF di Gruppo sono risultati soddisfacenti e coerenti con l'Appetite 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.

Nel 2020 si è provveduto alla **consueta predisposizione del documento di Strategia Rischi** per l'anno successivo. In coerenza con gli impegni assunti dal Gruppo nei confronti della sostenibilità e in linea con le richieste della Capogruppo Crédit Agricole, il documento di Strategia Rischi 2021 è stato arricchito con diversi approfondimenti sulle politiche attuate dal Gruppo in ambito ESG con riferimento alle attività avviate dalle Entità del Gruppo e dai diversi canali commerciali della banca, inclusa Crédit Agricole Leasing Italia.

La gestione dei rischi di natura sociale e ambientale

Le modalità di analisi dei rischi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono oggetto di continuo aggiornamento, così che il Gruppo possa sempre disporre di **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 stato avviato, 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 al fine di individuare i principali assi di sviluppo da implementare nei prossimi anni.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia attua un presidio sui rischi di natura sociale e ambientale da considerarsi ormai consolidato e radicato in azienda: 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 mercato 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.

Questo, inteso in senso lato, è 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** che prevede e minimizza eventuali impatti negativi sull'identità di brand, sviluppato a tutela della reputazione del Gruppo nei confronti dei propri stakeholder.

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Innovazione del modello bancario a supporto del cliente	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	Rischio di perdite derivanti dal mancato rispetto delle norme in materia di tutela 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 & By Default • Controlli • Formazione • Azioni di sensibilizzazione e comunicazione interna • Consulenza alle funzioni di business • Gestione delle istanze privacy
		Rischio Informatico ICT availability and continuity risk • ICT security risk • ICT change risk • ICT data integrity risk • ICT outsourcing risk	Rischio di perdite a seguito di violazioni della riservatezza, perdita dell'integrità dei sistemi e dei dati, inappropriatezza o indisponibilità di sistemi e dati o impossibilità di modificare i sistemi ICT in tempi e costi ragionevoli, laddove ambiente o esigenze aziendali cambino. Sono inclusi i rischi di sicurezza derivanti da processi interni inadeguati o errati, oppure da eventi esterni, inclusi attacchi informatici o sicurezza fisica inadeguata	<ul style="list-style-type: none"> • Policy Framework Rischio Informatico • 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 IT • Framework 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
		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
	Responsabilità nel credito per lo sviluppo sostenibile	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali. Ciò deriva 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. Ciò deriva 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
		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali. Ciò deriva 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

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
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 • Formazione
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 cause legali 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
	Sviluppo delle risorse umane	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. Ciò deriva 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 (attività filantropiche realizzate dal Gruppo) • Codice Etico • Codice di Comportamento
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

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
		Rischio Climatico (Rischio fisico e di transizione)	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
		Rischio di reputazione	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. Ciò deriva 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

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di strumenti che vengono utilizzati come presidio di gestione dei rischi di natura extra-finanziaria. Tra questi la **Carta Etica** e il **Codice Etico** che fungono da quadro generale di riferimento, 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 i limiti globali, ovvero 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. e condivisa con la Capogruppo.

La Strategia Rischi 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 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 impegni verso la clientela più meritevole e che parallelamente contenga e riqualifichi le esposizioni verso la clientela più rischiosa.

Questo anche grazie a una **chiara e trasparente definizione di quelli che sono i settori considerati strategici per la crescita dei territori** e dalle prospettive più attrattive sul lato economico per la strategia del Gruppo e di quelli che invece sono profilati come rischiosi dal punto di vista socio-economico verso cui implementare piani di graduale ridimensionamento fino al sostanziale 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 armi di distruzione di massa.

Tra i **settori sotto sorveglianza**, il cui finanziamento necessita di un consenso da parte del Servizio Normativa Antiriciclaggio e della valutazione degli organi deliberanti centrali, sono indicati casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d'arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione diamanti, raccolta, trattamento e smaltimento di rifiuti pericolosi e attività svolte da controparti quali ad esempio le ONLUS.

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



04

Temi materiali



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.

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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

In un anno in cui la pandemia da Covid 19 ha sovvertito ogni ordine e necessità, il Gruppo ha scelto di dare voce ai propri stakeholder attraverso un percorso di engagement che ha coinvolto direttamente soggetti scelti attraverso la collaborazione e la sensibilità delle diverse funzioni aziendali in modo da rappresentare ogni categoria di stakeholder. Gli incontri hanno messo in evidenza diversi punti di vista che, insieme, sono serviti a comporre un quadro che rappresenta punti di forza, nuovi bisogni e aspettative utili a definire il ruolo e l’indirizzo della banca del futuro. Attraverso gli incontri sono state anche pesate e rivisitate le tematiche materiali all’interno della matrice.

L’attività di analisi 2020 è stata condotta analizzando:

- **gli indirizzi forniti** dalle matrici di materialità e dai documenti di rendicontazione extrafinanziaria dei principali peer del Gruppo;
- **i trend di settore** descritti nei documenti: 2020 Banking and capital markets outlook – Deloitte, Open Banking e API Economy – Deloitte, PwC’s top trends Finanza Sostenibile – PwC, Il sistema finanziario a servizio del rilancio del Paese – PwC, La finanza sostenibile dopo l’emergenza COVID-19 – Forum Finanza Sostenibile, Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Final Report 2017 – Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Trend e prospettive del settore bancario in Italia – KPMG, COVID-19 impatti attesi sul bilancio delle banche – KPMG, Banking in the new reality: six trends shaping the industry – KPMG;
- **le pressioni mediatiche** individuate attraverso la rassegna stampa web;
- **le opinioni** di undici soggetti chiave intervistati nell’ambito dell’attività di stakeholder engagement;
- **le evidenze emerse** dai percorsi di ascolto interno Focus Group e Smart Meeting;
- **gli impegni formalizzati** nel Codice Etico e Codice di Comportamento;
- **gli indirizzi strategici** individuati dalla Capogruppo nel documento Crédit Agricole Climate Strategy;
- **i risultati dell’indagine** di clima IER 2020 sull’engagement di Gruppo.

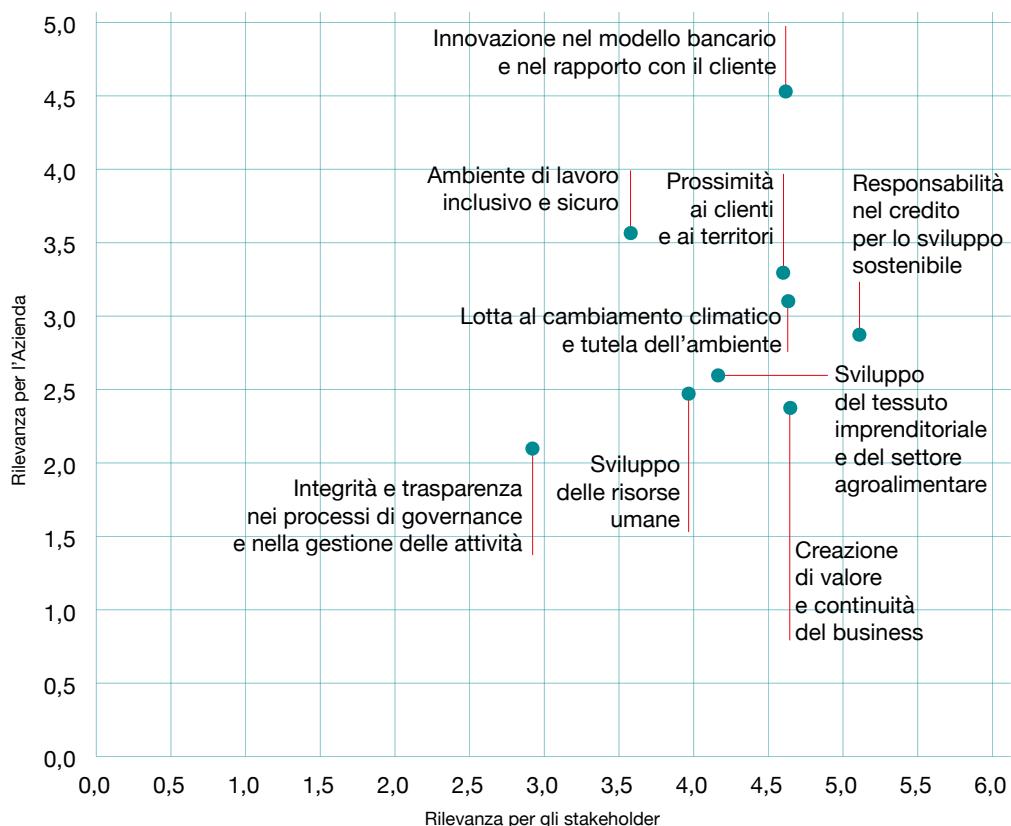


L'aggiornamento dell'analisi ha confermato una continuità rispetto agli aspetti indicati dai temi materiali dello scorso anno, seppur attribuendo loro sfumature differenti dettate dall'emergenza sanitaria che ha inevitabilmente determinato una rivisitazione concettuale e semantica dei risultati dell'analisi. I temi materiali che nel 2020 hanno rappresentato le attività della banca e il loro impatto sono:

- > **Integrità e trasparenza** nei processi di governance e nella gestione delle attività;
- > **Innovazione** del modello bancario a supporto del cliente;
- > **Responsabilità** nel credito per lo sviluppo sostenibile;
- > **Prossimità** ai clienti e ai territori;
- > **Sviluppo** delle risorse umane;
- > **Ambiente di lavoro** inclusivo e sicuro;
- > **Lotta al cambiamento climatico** e tutela dell'ambiente;
- > **Creazione di valore** e continuità del business.

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 2020





05

Aspetti sociali



Aspetti sociali

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Nel 2020 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha confermato l'impegno che ha portato alla definizione del modello di banca costruito nel corso degli anni. In un periodo che ha visto l'acutizzarsi di alcune problematiche già latenti nel Paese, la banca ha adottato 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:

- **Innovazione** del modello bancario a supporto del cliente;
- **Responsabilità nel credito** per lo sviluppo sostenibile;
- **Sviluppo** del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare;
- **Prossimità** ai clienti e ai territori;
- **Creazione di valore** e continuità del business;

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.

Le politiche creditizie del Gruppo in vigore per le imprese sono guidate alternativamente sulla base di classi a cui sono associate specifiche finalità o da una valutazione congiunta di rating, rischiosità settoriale, caratteristiche intrinseche del prodotto e presenza di garanzie. Le politiche 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. Nello specifico, si tratta di Politiche del Credito settoriali che disciplinano l'operatività nel comparto del settore agroalimentare, delle energie rinnovabili, dei finanziamenti ipotecari, delle aziende circa strumenti finanziari derivati OTC, nell'ambito estero e internazionale, nei confronti della Pubblica Amministrazione e nei settori controversi.

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 loro 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 questi 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 nella 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 con il 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 proprie delle concessioni di credito. I processi di sviluppo e modifica dei prodotti nuovi o già in commercio seguono un iter autorizzativo dettato dalla **Politica di approvazione dei nuovi prodotti e attività**, che risponde alla normativa IDD, Mifid II e alle Disposizioni in materia di trasparenza di Banca d'Italia.

Le modifiche apportate sui 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, alle caratteristiche della clientela target.

Durante il 2020 sono state aggiornate le **Politiche del Credito** adeguando gli indirizzi di concessione ai nuovi perimetri di rischio settoriale e recependo le novità conseguenti alla revisione della struttura organizzativa aziendale. In seguito all'aggiornamento, le Politiche del Credito risultano quindi conformi alle linee guida EBA sulla concessione ed il monitoraggio dei finanziamenti (*Guidelines on loan origination and monitoring*), nelle quali è previsto che gli istituti si dotino di politiche per un credito sostenibile dal punto di vista ambientale. Nelle **Politiche del Credito 2020** è stata pertanto riservata una **sezione specifica all'ambito ESG** al fine di valorizzare le controparti che abbiano già avviato un percorso di sostenibilità, dalle semplici certificazioni alla rendicontazione 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 ESG delle controparti operanti in specifici settori e con una valutazione specifica attraverso un questionario qualitativo.

In un'ottica di supporto alle giovani aziende innovative, ad alto potenziale e contenuto tecnologico, le **Politiche del Credito 2020** prevedono inoltre soluzioni specifiche volte a sostenere le start up, accompagnandole nel loro percorso di crescita.

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. L'attività di gestione dei reclami è governata in modo accentuato e individua i processi al fine di mitigarne i rischi. La **Policy per la gestione dei reclami**, nel rispetto della relativa normativa esterna vigente, definisce reclamo ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un comportamento anomalo o un'omissione, nonché una dichiarazione di insoddisfazione in ambito di prodotti e prestazione di servizi bancari, finanziari o assicurativi.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Innovazione nel modello bancario a supporto del cliente



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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

Se l'innovazione tecnologica e digitale rappresenta un asse strategico del Piano Industriale del Gruppo, l'incombenza dell'emergenza sanitaria ha determinato un'accelerazione del percorso di trasformazione, dettata da una necessaria riorganizzazione dei processi aziendali per consentire il normale proseguimento dell'operatività quotidiana e il soddisfacimento dei bisogni della clientela, pur nel rispetto dei limiti agli spostamenti fisici. L'innovazione digitale ha quindi caratterizzato l'evoluzione del modello di business di tutti i rami del Gruppo, valorizzando le innovazioni tecnologiche adottate negli scorsi anni e consolidando l'approccio teso al continuo aggiornamento dei processi aziendali e dell'interazione con i clienti.

In quest'ottica sono state adottate misure volte alla digitalizzazione e alla semplificazione dei processi che riguardano i servizi. Rientrano in quest'ambito l'attivazione del processo di firma digitale e l'**innovazione del servizio di web collaboration**, che permette ai gestori di tutti i canali commerciali di continuare a fare consulenza a distanza, rimanendo al fianco del cliente. È stato inoltre adottato un processo digitale completamente **paperless** e a elevata efficienza operativa dedicato al target dell'Offerta fuori Sede della clientela Private e Consulenti Finanziari ed è stato portato a termine il **restyling della piattaforma CRM Nowdesk** a disposizione dei gestori per la pianificazione della propria attività commerciale. In seguito a un mirato processo di formazione erogato a tutta la rete di gestori Private e Consulenti Finanziari, è stato anche lanciato un nuovo processo per la promozione e il collocamento di prodotti e servizi finanziari presso la clientela ed è stata intensificata l'attività di comunicazione, sia interna al Gruppo, con workshop e seminari in versione digitale condotti in collaborazione con Advisory Private e i principali Asset Manager Internazionali, sia rivolta all'esterno con campagne relazionali DEM (Direct E-mail Marketing) e newsletter mensili a contenuto finanziario inviate alla clientela. Il canale Private è stato inoltre coinvolto nel Progetto Aliante, un progetto di collaborazione avviato quest'anno con Indosuez Wealth Management 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.

In ambito **Cyber Security**, nel corso dell'anno è stato realizzato un rafforzamento dei processi e della governance tramite l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche che hanno riguardato le sfere della comunicazione e formazione, il controllo dei sistemi strategici, il rafforzamento delle difese della produzione, la rilevazione incidenti e la protezione dei dati sensibili.

Durante l'anno, il canale digitale del Gruppo ha consolidato la sua rilevanza per l'acquisizione di nuovi clienti e il loro sviluppo. Il canale digitale è infatti uno dei principali entry-point della strategia di acquisizione del Gruppo e concorre in modo significativo alla crescita, contribuendo con il 24% dei nuovi clienti acquisiti. L'attuale strategia di acquisizione ha garantito il giusto equilibrio fra numerosità dei nuovi conti e qualità dei clienti acquisiti, grazie ad una **forte valorizzazione del brand Crédit Agricole e un piano di cross selling dedicato**. I prodotti su cui si sono concentrate le attività sono due: il Conto Online e i Mutui (Mutuo Base e Mutuo Crédit Agricole). Grazie all'attivazione delle campagne media, alle partnership, alle iniziative di co-marketing e al costante lavoro di ottimizzazione dei processi, il Conto Crédit Agricole ha apportato un contributo alle aperture del Gruppo del 21% registrando un incremento delle nuove aperture del 36% a/a. **L'esperienza d'uso degli utenti è stata migliorata** con un nuovo form di apertura del conto corrente online e l'offerta è stata arricchita attraverso l'integrazione della richiesta della carta di debito evoluta all'interno del flusso di apertura del conto. Le partnership con i principali attori dell'ecosistema digitale e l'integrazione delle campagne di brand con quelle di acquisizione online hanno anche sostenuto la crescita dei Mutui Crédit Agricole, che ha generato un contributo del 21% delle stipule del Gruppo associato ad una crescita a/a del 41% dei Mutui Crédit Agricole ingaggiati online.

+24%

Nuovi clienti
acquisiti

+36%

Nuove aperture
Conto Crédit Agricole

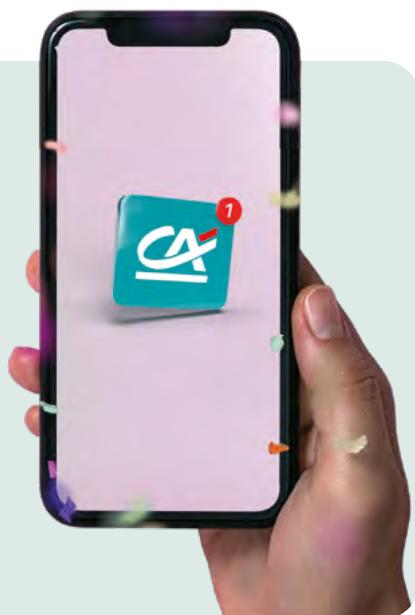
+21%

Stipule Mutui
Crédit Agricole

+41%

Mutui Crédit Agricole
ingaggiati online

Nel corso del 2020 è proseguito l'impegno del Gruppo nello **sviluppo di servizi e prodotti digitali** offerti alla clientela. Le implementazioni hanno riguardato entrambi i canali digitali di App Mobile e Home Banking. Relativamente all'app Mobile, nel corso del mese di agosto è stato effettuato il rilascio della **nuova App Crédit Agricole Italia**, completamente ridisegnata nell'interfaccia grafica e con caratteristiche del tutto innovative: possibilità di apertura conto in pre-login, grafici di evoluzione andamento conto corrente, disponibilità della documentazione inviata online, visualizzazione e gestione delle carte, personalizzazione informazioni in home page e una nuova area mercati con visualizzazione degli indici di mercato mondiali e con informazioni in continuo aggiornamento. La App offre anche la possibilità sia di richiedere un appuntamento con il proprio gestore che di accettare proposte di investimento a distanza, secondo un processo semplice e veloce.



In merito al servizio di **Home Banking**, fruibile sia da pc che da tablet e smartphone in modalità responsive, è stato implementato un restyling completo della piattaforma in modo da consentire ai clienti un accesso immediato e fluido nelle varie categorie di servizi. Inoltre, per permettere ai clienti una gestione quanto più autonoma e sicura nel contesto della crisi sanitaria emersa nel corso dell'anno, sono proseguiti le attività del Gruppo nel rendere i **processi online completamente autonomi** e limitare così la necessità di interazione diretta col personale. Tra le implementazioni effettuate vi è la possibilità di recupero delle credenziali di accesso in maniera autonoma e la possibilità di confermare apertura di servizi come il deposito di titoli e prodotti come carte di debito evolute direttamente dalla propria area riservata del servizio di HomeBanking.

Nel corso dell'anno, il Gruppo si è anche distinto per il modo rapido, innovativo e lungimirante in cui sono state recepite le previsioni e le opportunità contenute all'interno del **Decreto Rilancio** in ambito Ecobonus e Superbonus 110%. Con l'obiettivo di semplificare quanto più possibile il processo di raccolta, verifica ed eventuale certificazione della documentazione necessaria a trasferire alla banca il credito maturato, è stata sviluppata e messa a disposizione dei clienti una piattaforma digitale ad hoc. Oltre alla piattaforma, il Gruppo si è anche impegnato nella **formazione continua** di circa 50 specialisti su tutto il territorio italiano, con il compito di guidare i clienti di tutti i segmenti verso la realizzazione del proprio progetto, e nella predisposizione di un'offerta specifica laddove i clienti avessero necessità di liquidità per terminare i lavori.

Ancora rispetto all'**innovazione dei servizi**, è stata sviluppata l'applicazione per tablet AgriAdvisor, in collaborazione con la Capogruppo Crédit Agricole S.A., ideata per elaborare analisi diagnostiche delle esigenze finanziarie di breve e medio-lungo termine delle aziende agricole e simulare ipotesi di supporto finanziario da proporre nell'ambito di un servizio di consulenza personalizzato.

Anche l'**offerta Leasing** ha visto l'introduzione di innovazioni IT nell'ambito del più ampio progetto di industrializzazione e digitalizzazione 100% Crédit Agricole.

La modifica delle abitudini di acquisto dei clienti e la crescente digitalizzazione hanno richiesto anche un adeguamento nel modo di offrire prodotti e servizi assicurativi.

Nasce da qui il **modello di servizio omnicanale**, il nuovo modello di vendita dell'offerta assicurativa Danni di CA Assicurazioni che mette il cliente al centro di un processo di collocamento unico, semplificato per tutti i prodotti e che, grazie alla connessione tecnologica di tutti i canali di vendita disponibili, permette di scegliere, in massima libertà, come entrare in relazione con la Banca.

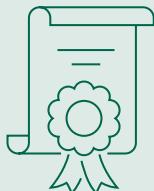
Il modello omnicanale, unico sul mercato, ha consentito **l'attivazione di nuovi customer journey** sulla base delle caratteristiche dei clienti, con il contributo delle nuove funzionalità disponibili per il Servizio Clienti e l'Home Banking. Grazie a questo strumento, è stato rilevato che la strategia adottata nell'ambito digitale ha riscontrato un notevole apprezzamento da parte della clientela, attestato da un sostanziale incremento registrato nell'Indice di Raccomandazione del Cliente (IRC) rispetto al 2019.

Il Gruppo ha anche organizzato un **gruppo di lavoro interfunzionale** con l'obiettivo di definire e avviare le attività progettuali predisponendo un piano realizzativo organizzato per priorità contenente gli interventi di adeguamento alla nuova normativa IDD in materia di distribuzione assicurativa. Le attività proseguiranno nel 2021 al fine di garantire la conformità normativa entro i tempi richiesti.

Anche il segmento Private Banking durante l'anno **ha accelerato l'adozione e l'utilizzo di strumenti digitali** per consentire alla clientela di interagire con la Banca in maniera omnicanale. Nel 2020 sono state introdotte diverse novità guidate da due driver strategici: 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, e **l'efficientamento delle attività del gestore**, per dedicare più tempo alla consulenza e allo sviluppo commerciale.

Anche il comparto **Wealth Management** ha visto un contributo importante venire dalla digitalizzazione e dall'innovazione tecnologica. È stata infatti lanciata la nuova GP Robo Advisor CA Smart Advisory, un servizio innovativo di gestione di portafogli che offre una soluzione semplice per l'investimento della liquidità, unendo la solidità e le migliori tecnologie digitali del Gruppo Crédit Agricole con le competenze gestionali di Amundi. Si tratta di un servizio inclusivo perché permette di sottoscrivere una gestione patrimoniale già a partire da soli 5.000 euro, con l'abbinata opzionale del PAC. Grazie alla componente digitale il cliente può monitorare e operare nel post-vendita in completa autonomia e in qualunque momento dal proprio HomeBanking. Oltre all'innovazione tecnologica, ha anche un aspetto sostenibile: tutte le linee di Gestione Patrimoniale di CA Smart Advisory includono una **forte**

componente di prodotti ESG/SRI per sostenere e finanziare gli emittenti più virtuosi, che adottano una politica di investimento ispirata a criteri di responsabilità ambientale sociale e di governo societario.



Il Gruppo si è inoltre 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 ha programmato interventi formativi sui minori stessi.

Nel 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" rilasciata dall'ente di certificazione tedesco TUV con il patrocinio di Federprivacy: gli esperti del settore hanno certificato che la App rispetta la privacy dei clienti. Crédit Agricole è la prima Banca ad ottenere questo riconoscimento.

Al fine di sviluppare una relazione di qualità con il cliente, il Gruppo attribuisce **fondamentale importanza alla gestione dei reclami**. Tale attività avviene in modo accentuato e prevede la definizione dei processi per un'efficace mitigazione dei rischi ad essi connessi. I canali a disposizione dei clienti per l'inoltro dei reclami sono la posta ordinaria, la posta elettronica, che include e-mail ordinaria, PEC e form presente sul sito internet istituzionale, o la consegna a mano presso una delle agenzie 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.

I termini di evasione dei reclami sono stabiliti 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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

In un contesto altamente complesso causato dalla pandemia Covid-19 in cui le modifiche apportate dal Regolatore hanno portato all'allungamento dei tempi di risposta da 30 gg a 60 gg per i reclami bancari, il Servizio Reclami ha mantenuto il track record positivo: 1.100 sono stati reclami chiusi in meno di 5 giorni, mentre 767 sono stati chiusi in meno di 10 giorni. I tempi di riscontro medi sono stati pari a **14,55** giorni, di cui **12,26** giorni per i reclami bancari, **26,42** per i reclami finanziari, **7,11** per i PSD2 e **21,6** per gli assicurativi.

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 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.

Nel 2020 le **macrocategorie di maggior rilievo** sono rappresentate dai reclami relativi agli Azionisti Fellini, alle Successioni, all'operatività delle filiali, ai poli affari e ai centri impresa. Rispetto all'anno precedente, a fronte di una riduzione dei reclami promossi dagli ex Azionisti Fellini (-18% a/a), si registra un aumento dei reclami successori +41%, e +9% per l'operatività delle unità operative, oltre alle problematiche relative al Covid-19 non presenti lo scorso anno.

A partire dal febbraio 2020, forte attenzione è stata data alla **gestione del reclamo** anche in ottica del possibile ritiro da parte del cliente, tramite immediato contatto e soluzioni commerciali. Forte importanza è stata data alle tempistiche di risposta, con riduzione dei tempi di gestione. A tal proposito, i miglioramenti della velocità di risposta e dell'esperienza del Cliente hanno portato un aumento del numero di reclami ritirati.

Reclami (*) (417-2)		2020	2019	2018
Per tipologia				
Carte di credito/Bancomat	n.	47	173	167
	%	1	4	6
Titoli	n.	165	1.091	226
	%	4	28	8
Crediti	n.	166	141	126
	%	4	4	5
Mutui	n.	226	238	254
	%	6	6	9
Conti correnti/Depositi	n.	202	750	1.169
	%	5	19	43
Prodotti assicurati	n.	181	124	67
	%	5	3	2
Stipendi/Pensioni	n.	7	1	1
	%	0	0	0
Privacy (GRI 418-1)	n.	14	36	4
	%	0	1	0
di cui da parte di terzi	n.	14	36	4
di cui da enti regolatori	n.	0	0	0
Altro	n.	2.772	1.359	701
	%	79	35	26
Totale reclami	n.	3.780	3.913	2.715
Per motivazione				
Esecuzione operazioni	n.	1.344	1.280	1.368
	%	36	33	50
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	913	1.333	193
	%	24	34	7
Condizioni applicate	n.	82	453	294
	%	2	12	11
Frodi e smarrimento	n.	160	152	183
	%	4	4	7
Altro	n.	1.281	695	677
	%	34	18	25
Totale	n.	3.780	3.913	2.715
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.	3	1	n.d.

(*) 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. I dati 2018 non includono i reclami (573) che hanno interessato le Banche Fellini prima dell'avvenuta migrazione informatica.

Casi di non compliance mossi contro l'organizzazione attraverso sistemi di risoluzione di contenziosi a livello nazionale e internazionale (419-1)		2020	2019	2018
Totale casi	n.	65	311	162
di cui negoziazione	n.	3	19	0
di cui mediazione	n.	62	182	15
di cui arbitrati	n.	0	110	147

Contenzioso con la clientela (419-1)		2020	2019	2018
Contenzioso con la clientela	n.	1.291	1.394	1.373
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	227.687.183	235.636.436	309.172.338
Contenzioso fallimentare	n.	32	29	35
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	24.601.452	30.795.000	32.005.359

Customer satisfaction

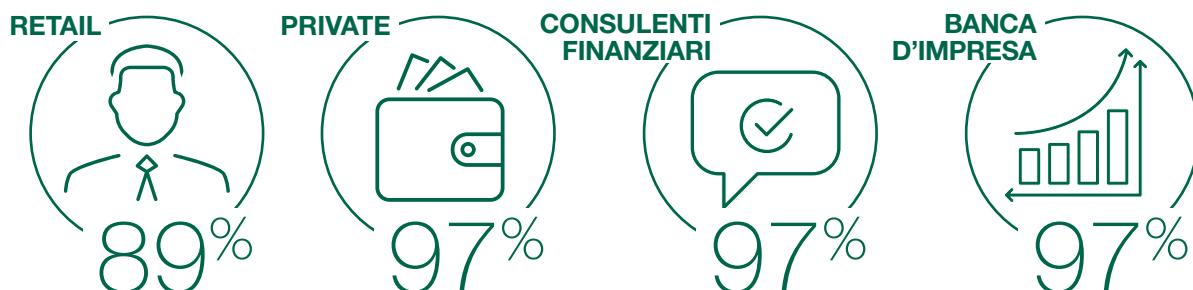
LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

L'emergenza sanitaria ha fortemente mutato anche le esperienze e le aspettative dei clienti e, di conseguenza, l'interazione con la banca. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha colto la sfida di adeguarsi in maniera rapida ed efficace alle mutazioni del contesto, intervenendo su processi e modalità di consulenza, con l'approccio omnicanale che la distingue. Nonostante il clima di incertezza, le **performance 2020 in termini di Soddisfazione della Clientela** del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia hanno registrato **complessivamente dei risultati positivi**, continuando sulla strada di crescita individuata nell'ultimo trimestre 2019.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia misura la soddisfazione dei clienti ricorrendo a Doxa, una società specializzata in ricerche di mercato che analizza periodicamente il livello di soddisfazione svolgendo delle indagini che coinvolgono i clienti appartenenti ai segmenti di mercato Retail, Banca d'Impresa, Private e Consulenti Finanziari. Per analizzare approfonditamente i livelli di soddisfazione della clientela, le indagini affrontano diversi aspetti del rapporto tra cliente e Banca e in questo modo forniscono una valutazione complessiva del modello di interazione di GBCAI. I questionari, infatti, sono diversificati per il Canale di riferimento e le valutazioni sono tarate su una scala da 0, che significa "per niente soddisfatto", a 10, che significa "estremamente soddisfatto". L'analisi delle risposte offre degli indicatori sintetici che consentono al Gruppo di adeguare l'offerta e innovare i processi in linea con le esigenze dei clienti.

Nel 2020 le interviste sono state svolte telefonicamente per i canali Private, Consulenti Finanziari (800 interviste ciascuno) e Banca d'Impresa (724 interviste); mentre sono state effettuate sia telefonicamente che via mail per il canale Retail (49.651 interviste totali).

CLIENTI SODDISFATTI



CUSTOMER SATISFACTION Indicatore	Unità di misura	2020			2019	2018 ^(*)
Indice di soddisfazione di servizio (102-43)						
Clienti Retail	%	89			87	87
Clienti Private	%	97			94	91
Clienti Consulenti Finanziari	%	97			97	97
Clienti Banca d'Impresa	%	97			93	89

(*) per poter eseguire confronto con 2019 e 2020 le valutazioni 2018 sono state proformate sulla composizione della customer base con l'inserimento post acquisizione dei Clienti ex Casse di Risparmio San Miniato, Cesena e Rimini.

I Clienti del Gruppo hanno dimostrato di aver apprezzato il supporto e la vicinanza fornita in questo momento di difficoltà. Ciò è confermato anche dall'elevato livello di **fiducia** nei confronti della Banca che emerge dalle interviste e da una significativa crescita del **percepito di innovazione**, soprattutto in termini di capacità di fornire un supporto adeguato anche da remoto.

Nel 2020 è stata condotta un'indagine di benchmark con lo scopo di individuare, nei confronti dei competitor, il posizionamento in termini di raccomandazione dei clienti del Gruppo, che ha confermato i risultati positivi acquisiti nel corso dell'anno.

**Nel 2020 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia
ha guadagnato una posizione nella classifica dei player tradizionali
italiani, posizionandosi al secondo posto.**

I risultati positivi sono anche frutto di una serie di **iniziativa mirate, messe in atto e volte al continuo rafforzamento della soddisfazione dei Clienti**, sin dalla creazione della Business Unit dedicata alla Customer Satisfaction a ottobre 2019, passando per la successiva integrazione del Servizio Reclami a febbraio 2020. Nel corso dell'anno sono state portate avanti le attività del Piano Strategico, oltre ad **attività straordinarie** sviluppate **per far fronte all'emergenza Covid19**, allo scopo di supportare al meglio i Clienti, generando un **forte apprezzamento per la vicinanza espressa dal Gruppo in questo momento di difficoltà**.

Sul tema dell'**eccellenza operativa**, prosegue l'incessante lavoro di **mitigazione degli Irritanti**, ovvero criticità ad alto impatto sul livello di soddisfazione della Clientela, con focus particolare sulla disponibilità degli ATM e riduzione delle chiamate perse in Filiale, oltre che su diverse tematiche emerse dall'analisi dei **reclami**.

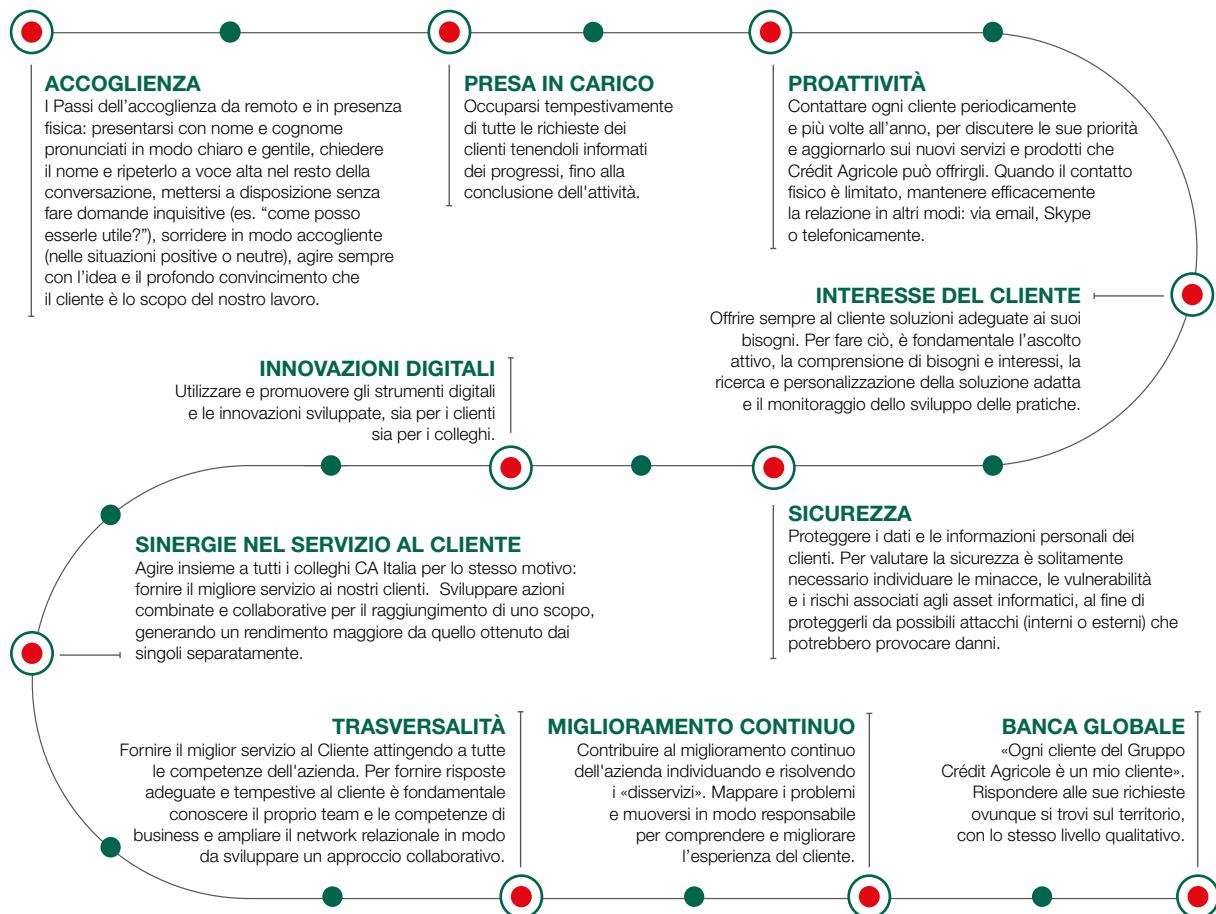
Partendo da un decalogo dei **10 impegni concreti** che il Gruppo si assume nei confronti del Cliente, nel corso dell'anno è stato lanciato un programma formativo specifico rivolto ai dipendenti. Il programma ha lo scopo di condividere con tutta la rete commerciale l'importanza di un approccio al Cliente fondato sulla comprensione del valore della relazione in ogni suo aspetto e sui migliori comportamenti da mettere in campo.



Nell'ambito dell'**eccellenza relazionale**, nel 2020 è stato avviato il progetto **"IO LOVVO IL MIO CLIENTE"**, iniziativa sviluppata per tutti i dipendenti del Gruppo, dal mondo Retail alle strutture di Direzione Centrale, con un obiettivo comune: la soddisfazione del Cliente e la diffusione delle linee guida per l'eccellenza relazionale.

Al fine di valorizzare gli sforzi dei colleghi e sostenere i livelli di soddisfazione raggiunti, è stata anche predisposta l'attività di **premiazione delle filiali** che si sono distinte nel corso dell'anno in termini di apprezzamento da parte dei Clienti.

10 impegni concreti che sanciscono il nostro orientamento al cliente



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 anche a valle della propria catena del valore. Per questo, nel più ampio quadro del progetto pluriennale di sostenibilità, la banca ha confermato la volontà di promuovere ulteriormente l'integrazione dei criteri ESG nei processi del credito.

1 Sconfiggere la povertà

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.

L'impegno sociale del Gruppo si è anche concretizzato nell'accordo firmato con la Fondazione Piacenza e Vigevano, il Comune di Piacenza e la Diocesi di Piacenza-Bobbio per l'istituzione di un **fondo di welfare sociale da 1,7 milioni di euro**, gestito da Caritas Piacenza, e sviluppato in tre assi: il sostegno sociale non assistenziale alle persone e alle famiglie in situazione di fragilità, il microcredito ed il sostegno allo start-up delle imprese, nell'ambito del quale Le Village di Parma fungerà da braccio operativo.



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.

Anche nel 2020 **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. La misura si pone a sostegno di investimenti per acquisto, anche in leasing di macchinari, attrezzature, impianti, beni strumentali ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali.

Tramite questa agevolazione nel 2020 Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato un importo pari a 193,5 milioni di euro (+67% a/a), di cui circa 140,4 milioni di euro (+200% a/a) relativi a finanziamenti in industria 4.0., per un totale di 1.273 contratti (+63% a/a).



Per quanto riguarda il Wealth Management il 2020 ha visto aumentare la presenza degli **investimenti sostenibili e ESG** all'interno dell'offerta commerciale. Il Gruppo, infatti, ritiene che sia possibile coniugare crescita del capitale e sostenibilità: per farlo occorre impostare valide strategie di investimento che siano socialmente responsabili, attente ad integrare l'analisi economico-finanziaria con quella sociale, etica e ambientale al fine di **creare un'offerta di soluzioni d'investimento ESG** che possa creare valore per l'investitore e per la società nel suo complesso. Per fare questo il Gruppo si avvale dell'expertise di Amundi, SGR del Gruppo Crédit Agricole, che fin dalla sua costituzione ha affiancato i criteri ESG ai tradizionali parametri finanziari ed è stata membro fondatore e firmatario nel 2006 dei Principi per gli Investimenti Responsabili (PRI) delle Nazioni Unite. Attraverso la partnership con Amundi il Gruppo offre ai clienti la **possibilità di investire in fondi ESG e in fondi tematici** che guardano a temi legati alla sostenibilità declinata sotto varie forme. Amundi ha infatti sviluppato un processo di analisi ESG accreditato e collaudato nel tempo, che combina approcci di analisi e fattori diversi per la determinazione del rating ESG. Inoltre, tramite CPR Asset Management, centro di competenza nella gestione azionaria tematica del Gruppo, è possibile offrire una risposta finanziaria sostenibile alle sfide di questo secolo, sviluppando approcci tematici mirati relativi alle sfide dello sviluppo sostenibile, come la gestione delle risorse idriche, l'accesso all'istruzione o la lotta contro il riscaldamento globale.

Anche Crédit Agricole Leasing Italia ha aderito alle iniziative di Gruppo e ha messo in atto diversi interventi tra cui, nell'ambito della gestione delle moratorie, la sospensione dei canoni di leasing. Al 31 dicembre 2020 sono pervenute a Crédit Agricole Leasing Italia richieste di moratoria da circa 2.900 clienti corrispondenti a oltre 5.600 contratti.

Nel 2020 il valore dei prodotti Retail con finalità sociale sul totale del valore dei prodotti Retail è pari al 24,1% (2% nel 2019), mentre il valore dei prodotti con finalità sociale destinati alle imprese corrisponde al 27,8% del totale dei prodotti del segmento Banca d'Impresa (13,6% nel 2019).

Clienti attivi per canale ^(*) (G4 - FS6)			2020	2019	2018
Corporate	Impieghi (mln €)	3.707	5.404	3.736	
	Raccolta (mln €)	4.087	4.089	3.815	
	Raccolta indiretta (mln €)	1.620	1.727	1.218	
PMI	Impieghi (mln €)	15.937	13.687	15.223	
	Raccolta (mln €)	11.577	9.358	9.150	
	Raccolta indiretta (mln €)	1.619	1.578	1.694	
Privati	Impieghi (mln €)	22.113	21.005	19.951	
	Raccolta (mln €)	28.528	27.583	27.618	
	Raccolta indiretta (mln €)	47.724	44.241	41.015	
Big Dossier ^(**)	Impieghi (mln €)	7.824	5.882	6.292	
	Raccolta (mln €)	813	767	1.071	
	Raccolta indiretta (mln €)	24.463	22.482	18.911	
Totale	Impieghi (mln €)	49.582	45.978	45.203	
	Raccolta (mln €)	45.004	41.797	41.653	
	Raccolta indiretta (mln €)	75.425	70.027	62.838	

(*) Il 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.

(**) 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			2020	2019	2018
Comuni	n.	219	215	215	
Regioni e Province	n.	2	2	3	
Aziende sanitarie	n.	3	3	3	
Istituzioni scolastiche	n.	599	555	516	
Università	n.	3	3	2	
Consorzi	n.	44	53	53	
Comunità montane	n.	5	6	6	
A.S.P. / IPAB	n.	43	46	45	
Enti vari	n.	120	123	129	
Totale	n.	1.038	1.006	972	

Clienti Privati (G4 - FS6)			2020	2019	2018
Per segmento					
Famiglie	n.	1.365.367	1.414.433	1.420.002	
	Impieghi (mln €)	19.541	18.744	17.913	
	Raccolta (mln €)	9.535	10.307	10.410	
	Raccolta indiretta (mln €)	2.486	3.081	3.377	
Premium	n.	434.765	419.666	404.844	
	Impieghi (mln €)	2.069	1.822	1.642	
	Raccolta (mln €)	15.610	13.870	13.815	
	Raccolta indiretta (mln €)	30.539	27.622	25.452	
Private	n.	30.527	31.096	29.840	
	Impieghi (mln €)	503	439	396	
	Raccolta (mln €)	3.383	3.406	3.393	
	Raccolta indiretta (mln €)	14.700	13.538	12.186	
Totale	n.	1.830.659	1.865.195	1.854.686	
	Impieghi (mln €)	22.113	21.005	19.951	
	Raccolta (mln €)	28.528	27.583	27.618	
	Raccolta indiretta (mln €)	47.724	44.241	41.015	

Clienti Imprese (canali PMI + Corporate) (G4 - FS6)		2020	2019	2018
Per segmento				
Large Corporate	n.	1.747	3.114	1.558
	Impieghi (mln €)	3.707	5.404	3.736
	Raccolta (mln €)	4.087	4.089	3.815
	Raccolta indiretta (mln €)	1.620	1.727	1.218
PMI e Mid Corporate	n.	14.479	12.129	13.607
	Impieghi (mln €)	8.885	6.872	7.954
	Raccolta (mln €)	4.684	2.970	2.809
	Raccolta indiretta (mln €)	584	585	587
Affari	n.	223.597	216.423	220.501
	Impieghi (mln €)	7.052	6.815	7.270
	Raccolta (mln €)	6.893	6.388	6.340
	Raccolta indiretta (mln €)	1.034	993	1.108
Totale	n.	239.823	231.666	235.666
	Impieghi (mln €)	19.644	19.091	18.960
	Raccolta (mln €)	15.663	13.447	12.965
	Raccolta indiretta (mln €)	3.238	3.304	2.912

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2020	2019	2018
Emilia-Romagna	n. clienti	528.469	546.302	551.975
	Impieghi (mln €)	3.989	3.852	3.674
	Raccolta (mln €)	8.712	8.707	8.847
	Raccolta indiretta (mln €)	14.738	14.713	13.616
Lombardia	n. clienti	333.595	350.388	343.896
	Impieghi (mln €)	5.452	5.102	4.893
	Raccolta (mln €)	5.955	5.524	5.623
	Raccolta indiretta (mln €)	12.435	9.884	9.103
Veneto	n. clienti	152.904	155.381	147.823
	Impieghi (mln €)	2.346	2.241	2.082
	Raccolta (mln €)	1.932	2.081	1.906
	Raccolta indiretta (mln €)	2.918	3.034	2.734
Campania	n. clienti	130.858	133.388	133.511
	Impieghi (mln €)	1.445	1.374	1.313
	Raccolta (mln €)	2.196	2.024	1.963
	Raccolta indiretta (mln €)	2.263	2.088	1.994
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	156.778	158.377	158.090
	Impieghi (mln €)	1.298	1.213	1.158
	Raccolta (mln €)	2.486	2.153	2.155
	Raccolta indiretta (mln €)	4.329	3.648	3.516
Lazio	n. clienti	71.525	71.574	71.694
	Impieghi (mln €)	1.515	1.470	1.402
	Raccolta (mln €)	1.358	1.251	1.221
	Raccolta indiretta (mln €)	1.294	1.363	1.290
Liguria	n. clienti	141.132	138.188	139.884
	Impieghi (mln €)	1.374	1.325	1.265
	Raccolta (mln €)	1.825	1.767	1.772
	Raccolta indiretta (mln €)	3.300	3.028	2.796
Piemonte	n. clienti	116.922	118.525	115.485
	Impieghi (mln €)	2.339	2.187	2.026
	Raccolta (mln €)	1.526	1.500	1.521
	Raccolta indiretta (mln €)	3.065	3.049	2.830
Toscana	n. clienti	178.114	173.275	172.020
	Impieghi (mln €)	2.125	2.034	1.956
	Raccolta (mln €)	2.303	2.342	2.375
	Raccolta indiretta (mln €)	3.168	3.172	2.893
Umbria	n. clienti	11.037	11.019	11.202
	Impieghi (mln €)	129	127	119
	Raccolta (mln €)	148	129	132
	Raccolta indiretta (mln €)	147	149	140
Totale	n. clienti	1.830.659	1.865.195	1.854.686
	Impieghi (mln €)	22.113	21.005	19.951
	Raccolta (mln €)	28.528	27.583	27.618
	Raccolta indiretta (mln €)	47.724	44.241	41.015

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4 - FS6)			2020	2019	2018
Per fascia d'età					
0-20 anni	n.	74.022	75.432	84.269	
21-30 anni	n.	146.618	147.154	151.258	
31-40 anni	n.	231.015	229.598	235.568	
41-55 anni	n.	500.989	509.186	521.677	
56-65 anni	n.	316.956	312.077	295.809	
>65 anni	n.	507.108	513.316	487.780	
Clienti privati non corrispondenti a presone fisiche	n.	40.092	31.156	32.647	
Totale	n.	1.816.800	1.817.918	1.809.008	
Per durata del rapporto					
<1 anno	n.	85.195	97.237	100.032	
1-3 anni	n.	263.922	267.697	183.600	
4-5 anni	n.	148.773	143.126	152.793	
6-10 anni	n.	270.101	266.391	281.137	
11-20 anni	n.	355.033	363.181	377.569	
>20 anni	n.	693.776	680.286	698.658	
n.d.	n.	-	-	15.219	
Totale	n.	1.816.800	1.817.918	1.809.008	

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2020	2019	2018
Emilia-Romagna	n. clienti	72.529	68.569	71.609
	Impieghi (mln €)	5.859	5.923	5.863
	Raccolta (mln €)	3.406	3.196	2.961
	Raccolta indiretta (mln €)	571	1.409	1.112
Lombardia	n. clienti	37.734	38.116	38.047
	Impieghi (mln €)	5.850	4.408	4.323
	Raccolta (mln €)	5.525	3.263	3.109
	Raccolta indiretta (mln €)	1.703	371	313
Veneto	n. clienti	18.357	18.098	18.335
	Impieghi (mln €)	1.772	2.343	2.321
	Raccolta (mln €)	982	1.156	1.186
	Raccolta indiretta (mln €)	124	188	180
Campania	n. clienti	21.994	19.697	19.216
	Impieghi (mln €)	739	569	520
	Raccolta (mln €)	776	698	699
	Raccolta indiretta (mln €)	44	37	34
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	17.865	17.100	17.643
	Impieghi (mln €)	2.044	1.347	1.430
	Raccolta (mln €)	1.984	1.289	1.299
	Raccolta indiretta (mln €)	411	327	353
Lazio	n. clienti	9.635	10.205	10.296
	Impieghi (mln €)	493	978	908
	Raccolta (mln €)	901	1.291	1.133
	Raccolta indiretta (mln €)	32	34	40
Liguria	n. clienti	13.102	11.472	11.619
	Impieghi (mln €)	751	733	867
	Raccolta (mln €)	550	465	566
	Raccolta indiretta (mln €)	125	123	119
Piemonte	n. clienti	14.656	13.936	13.717
	Impieghi (mln €)	768	944	869
	Raccolta (mln €)	445	1.124	1.022
	Raccolta indiretta (mln €)	116	158	226
Toscana	n. clienti	29.721	29.072	29.454
	Impieghi (mln €)	1.214	1.593	1.613
	Raccolta (mln €)	955	827	856
	Raccolta indiretta (mln €)	103	637	515
Umbria	n. clienti	2.551	2.697	2.854
	Impieghi (mln €)	77	144	142
	Raccolta (mln €)	79	76	69
	Raccolta indiretta (mln €)	7	14	14
Totale	n. clienti	240.886	231.666	235.666
	Impieghi (mln €)	19.644	19.091	18.960
	Raccolta (mln €)	15.663	13.447	12.965
	Raccolta indiretta (mln €)	3.238	3.304	2.912

Leasing (G4 - FS6)		2020		2019	2018
Leasing strumentale					
Portafoglio	K€	900.599	781.948	676.471	
Erogato	K€	423.384	395.216	363.644	
Leasing operativo					
Portafoglio	K€	467	113	-	
Erogato	K€	347	176	-	
Leasing veicoli					
Portafoglio	K€	164.735	158.780	153.548	
Erogato	K€	62.633	80.108	77.799	
Leasing immobiliare					
Portafoglio	K€	780.735	810.007	846.074	
Erogato	K€	136.958	128.118	115.232	
Leasing nautico					
Portafoglio	K€	63.104	55.898	57.870	
Erogato	K€	40.238	28.690	39.437	
Leasing energia (G4 - FS8)		2020		2019	2018
Portafoglio					
Impianti eolici	K€	31.960	34.365	36.149	
Impianti biomasse	K€	7.524	9.747	9.439	
Impianti cogenerazione	K€	4.330	5.687	4.549	
Impianti fotovoltaici	K€	86.891	113.554	128.800	
Impianti idroelettrici	K€	55.116	64.780	68.818	
% sul totale dei finanziamenti					
Impianti eolici	%	1,53	1,69	1,82	
Impianti biomasse	%	0,36	0,48	0,48	
Impianti cogenerazione	%	0,21	0,28	0,23	
Impianti fotovoltaici	%	4,15	5,58	6,50	
Impianti idroelettrici	%	2,63	3,18	3,47	
Erogato					
Impianti eolici	K€	207	70	3.004	
Impianti biomasse	K€	7.898	1.100	23.455	
Impianti cogenerazione	K€	1.470	1.470	3.106	
Impianti fotovoltaici	K€	443	3.174	160	
Impianti idroelettrici	K€	2.200	228	11.488	
Numero progetti finanziati					
Impianti eolici	n.	1	-	11	
Impianti biomasse	n.	5	2	3	
Impianti cogenerazione	n.	1	1	1	
Impianti fotovoltaici	n.	3	4	2	
Impianti idroelettrici	n.	1	1	3	

Clienti Leasing per area geografica (G4 - FS6)		2020		2019	2018
Portafoglio					
Lombardia	K€	607.073	566.221	534.229	
Piemonte	K€	167.252	162.018	155.398	
Valle D'Aosta	K€	8.399	10.754	13.182	
Liguria	K€	66.088	76.693	81.107	
Totale Nord Ovest	K€	848.811	815.686	783.916	
Veneto	K€	249.440	224.015	221.026	
Trentino Alto Adige	K€	31.678	33.278	37.056	
Friuli Venezia Giulia	K€	100.115	96.857	106.000	
Emilia Romagna	K€	449.110	456.049	444.576	
Totale Nord Est	K€	830.343	810.199	808.657	
Toscana	K€	121.388	117.599	115.257	
Umbria	K€	13.307	10.994	11.447	
Marche	K€	15.536	13.187	25.480	
Abruzzo	K€	8.279	6.883	5.591	
Lazio	K€	111.348	120.322	115.591	
Totale Centro	K€	269.858	268.984	273.366	
Molise	K€	4.949	4.758	5.786	
Campania	K€	105.705	102.410	82.523	
Calabria	K€	208	186	213	
Basilicata	K€	4.874	4.241	5.009	
Puglia	K€	4.525	3.418	3.338	
Sicilia	K€	5.114	4.451	4.665	
Sardegna	K€	12.058	11.202	11.431	
Totale Sud e Isole	K€	137.433	130.666	112.965	
Totale Italia	K€	2.086.445	2.025.536	1.978.904	
Estero	K€	9.017	9.343	2.815	
Totale portafoglio	K€	2.095.462	2.034.879	1.981.718	
Erogato					
Lombardia	K€	178.778	162.186	154.880	
Piemonte	K€	42.303	37.635	67.965	
Valle D'Aosta	K€	-	2.820	1.498	
Liguria	K€	12.029	17.338	20.124	
Totale Nord Ovest	K€	233.110	219.978	244.466	
Veneto	K€	88.921	96.350	83.721	
Trentino Alto Adige	K€	9.182	908	5.192	
Friuli Venezia Giulia	K€	29.645	25.194	40.099	
Emilia Romagna	K€	158.903	175.445	120.436	
Totale Nord Est	K€	286.650	297.897	249.447	
Toscana	K€	46.111	36.986	32.094	
Umbria	K€	7.186	2.921	5.864	
Marche	K€	15.162	6.567	1.944	
Abruzzo	K€	4.826	3.206	657	
Lazio	K€	37.521	29.016	29.750	
Totale Centro	K€	110.804	78.695	70.307	

Clienti Leasing per area geografica (G4 - FS6)		2020		2019	2018
Molise	K€	4.191	17	144	
Campania	K€	26.385	34.635	38.886	
Calabria	K€	122	-	160	
Basilicata	K€	2.192	885	2.791	
Puglia	K€	1.872	334	774	
Sicilia	K€	996	67	1.250	
Sardegna	K€	1.434	1.646	148	
Totale Sud e Isole	K€	37.192	37.584	44.153	
Totale Italia	K€	667.757	634.153	608.374	
Estero	K€	8.021	4.196	28.950	
Totale erogato	K€	675.778	638.350	637.324	
<hr/>					
Numero Clienti (Portafoglio)					
Lombardia	n.	2.195	2.148	2.100	
Piemonte	n.	909	847	848	
Valle D'Aosta	n.	4	5	4	
Liguria	n.	462	478	507	
Totale Nord Ovest	n.	3.570	3.478	3.459	
<hr/>					
Veneto	n.	1.076	1.003	958	
Trentino Alto Adige	n.	58	58	66	
Friuli Venezia Giulia	n.	834	849	853	
Emilia Romagna	n.	2.130	2.029	1.871	
Totale Nord Est	n.	4.098	3.939	3.748	
<hr/>					
Toscana	n.	852	766	676	
Umbria	n.	116	82	74	
Marche	n.	96	68	40	
Abruzzo	n.	35	30	29	
Lazio	n.	473	419	414	
Totale Centro	n.	1.572	1.365	1.233	
<hr/>					
Molise	n.	12	9	11	
Campania	n.	653	639	632	
Calabria	n.	11	8	9	
Basilicata	n.	12	9	8	
Puglia	n.	39	21	20	
Sicilia	n.	21	13	16	
Sardegna	n.	19	16	14	
Totale Sud e Isole	n.	767	715	710	
Totale Italia	n.	10.007	9.497	9.150	
Estero	n.	10	7	4	
Totale numero clienti	n.	10.017	9.504	9.154	

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.

Con questa logica, nel 2020 sono state avviate iniziative in collaborazione con alcuni partner territoriali e nazionali con l'obiettivo di rispondere alle richieste del territorio e delle aziende.



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.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha **sostenuto il tessuto imprenditoriale italiano** attraverso i finanziamenti del Decreto Liquidità garantiti dal Fondo Centrale di Garanzia e l'attivazione con SACE dell'accordo Garanzia Italia, che consentono di agevolare erogazioni a basso rischio.

Attraverso l'erogazione di finanziamenti assistiti da garanzie pubbliche introdotte dal Decreto-legge Liquidità, la Banca ha erogato al mondo imprenditoriale quasi 40.000 finanziamenti ai sensi del Decreto Liquidità per un importo complessivo di circa 2,3 miliardi di euro. In questo contesto le aziende hanno usufruito maggiormente dei benefici di legge, per poter effettuare operazioni di investimento anche di carattere ambientale.

La Banca ha inoltre concordato con la BEI (Banca Europea per gli Investimenti) un **plafond di 200 milioni rivolto a PMI ed aziende Corporate** per sostenere l'erogazione di fondi a supporto di progetti per la realizzazione di beni materiali e immateriali o per finanziare il capitale circolante di PMI e Imprese a media capitalizzazione. È stato rinnovato **l'accordo con il Fondo Europeo per gli investimenti (FEI)** che prevede un plafond pari a 50 milioni volto ad agevolare ed incrementare l'accesso al credito delle aziende innovative. Infine, è stato attivato il **Plafond Beni Strumentali**, che consente di accrescere la competitività del sistema produttivo favorendo la realizzazione di nuovi investimenti facilitando l'accesso al credito e aiutando le aziende a ottenere le agevolazioni per l'acquisto di beni strumentali dal MISE, ed è entrato effettivamente a regime il plafond dedicato a coniugare l'obiettivo della sostenibilità con quello dello sviluppo delle aziende, tramite il quale sono stati stanziati **100 milioni di euro a beneficio delle aziende che hanno a cuore l'ambiente e il suo futuro**.

Inoltre, grazie all'iniziativa **Predeliberati**, destinata alle imprese Small MID Cap con l'obiettivo di accelerare i tempi relativi alle concessioni creditizie, la Banca ha raggiunto circa 1.000 aziende per un valore totale di più di 1 miliardo di euro erogati nel 2020.

Il Gruppo ha promosso svariate iniziative per promuovere l'approccio di filiera promuovendo il ricorso agli strumenti digitali di Supply Chain e offrendo soluzioni su misura a rinforzo della filiera. 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 e permettere 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 consentirà di facilitare la gestione del circolante e l'accesso al credito all'interno della filiera, migliorandone il relativo funzionamento.

Tramite specifiche iniziative sul territorio tra cui **I caffè con le Imprese**, workshop per l'internazionalizzazione e workshop sulla Supply Chain Finance, sono stati coinvolti i clienti nell'ottica di fidelizzazione e condivisione di tematiche di particolare interesse, quali la gestione dei rischi finanziari, l'internazionalizzazione, il leasing, le soluzioni per la gestione della liquidità e il passaggio generazionale. Grazie ai servizi di consulenza specializzata del International Desk, inoltre, è continuato il supporto all'export, all'internazionalizzazione delle aziende Italiane e all'accompagnamento delle aziende estere in Italia.



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 nel 2020 ha inaugurato la sua seconda sede a Parma e che lavora a sostegno della crescita delle start up e della rete di imprese del territorio con forte vocazione all'innovazione.

L'impegno del Gruppo per la **crescita del tessuto imprenditoriale locale** ha anche contato su partnership strategiche ideate per ampliare l'offerta di servizi offerti alla clientela. Grazie alla partnership con Altios, partner altamente qualificato nell'accompagnamento delle imprese all'estero, è stata offerta alla clientela del Gruppo l'opportunità di rafforzare la strategia di crescita e di attivare soluzioni personalizzate per potenziare il proprio business attraverso l'accesso diretto ai mercati globali.



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

Nel 2020 il Gruppo ha siglato svariati accordi a livello nazionale, in primis con Ance (Associazione nazionale costruttori edili), e ha proseguito la collaborazione con studi, associazioni e i principali Confidi, nazionali e territoriali, al fine di supportare lo sviluppo delle aziende del territorio agevolandone l'accesso al credito e svolgendo attività propedeutiche alla stipula di importanti accordi che verranno definiti nel 2021. Consorzio del Tarvisiano, Confartigianato Pordenone, Confindustria Verona e Coldiretti Veneto sono alcune delle Associazioni di Categoria che sono state supportate nel 2020.

Impieghi/Raccolta clientela Imprese per settore (G4 - FS6)		2020	2019	2018
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Impieghi (mln €)	2.570	2.395	2.293
	Raccolta (mln €)	755	619	619
	Raccolta indiretta (mln €)	83	64	82
Commercio	Impieghi (mln €)	2.589	2.367	2.518
	Raccolta (mln €)	2.116	1.389	1.666
	Raccolta indiretta (mln €)	411	454	504
Costruzioni e att. immobiliari	Impieghi (mln €)	2.049	2.077	2.298
	Raccolta (mln €)	1.204	1.317	1.119
	Raccolta indiretta (mln €)	197	269	218
Manifatturiero	Impieghi (mln €)	6.305	5.509	5.308
	Raccolta (mln €)	4.014	2.607	2.414
	Raccolta indiretta (mln €)	690	692	787
Servizi	Impieghi (mln €)	4.705	5.095	5.078
	Raccolta (mln €)	4.442	3.665	3.592
	Raccolta indiretta (mln €)	698	788	612
Altri settori	Impieghi (mln €)	1.427	1.650	1.466
	Raccolta (mln €)	3.132	3.850	3.555
	Raccolta indiretta (mln €)	1.160	1.037	709
Totale	Impieghi (mln €)	19.644	19.091	18.960
	Raccolta (mln €)	15.663	13.447	12.965
	Raccolta indiretta (mln €)	3.238	3.304	2.912



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

Per portare il proprio contributo alle zone italiane colpite da eventi calamitosi, nel corso del 2020 Crédit Agricole Leasing Italia ha aderito insieme al Gruppo all'attivazione di **diverse operazioni in favore delle imprese colpite**. Tramite un'autocertificazione del danno subito è stata concessa ai titolari di contratti di leasing finanziario e ai titolari di attività commerciali la facoltà di richiedere la sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale leasing.

Gli interventi, correddati da appositi avvisi alla clientela nel Sito Internet CALIT, hanno riguardato eventi di maltempo, in particolare a Venezia con la proroga dello stato di emergenza, nella Provincia di Biella, di Cuneo, di Novara, di Verbano-Cusio-Ossola e di Vercelli nella Regione Piemonte e della Provincia di Imperia nella Regione Liguria, a Genova e nelle provincie di Savona e La Spezia, ma anche derivanti da Coronavirus, **con iniziative a favore di famiglie e imprese**.

Al fine di rafforzare l'immagine di banca universale di prossimità, vicina al territorio e sensibile al sociale, è stato portato a termine il **Progetto Etica**. Coinvolgendo la maggior parte delle strutture centrali del Gruppo Crédit Agricole Italia, il Progetto ha definito specifiche linee guida per favorire e agevolare le richieste di credito da parte della clientela del terzo settore e un'offerta innovativa, competitiva rispetto ai principali competitor, costituita da una gamma di prodotti bancari dedicati sia agli enti del terzo settore che ai propri dipendenti, associati e volontari, prevedendo. Per quest'ultimi sono state previste delle agevolazioni nel caso di sostegno economico alla propria associazione, rafforzando così il contributo alle iniziative delle associazioni del terzo settore, ovvero il complesso degli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, che 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.



Avviare riforme per dare alle donne pari diritti di accesso alle risorse economiche, come l'accesso alla proprietà e al controllo della terra e altre forme di proprietà, servizi finanziari, eredità e risorse naturali, in accordo con le leggi nazionali.

Il Gruppo attraverso il Finanziamento Scelgo lo Imprenditoria Femminile vuole offrire soluzioni adeguate alle esigenze di lavoratrici autonome e PMI caratterizzate da un'importante partecipazione di donne.

Prodotti Retail Affari con finalità sociale (G4 - FS7)		2020
Conti Associazioni	n.	2464
	Raccolta tot media €	104.288.586
	Impieghi tot medi €	31.475.064
Conti Associazioni NO PROFIT	n.	2089
	Raccolta tot media €	126.476.178
	Impieghi tot medi €	6.631.092
Ricostruzioni Sisma 2012	n.	138
	Raccolta tot media €	7.174.904
	Impieghi tot medi €	60.154.610
Conti Vincolati per Eventi Calamitosi	n.	1.783
	Raccolta tot media €	13.376.811
	Impieghi tot medi €	35.420.364
Plafond Eventi Calamitosi	n.	43
	€	1.508.094
Plafond Sisma Centro Italia	n.	4
	€	201.866
Fondo Regione Emilia-Romagna Multiscopo - Starter	n.	30
	€	1.924.708
Finanziamenti Scelgo lo Imprenditoria Femminile	n.	1
	€	15.000
Finanziamenti Resto al Sud	n.	26
	€	1.354.193
Finanziamenti ex DL Liquidità	n.	38.383
	€	1.199.965.758
FEI	n.	3
	€	910.000
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Retail Affari	%	73,8

Prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale (G4 - FS7)		2020
Plafond Eventi calamitosi	n.	3
	€	1.117.350
Fondo Regione Emilia-Romagna Multiscopo - Starter	n.	12
	€	1.533.705
SACE nuovi mercati	n.	7
	€	33.250.000
SACE Corporate	n.	4
	€	65.336.774
SACE Garanzia Italia	n.	65
	€	291.200.000
Finanziamenti DL Liquidità	n.	1.404
	€	1.216.910.850
FEI	n.	16
	€	35.603.460
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Banca d'Impresa	%	27,8



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.

Tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha firmato un nuovo accordo con la BEI che prevede un **plafond di 50 milioni** rivolto a PMI e Mid Cap, con particolare focus verso le esigenze del settore agroalimentare e dei giovani agricoltori.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

Per il servizio Agri Agro, il 2020, è stato un anno fortemente rivolto al sostentamento del settore agricolo. Di fatto, attraverso l'iniziativa Decreto Liquidità, è stato possibile affiancare le aziende agricole in questo periodo difficile causato dalle conseguenze della pandemia da Covid-19. Il servizio ha potuto contribuire al sostentamento del settore tramite l'elaborazione delle pratiche ISMEA (Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare), delle quali si è fatto carico nella gestione ed elaborazione, recependo le richieste pervenute alla rete, sia inferiori a 30.000 euro garantite al 100% da parte di ISMEA, sia di quelle di importi superiori. In questo modo si è arrivati a una quota di oltre 100 milioni di euro di impieghi su questo versante, che corrispondono a oltre 3.200 pratiche lavorate, solo nel periodo marzo-dicembre.

Se per quanto riguarda **l'innovazione digitale** il 2020 ha visto lo sviluppo dell'applicazione per tablet AgriAdvisor, sul **lato commerciale** sono state predisposte delle offerte commerciali finalizzate a sviluppare il target di clientela strategica per il sistema agroalimentare nel suo complesso. Nello specifico:

- > **Conquista Vino**, pensata per valorizzare il settore vitivinicolo e i suoi operatori;
- > **Conquista Agriturismo**, rivolta al settore degli Agriturismo e ai clienti che li frequentano;
- > **Operazione Territorio**: focalizzata sui singoli territori dove opera il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, con la proposta di iniziative e condizioni dedicate.

Nel corso del 2020 Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato a sostegno del settore Agroalimentare 1.011 contratti per un importo di oltre 140 milioni di euro. In crescita sia la numerosità dei contratti stipulati +59,5% a/a sia i volumi del +57,3% a/a.

Focus Agri Agro		2020	2019	2018
Clienti Agri Agro	n.	35.563	35.342	34.698
	Impieghi (mln €)	4.588	4.293	4.126
	Raccolta (mln €)	1.871	1.347	1.242
	Raccolta indiretta (mln €)	83	122	412
Nuove acquisizioni clienti Agri Agro	n.	2.396	2.690	2.868
	Impieghi (mln €)	382	405	496
	Raccolta (mln €)	365	348	258

Prossimità ai clienti e ai territori

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

COVID 19

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 2020. Attraverso l'evoluzione tecnologica e digitale, la banca ha saputo mantenere la relazione con clienti e territori per garantire il supporto e le sicurezze necessarie durante il periodo di particolare difficoltà economiche. 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 mantenimento dell'accesso alle filiali.

Il numero dei comuni presidiati da sportelli GBCAI al 31/12/2020 è pari a 538.

Presenza nei territori (G4-FS13) - Filiali per Regione	2020	2019	2018
PIEMONTE	50	51	58
LOMBARDIA	154	154	164
VENETO	80	82	88
FRIULI-VENEZIA GIULIA	80	83	87
LIGURIA	59	65	69
EMILIA-ROMAGNA	243	250	279
TOSCANA	100	102	119
UMBRIA	8	8	10
MARCHE	8	8	9
LAZIO	40	40	44
CAMPANIA	49	52	57
Italia	871	895	984

Presenza nei territori (G4-FS13)		2020	2019	2018
Numero sportelli	n.	871	895	984
Numero poli affari	n.	61	59	61
Numero mercati Consulenti Finanziari	n.	13	11	11
Numero mercati private	n.	23	22	25
Distaccamenti Private	n.	18	18	12
Numero mercati d'impresa	n.	28	28	25
Distaccamenti Banca d'Impresa	n.	9	9	14
Numero aree corporate	n.	1	1	1
Numero comuni <5000 abitanti serviti	n.	123	125	135
Numero filiali in comuni <5000 abitanti	n.	128	130	142
	%	15	15	14
Numero filiali in comuni <5000 abitanti dismesse	n.	2	11	0
Numero filiali in comuni <5000 abitanti aperte	n.	0	0	0

La crisi sanitaria ha avuto sull'economia reale grosse ripercussioni indotte dalle misure restrittive adottate allo scopo di controllare la diffusione del virus. L'impegno costante del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si è concentrato sul sostegno ai propri clienti, recependo tempestivamente le misure di moratoria definite dal governo con il Decreto-legge Cura Italia ed integrandole con iniziative private per le fasce di clienti che non avevano accesso a misure pubbliche.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

COVID 19

Con largo anticipo rispetto alle associazioni di settore sono infatti state introdotte misure di sospensione dei finanziamenti sia per le famiglie che per le imprese. Successivamente il Gruppo è stato tra i primi sottoscrittori delle principali misure promesse da ABI e dalle associazioni di categoria. Sempre nel corso del 2020 il Gruppo ha puntualmente esteso sia le misure pubbliche contenute nel Decreto-legge Agosto che quelle promosse da ABI, con lo scopo di agevolare i propri clienti ad affrontare il periodo. Aderendo alla Convenzione ABI in tema di anticipazione CIG (Cassa Integrazione Guadagni), volta a sostenere i lavoratori delle aziende che hanno dovuto far ricorso agli ammortizzatori sociali, il Gruppo ha partecipato all'erogazione dell'anticipazione dei trattamenti di cassa integrazione previsti nel Decreto-legge Cura Italia. Con altrettanta attenzione il Gruppo ha soddisfatto costantemente le richieste di nuova finanza da parte dei propri clienti, attraverso l'erogazione di finanziamenti assistiti da garanzie pubbliche introdotte dal Decreto-legge Liquidità e garantendo iter procedurali semplificati al fine di sostenere le necessità dei propri clienti nel minor tempo possibile.

Con l'obiettivo di sostenere la ripresa, nel 2020 sono anche state recepite le **misure di sostegno al lavoro e all'economia** previste dal Decreto-legge Rilancio dell'8 agosto 2020, rendendo operativo il beneficio derivante dalla cedibilità del credito d'imposta originato da interventi di recupero edilizio ed efficientamento energetico. A tal fine è stata attivata una piattaforma informatica con l'obiettivo di agevolare la presentazione della documentazione necessaria e liquidare il credito fiscale accertato in tempi contenuti. A questa misura sono stati poi affiancati specifici prodotti di finanziamento destinati a privati ed aziende esecutrici volte a sostenere la spesa per realizzazione dell'investimento agevolato già nella fase di avvio lavori.

A confermare l'attenzione del Gruppo per la salute, nel corso dell'anno è stata sviluppata **Protezione Persona&-Salute**, la soluzione assicurativa completa e personalizzabile che consente di coniugare salute e benessere. Un mosaico di garanzie che ogni cliente può selezionare in base alle proprie esigenze e a quelle del proprio nucleo familiare: dalla prevenzione all'intervento chirurgico, dalle visite specialistiche agli accertamenti diagnostici alle cure odontoiatriche, nonché servizi di assistenza e l'accesso ad un network di strutture convenzionate. Inoltre, per soddisfare specifiche esigenze, il cliente può arricchire la propria polizza con prestazioni dedicate al ritrovamento del benessere psico-fisico grazie alla possibilità di sottoscrivere i pacchetti di assistenza opzionali "mamma & papà", "benessere" e "senior". L'assicurazione segue così le diverse fasi della vita del cliente, adattandosi ai bisogni che cambiano nel tempo.

Prodotti Retail Privati con finalità sociale (G4 - FS7)		2020
Plafond Eventi calamitosi	n.	92
	€	1.724.081
Plafond Sisma Centro Italia	n	5
	€	134.374
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Retail Privati	%	0,1



Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

Nel 2020 ha festeggiato il suo primo anno di attività **CrowdForLife, la 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 dà la possibilità 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 è stato 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. Tra questi si ricorda **Uniamo le forze per la Croce Rossa Italiana**, che ha raccolto fondi per un totale di 1,5 milioni di euro, grazie al contributo di quasi mille donatori a livello nazionale e all'impegno di tutte le società del Crédit Agricole in Italia. L'obiettivo è stato raggiunto anche grazie al Payroll Giving, ai contributi diretti dei dirigenti e dei dipendenti di Crédit Agricole Italia, di Agos e di Amundi Italia, insieme alle donazioni di clienti e fornitori. A questa raccolta fondi si sono affiancate una serie di iniziative promosse da Associazioni ed Istituzioni locali dei territori storici di presenza del Gruppo: dall'Emilia Romagna, alla Liguria, sino al Nord Est.

CrowdForLife ha chiuso il 2020 con una raccolta pari a circa **1,7 milioni di euro**. Sul portale è stata anche lanciata Crédit Agricole for Future, una call sociale di tutto il Gruppo Crédit Agricole in Italia per sostenere progetti uniti da tematiche comuni: educazione, inclusione e riduzione delle diseguaglianze.



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

In un anno estremamente difficile per tutto il territorio nazionale, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto di focalizzare il suo impegno attraverso iniziative finalizzate a far fronte all'emergenza sanitaria, attraverso aiuti concreti sul territorio.

Nel 2020 il budget che il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha destinato alle sponsorizzazioni è stato quindi ridestinato, pur mantenendo molti impegni, per convogliare quante più risorse possibili negli importanti interventi di beneficenza su diversi territori, alla luce dell'emergenza sanitaria causata dalla pandemia Covid-19.

Il Gruppo ha comunque dimostrare il suo forte interesse nella valorizzazione della cultura, sostenendo svariate iniziative culturali:

Premio “Edoardo Kihlgren”

I Premio Letterario Edoardo Kihlgren Opera Prima – Città di Milano è organizzato e promosso dall'Associazione Amici di Edoardo con il patrocinio del Comune di Milano. Attraverso questa iniziativa gli organizzatori si prefingono di diffondere la passione per la lettura tra i giovani, che sono coinvolti attivamente nella scelta dell'opera vincitrice. Fra i giurati sono stati inclusi anche i ragazzi del Barrio's, famoso centro di aggregazione giovanile della città.

Fondazione Magnani Rocca – “L'ultimo romantico”

Quest'anno la Fondazione Magnani Rocca ha potuto organizzare una sola mostra, proponendo però un ricco omaggio espositivo in onore del suo Fondatore.

Festival della Mente Sarzana

Crédit Agricole Italia ha voluto dare un segnale di attenzione e continuità, sostenendo il Festival promosso e organizzato da 16 anni da Fondazione Carispezia e dal Comune di Sarzana. Si tratta del primo Festival europeo di approfondimento culturale, declinato alla creatività.

Teatro Regio di Parma

Da anni la Banca sostiene il Festival Verdi, organizzato dal Teatro Regio di Parma, beneficiando dei recuperi fiscali previsti dalla legge sull'“art bonus” (credito di imposta del 65% sull'elargizione versata).

Fondazione Arturo Toscanini

Crédit Agricole Italia, nell'ambito del progetto di Parma Capitale della Cultura, ha dato il suo sostegno alla 45esima stagione teatrale della Fondazione Arturo Toscanini (novembre 2020 – giugno 2021). I concerti, previsti nel periodo della sospensione per emergenza sanitaria, sono trasmessi in diretta streaming (art bonus).

Fondazione Nuovi Mecenati

Crédit Agricole Italia sostiene la 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 sei anni, la Banca è rappresentata nel Consiglio di Amministrazione della Fondazione dal Presidente Ariberto Fassati.

Altare San Damiano Assisi

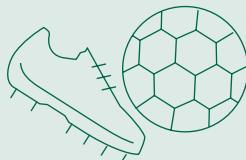
Nel 2017, in occasione del terremoto del centro Italia, il Comitato Beneficenza ha approvato un contributo di 100.000 euro per sostenere il recupero strutturale della sala del "Cantico delle Creature". Nel 2020 il restauro è terminato e, a completamento di un progetto interamente firmato da Crédit Agricole Italia e First Social Life, la Banca ha contribuito all'acquisto di un nuovo altare dello scultore Fiorenzo Bacci.

Chiesa San Francesco del Prato a Parma

Per il terzo anno Crédit Agricole Italia sostiene il restauro della Chiesa di San Francesco del Prato, costruita nel 1200 come prima sede dei francescani a Parma, divenuta una delle chiese più importanti della città, già utilizzata come carcere cittadino fino al 1993. L'intervento conservativo e la riapertura al pubblico della chiesa dopo oltre 200 anni è il più importante progetto culturale di Parma capitale italiana della cultura (art bonus).

Il Gruppo ha mantenuto il suo interesse nella valorizzazione dello sport sostenendo alcune associazioni sportive minori, come l'Hockey Sarzana, Lerici Sport, Cestistica Spezzina e il Tennis Club Genova. Per il terzo anno consecutivo il Gruppo ha sostenuto l'atleta paralimpica Giulia Ghiretti. Crédit Agricole FriulAdria si è affiancata ad alcune significative realtà sportive del territorio, come Kioene Pallavolo Padova, Canottieri Padova e Treviso Basket.

SOSTEGNO AL MONDO DELLO SPORT ITALIANO



Anche per il 2020 si è confermato il sostegno di Crédit Agricole al mondo dello sport italiano e della socialità tramite il proseguimento della partnership con **F.C. Internazionale Milano**, nonostante la sospensione dell'attività agonistica e la chiusura degli stadi al pubblico abbia limitato la valorizzazione della partnership a contenuti di tipo esclusivamente digitale. Tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020 è stato sviluppato il portale di gamification online Playfair.it volto a promuovere l'ingaggio dei tifosi facendo leva sui valori condivisi con il partner: gioco di squadra, attenzione ai giovani, valorizzazione dei talenti, sostenibilità. È stata inoltre confermata e ulteriormente sviluppata l'adesione al programma **"Membership"** di Inter, piattaforma digitale rivolta ai tifosi grazie alla quale, tramite l'adesione all'offerta Crédit Agricole, i tifosi possono donare un contributo all'Ospedale Pediatrico San Gerardo, coordinato dalla Fondazione Monza e Brianza per il Bambino e la sua Mamma.

Oltre allo sport la banca ha continuato a sostenere attività economiche, come la **Fiere Macfrut**, tenutasi in forma digitale anche grazie al contributo del Gruppo, e alcune associazioni di categoria, soprattutto a livello locale, affiancandole nelle loro attività.

Dal 2019 la banca ha scelto di sostenere la missione **Plastic Odyssey**, un importante progetto di cui CA.SA è partner fondatore, che a causa dell'emergenza sanitaria non è stato avviato nei tempi previsti. Attraverso l'importo stanziato su un arco temporale quinquennale, la banca supporta la spedizione marittima che trasformerà i rifiuti plastici in carburante prima che inquinino gli oceani. Nell'ambito di questo progetto, verrà utilizzata un'imbarcazione che vedrà installato un laboratorio di riciclaggio che permetterà di trasformare i rifiuti plastici in carburante prima che inquinino gli oceani.

Anche nel 2020 è stata confermata la partnership con Pordenonelegge, Premio Luchetta ed Euganea Film Festival, le principali manifestazioni culturali sostenute in Friuli-Venezia Giulia e Veneto che hanno garantito lo svolgimento dei relativi eventi in totale sicurezza. **Crédit Agricole FriulAdria si è avvicinata alle nuove generazioni** anche grazie al sostegno di eventi come TEDxPadova e Marketers, evento organizzato su piattaforma digitale. Nel corso del 2020 è stata anche avviata una partnership con Fondazione Unismart, realtà collegata all'Università di Padova che promuove il trasferimento tecnologico e la formazione post-laurea.

Anche i Comitati Beneficenza di Crédit Agricole Italia e le Fondazioni del progetto Fellini hanno proseguito la loro attività di sostegno in Romagna e in Toscana attraverso un fondo di complessivi 1.217.000 euro per il 2020, utilizzato per sostenere attività di carattere sociale e culturale; fra tutti si ricordano:

Fondazione Cesena

Grazie ad un plafond più cospicuo, sono stati possibili interventi importanti, parimenti suddivisi fra cultura e sociale e favorendo, in particolare le borse di studio ed i progetti sul Campus cesenate dell'Università di Bologna e l'acquisto di macchinari per l'AUSL Romagna.

Fondazione Lugo

I progetti da sempre sono principalmente a carattere sociale, con piccoli contributi soprattutto a favore degli istituti scolastici. Da segnalare un plafond per i Grest estivi che ne ha consentito l'apertura.

Fondazione Faenza

I contributi sono stati indirizzati alle scuole per progetti di digitalizzazione.

Fondazione San Miniato

Il progetto più importante del 2020 è stato il sostegno, insieme ai Comuni del comprensorio del cuoio, agli interventi di recupero/ripristino dei locali per la riapertura delle scuole, provvedendo a co-finanziare l'adeguamento degli edifici scolastici, l'acquisto di beni mobili necessari all'avvio dell'anno scolastico e dei servizi strettamente connessi.

Fondazione Rimini

I contributi più importanti sono stati erogati al Comune.

Per affrontare l'emergenza sanitaria il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto di scendere in campo per la lotta contro il Coronavirus e per sostenere i suoi clienti e le comunità colpite.

La stretta collaborazione con tutte le Società del Gruppo Crédit Agricole in Italia, le Fondazioni azioniste e le altre Fondazioni del progetto "Fellini", il coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali e dei fornitori, la mobilitazione con i Canali della Rete - che hanno cercato forniture di dispositivi medici direttamente fra le aziende clienti - la collaborazione diretta con la Croce Rossa Italiana e con diversi Ospedali del territorio, la collaborazione con diversi operatori sociali, come le Caritas diocesane di Lodi e Parma, unito alla disponibilità del portale di raccolta fondi del Gruppo, hanno permesso fornire fin da subito un aiuto concreto ed immediato. In particolare, sono stati donati complessivamente oltre 3 milioni di euro, di cui 725.000 euro, solo di beneficenza da parte di Crédit Agricole Italia, a sostegno delle seguenti iniziative:

- > **acquisto di 55 ventilatori polmonari** per le terapie intensive: 20 a Parma, 15 a Piacenza, 9 a La Spezia, 11 a Reggio Emilia;
- > **acquisto di 25.000 mascherine** devolute all'Ospedale La Spezia, Assistenza pubblica Parma, Comitato Ambulanza Parma, Unitalsi e Università degli Studi Brescia;
- > **partecipazione al Fondo Welfare sociale "Insieme Piacenza"** per il sostegno alle famiglie ed alle start-up
- > **preparazione di 3.000 pasti** per la mensa dei poveri di Parma;
- > **Fondi a favore delle persone bisognose** tramite la Diocesi di Lodi e di Parma;
- > **2 progetti con Croce Rossa Italiana:** l'acquisto di attrezzature di biocontenimento e il progetto denominato «Il tempo della gentilezza» per il valore complessivo di 1,5 milioni di euro.

Il Gruppo ha operato anche nei Comitati delle Fondazioni Fellini destinando all'emergenza sanitaria complessivamente 645.000 euro per le strutture delle rispettive zone per:

- > **l'acquisto di 5 ventilatori polmonari** per l'Ospedale di Fucecchio e di 300 tablet per le rsa della zona di San Miniato, oltre che all'adeguamento di 6 scuole per accogliere gli studenti in sicurezza;
- > **l'acquisto di 2 ventilatori** e 5 monitor per l'Ospedale di Cesena;
- > **l'acquisto di 14 monitor** ed una centralina per l'Ospedale di Rimini;
- > **fornire alloggi per il personale** sanitario dell'Ospedale di Faenza;
- > **l'acquisto di materiali per le ambulanze** del 118 e per la Caritas di Lugo.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

Crédit Agricole FriulAdria ha sostenuto l'acquisto di dispositivi di protezione individuale a favore della Croce Rossa di Veneto e Friuli-Venezia Giulia, supportato le associazioni Advar e Via di Natale Onlus in difficoltà a causa dell'impossibilità di organizzare eventi di raccolta fondi in presenza e ha avviato un'iniziativa di crowdfunding a favore del Centro Servizi per il Volontariato di Treviso. La Banca si è inoltre affiancata a molteplici progetti di inclusione sociale e lavorativa, come l'avvio di un Boutique Hotel inclusivo gestito dai ragazzi della Cooperativa Down DADI di Padova e il supporto alle attività del Centro Antiviolenza GOAP di Trieste.

Oltre alle iniziative volte a contrastare l'emergenza sanitaria, il Comitato Beneficenza ha svolto la propria attività anche a favore di altri interventi a carattere sociale e culturale. Tramite l'iniziativa di Gruppo *Payroll giving*, 9.225 dipendenti, ossia il 95% della popolazione aziendale, hanno scelto di rinunciare ad una piccola parte del proprio stipendio affinché sia donato, con l'integrazione da parte della Banca fino all'arrotondamento di un euro, a diversi beneficiari attivi nel sociale. I beneficiari della raccolta di quest'anno sono stati:

- > **il Comitato Maria Letizia Verga**, a cui sono stati destinati 50.000 euro, che fa riferimento all'Ospedale San Gerardo di Monza. Il contributo ha permesso l'acquisto di reagenti per una terapia personalizzata di precisione sui bambini affetti da leucemia acuta linfoblastica, il tumore più frequente dell'età pediatrica, con circa 400 nuovi casi in Italia ogni anno;
- > **Croce Rossa Italiana** con un contributo di 100.000 euro a sostegno del progetto "Il tempo della gentilezza" insieme ai fondi raccolti sul portale Crowd-for-Life.



Altre iniziative del Gruppo orientate al sostegno sociale in ambito sanitario hanno interessato:

- > **APRO Onlus**, associazione di volontariato fondata da cittadini e medici dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia per organizzare campagne di raccolta di fondi per lo studio e la cura delle patologie dell'apparato digerente. Nel 2018, l'associazione ha avviato una nuova raccolta fondi a favore di un progetto volto a prevenire, diagnosticare in via precoce e curare i tumori al pancreas, a cui Crédit Agricole Italia ha aderito per il terzo anno;
- > **FCC - Fondazione Fibrosi cistica**, promotrice di un progetto a cui Crédit Agricole Italia e Crédit Agricole FriulAdria hanno aderito diventando partner per la raccolta fondi *la campagna di Natale*, con circa 60.000 donatori.

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.

L'impegno sociale del Gruppo è continuato, inoltre, con l'adesione alla Convenzione ABI - CDP "Plafond Eventi Calamitosi" e con Crédit Agricole Italia al "Plafond Sisma Centro Italia".

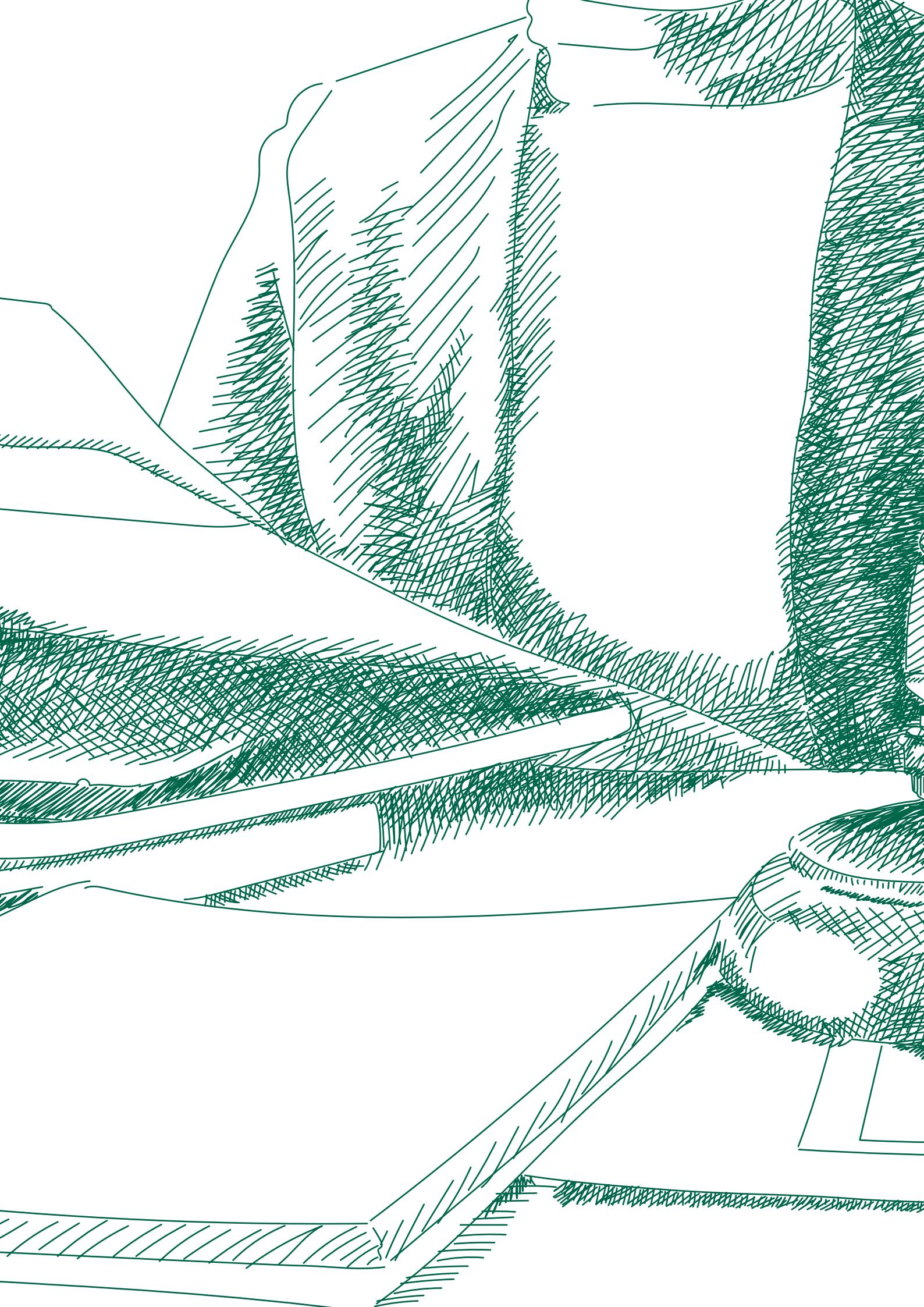
Nel corso del 2020 sono stati erogati oltre 3,6 mln€ a sostegno delle famiglie e delle attività economiche colpite da eventi avversi al fine di agevolarle negli impegni economici già in corso per consentire di affrontare queste difficoltà con maggiore serenità.

Investimenti nella comunità (201-1)		2020	2019	2018
Sponsorizzazioni	%	50,1	51,4	61,5
	€	2.169.587	2.116.189	2.533.729
Erogazioni da fondo di beneficenza	%	49,9	48,6	38,5
	€	2.161.847	1.999.236	1.588.678
Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)				
Cultura	%	5,7	6,9	4,9
	€	122.830	144.960	124.554
Altro	%	1,4	2,2	6,9
	€	30.000	45.980	173.810
Sport	%	78,7	62	61,2
	€	1.706.777	1.304.642	1.549.514
Economico	%	14,3	29,3	27,1
	€	309.980	620.607	685.852
Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)				
Cultura	%	29,1	57,2	65,6
	€	629.750	1.144.500	1.042.400
Sociale	%	68,9	40,5	32,0
	€	1.489.097	810.636	508.444
Sport	%	0,0	0,0	1,9
	€	0,0	0,0	30.000
Altro	%	2,0	2,2	0,5
	€	43.000	44.100	7.834

La banca opera nella piena consapevolezza che per il raggiungimento di obiettivi di larga scala sia necessario concordare l'impegno degli attori presenti sul territorio, promuovendo e consolidando una rete capillare di partnership.

Il Gruppo dal 2014 sottoscrive i principi del Global Compact e dal 2018 Credit Agricole Italia è membro fondatore di UN Glocal Compact Network Italia. Il Gruppo aderisce anche a CSR Network ed è associato ad ABI.





A hand holds a white smartphone with a black screen, positioned in the lower-left corner of the frame. The background is a light gray surface with a large, stylized number '06' in teal at the top right. Below it is a red horizontal line, followed by the text 'Lotta alla corruzione' in teal.

06

Lotta alla corruzione

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, rappresentato dal tema materiale **Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività**, è volto a contrastare ogni rischio di corruzione. La funzione Compliance monitora e valuta la corretta applicazione e l'impatto delle normative anticorruzione sulle procedure e i processi della Banca. È suo compito definire 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 è costantemente 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 quindi incaricata di presiedere l'adeguamento della normativa interna in materia e di validare ex ante il dispositivo regolamentare e i processi operativi di Gruppo. Tutte le attività di progettazione e vendita di prodotti, destinate sia all'interno che all'esterno del Gruppo, vengono svolte in regime di trasparenza e correttezza in modo tale che ogni stakeholder sia in grado di prendere le proprie scelte con consapevolezza.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di un sistema di governance, prevenzione, mitigazione e gestione dei rischi di frode, tra cui quelli di corruzione attiva e passiva.

La **Policy per la lotta alle frodi** insieme al **Regolamento per la gestione del processo di lotta alle frodi** delineano le procedure per la corretta gestione interna del tema, per la mitigazione e la riduzione dei rischi connessi e per lo sviluppo di un'adeguata cultura d'impresa.

Nello specifico in ambito anticorruzione, in recepimento delle disposizioni e delle linee guida definite 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 Programma Anticorruzione che si pone l'obiettivo di instaurare all'interno del Gruppo una cultura di prevenzione e contrasto ai rischi di corruzione affermando una politica di "tolleranza zero" nei confronti di ogni comportamento contrario all'etica, in generale, e di ogni rischio di corruzione in particolare. La **Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione**, in vigore dal 2019, definisce le linee guida, i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nella governance del Programma Anticorruzione e nell'organizzazione del dispositivo di contrasto ai rischi di corruzione.

Il Programma Anticorruzione prevede:

- **la definizione di una governance dedicata** con l'introduzione della nuova figura del Referente Anticorruzione garante dello sviluppo del Programma Anticorruzione. Il Referente è incaricato di coordinare l'implementazione del programma nonché il suo periodico aggiornamento e attuazione, di diffondere a tutti i collaboratori adeguate informazioni sul dispositivo anticorruzione implementato attraverso regolamenti interni, corsi di formazione obbligatori e specifiche regole di comportamento in materia anticorruzione;
- **l'implementazione di 8 specifici pilastri** che costituiscono l'architettura del dispositivo di prevenzione e contrasto ai rischi di corruzione: cartografia dei rischi di corruzione, dispositivo di segnalazione, regime disciplinare, controlli interni, controlli contabili, formazione, valutazione di terze parti, regole di condotta anticorruzione.



Nel corso del 2020 le attività progettuali sono proseguite permettendo **il completamento dei cantieri relativi alla cartografia dei rischi di corruzione e al dispositivo di segnalazione**. La cartografia dei rischi di corruzione, approvata dal Consiglio di Amministrazione a inizio anno, nel corso del secondo semestre dell'anno è stata oggetto di revisione ed aggiornamento per tenere conto dei principali e più significativi processi aziendali classificati come più sensibili a tale rischio. Il dispositivo di segnalazione di illeciti e irregolarità (whistleblowing), è stato invece ulteriormente rafforzato nel corso del 2020 con l'adozione di un tool di Gruppo dedicato alle segnalazioni accessibile tramite un link esterno unico a livello di Gruppo Crédit Agricole, in sostituzione del precedente dispositivo basato su caselle di posta elettronica dedicate.

L'informativa sullo stato avanzamento del Programma Anticorruzione è stata fornita periodicamente al **Comitato Rischi e Controllo Interno**, in qualità di organo di supervisione e di monitoraggio, nonché alla Capogruppo Crédit Agricole S.A.

Per quanto riguarda il presidio sulla catena di fornitura, con l'obiettivo di armonizzare le disposizioni e le procedure interne alla normativa francese Loi Sapin II, la funzione Albo Fornitori ha collaborato con la Direzione Compliance per la **definizione della Cartografia Rischi di Corruzione**, fornendo il quadro completo delle attività svolte per la mitigazione del rischio da parte dell'Albo Fornitori. Inoltre, è stato rivisto il piano di rilascio di linee guida da CA.SA. previsto per il 2021, con le quali saranno definite le opportune attività progettuali per la definizione del dispositivo Know Your Supplier, finalizzato a rafforzare la Due Diligence ai fini antiriciclaggio.

Per garantire un monitoraggio continuativo del rischio e permettere un blocco preventivo dei fornitori segnalati si è reso automatico l'incrocio con le **liste internazionali OFAC** (Office of Foreign Assets Control) attraverso un'implementazione ad hoc nei sistemi operativi del Gruppo.

Infine, in materia di ritenute e compensazioni in appalti e subappalti, il Gruppo ha dato nel corso del 2020 estrema importanza alla realizzazione di un processo interno per garantire la corretta applicazione della normativa appalti (D.Lgs. n. 241/1997).

Con riferimento al dispositivo di segnalazione, il Gruppo dispone di una **Policy per le Segnalazioni di illeciti e irregolarità o Whistleblowing Policy** che fornisce un sistema interno di segnalazione di atti o fatti che possono costituire una violazione di norme disciplinanti l'attività bancaria e di abuso di potere, garantendo la riservatezza dei segnalanti.

Nel 2020 la **Whistleblowing Policy** è stata aggiornata al fine di recepire le disposizioni di vigilanza in tema di sistemi interni di segnalazione delle violazioni emanate con il Provvedimento della Banca d'Italia del 5 dicembre 2019 – Regolamento di attuazione degli articoli 4-undecies e 6, comma 1, lettere b) e c-bis), del TUF, nonché per recepire il nuovo meccanismo di segnalazione come previsto dalle attività progettuali rientranti nell'ambito del Programma Anticorruzione.

La politica definisce le modalità di ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni finalizzate a denunciare presunte anomalie o violazioni effettuate da dipendenti, membri degli organi sociali 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 la partecipazione ad appalti pubblici o percezione di 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 2020 sono stati avviati i lavori di revisione della **Policy Antiriciclaggio** per rispettare in modo ottimale le disposizioni contenute nel Provvedimento di Banca d'Italia in materia di organizzazione procedure e controlli interni volte a prevenire l'utilizzo degli intermediari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

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 gestione anticorruzione attraverso il rilascio del **Certificato standard internazionale ISO 37001**, a seguito di un assessment realizzato nel 2019 da una Società certificatrice esterna specializzata sul contrasto alla corruzione.

In recepimento 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 2020 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha rafforzato ulteriormente il sistema di prevenzione e contrasto già in essere attraverso l'adozione di una governance specifica e l'organizzazione del dispositivo in otto cantieri progettuali. In questo modo, il Gruppo si impegna per coinvolgere gli organi aziendali in uno sforzo collettivo per diffondere efficacemente una **cultura di prevenzione e contrasto dei rischi di corruzione** e trasmettere una politica di "tolleranza zero" nei confronti di ogni comportamento contrario all'etica. A tal fine, la formazione in questo ambito viene considerata un momento importante e indispensabile: durante queste occasioni vengono trattati i contenuti normativi, i rischi connessi e il dispositivo posto in essere a tutela dei clienti, dei dipendenti e delle Società del Gruppo.

Inoltre, così come previsto dalla procedura del Gruppo, si è continuato ad assicurare la **formazione a tutti i membri dei Consigli di Amministrazione di tutte le entità del Gruppo** sui principali pilastri regolamentari della compliance quali conformità, sicurezza finanziaria, sanzioni internazionali, prevenzione delle frodi e della corruzione, protezione dei dati personali, responsabilità connesse al ruolo svolto dai Consiglieri in tema di vigilanza, riservatezza, prevenzione dei conflitti di interesse e del market abuse. In particolare, nel 2020, tre nuovi membri dei Consigli di Amministrazione hanno ricevuto formazione in materia.

Per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la gestione di tali programmi di formazione è affidata direttamente al **Compliance Officer**. Le tematiche affrontate includono un focus specifico sui temi della prevenzione della corruzione, dal momento che le stesse misure di prevenzione mirano a gestire e mitigare, fra gli altri, il rischio reputazionale e sanzionatorio.

In ambito antiriciclaggio, il Gruppo ha provveduto ad attivare specifiche attività progettuali a conclusione del **Progetto IV Direttiva Antiriciclaggio** per adeguarsi alle disposizioni emanate dalle Autorità di Vigilanza in materia e recepire le disposizioni attuative emanate nel corso del 2019 garantendo la conformità alle modifiche in tema di conservazione dati.

Inoltre, l'approccio irreprensibile 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 rispetto alla concorrenza e un messaggio di trasparenza verso i propri clienti. Nel 2020 non sono stati registrati eventi di corruzione.

Azioni intraprese in risposta ad azioni di corruzione (205-3)	2020	2019	2018
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	n.	-	-
Licenziamenti per corruzione	n.	-	-
Numero totale dei casi accertati di corruzione	n.	-	-
Numero totale dei casi accertati di corruzione nei confronti di business partner con conseguente termine della partnership	n.	-	-
Numero totale dei casi accertati di corruzione impugnati per legge contro la Banca o i suoi dipendenti	n.	-	-

Formazione su politiche e procedure anticorruzione (205-2)		2020	2019	2018
Ambito				
Formazione MiFID	ore	166.565	129.120	131.380
Antiriciclaggio	ore	2.757	22.334	3.610
Formazione 231	ore	12.259	22.240	478
Categoria professionale				
Dirigenti	n. partecipazioni	114	233	33
Quadri	n. partecipazioni	6.902	14.827	4.256
Aree professionali	n. partecipazioni	7.472	15.282	3.493
Dirigenti	n.	74	79	24
	%	69	69	23
Quadri	n.	3.444	4.090	3.072
	%	79	95	70
Aree professionali	n.	3.576	4.809	2.393
	%	70	93	46
Per area geografica per totale dipendenti				
Nord Ovest	n.	3.565	4.613	2.625
Nord Est	n.	1.967	2.547	1.091
Centro	n.	1.101	1.317	1.372
Sud e Isole	n.	461	501	401

I dati 2018 non includono le informazioni riguardanti le Banche Fellini corrispondenti al periodo pre-migrazione informatica.

Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)		2020	2019	2018
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	-	-	-
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	-	-	-

Sanzioni significative per mancata conformità a leggi o regolamenti (419-1)		2020	2019
di cui per trasparenza bancaria	€	-	1.700.000
	n.	-	1
di cui per ritardo amministrativo	€	11.707	4.963
	n.	5*	3
di cui sanzioni tributarie (**)	€	87.896	15.568
	n.	46	n.d.

(*) 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)		2020	2019
Operazioni sottoposte ad assessment	n.	-	-
% sul totale rischi	%	-	n.d.





07

Gestione del personale



Gestione del personale

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Le persone sono un asset fondamentale del 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 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 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.

Le linee guida Alisei 2020 disciplinano la gestione delle persone 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.

CODICE ETICO E CODICE DI COMPORTAMENTO



Attraverso il Codice Etico e il Codice di Comportamento, inoltre, vengono regolamentati 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.

Consistenza del personale		2020	2019	2018
Dipendenti al 1/1	n.	9.751	9.878	8.146
Entrate	n.	311	396	228
Entrate operazione Fellini	n.	-	-	1.905
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	9	711	9
Uscite	n.	325	532	401
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	6	702	9
Dipendenti al 31/12	n.	9.740	9751	9.878
Composizione del personale (102-8)				
Per genere				
Uomini	n.	4.850	4.867	4.984
Donne	n.	4.890	4.884	4.894
Per area geografica				
Italia	n.	9.736	9.748	9.873
NORD	n.	7.823	7.849	7.945
Veneto	n.	604	607	601
Friuli Venezia Giulia	n.	865	885	926
Emilia Romagna	n.	3.823	3.830	3.856
Lombardia	n.	1.524	1.497	1.502
Liguria	n.	576	596	626
Piemonte	n.	431	434	434
CENTRO	n.	1.382	1.367	1.387
Toscana	n.	881	882	901
Lazio	n.	384	371	378
Umbria	n.	58	60	60
Marche	n.	59	54	48
SUD	n.	531	532	541
Campania	n.	531	532	541
Estero	n.	4	3	5
Totale	n.	9.740	9.751	9.878
Dipendenti per titolo di studio				
Laurea e post laurea	n.	4.307	4.071	3.892
Scuola media superiore	n.	5.117	5.365	5.650
Altro	n.	316	315	336

Inquadramento per fasce di età e genere (405-1)		2020	2019	2018
Dirigenti	n.	114	119	112
<30 anni	n.	-	-	-
di cui donne	%	-	-	-
30 - 50 anni	n.	34	35	26
di cui donne	%	35,0	34,3	30,8
>50 anni	n.	80	84	86
di cui donne	%	11,3	11,9	10,5
Quadri	n.	4.385	4.333	4.407
<30 anni	n.	-	1	5
di cui donne	%	-	-	20,0
30 - 50 anni	n.	1.976	2.029	2.101
di cui donne	%	39,6	40,3	40,4
>50 anni	n.	2.409	2.303	2.301
di cui donne	%	39,4	38,1	37
Aree professionali	n.	5.241	5.299	5.359
<30 anni	n.	459	417	353
di cui donne	%	52,9	53,7	55,2
30 - 50 anni	n.	2.917	3.022	3.136
di cui donne	%	64,4	64,9	64,4
>50 anni	n.	1.865	1.860	1.870
di cui donne	%	54,5	52,9	51,3
Categorie protette (presenti in denuncia annuale)	n.	595	614	617

Presenza femminile (405-1)		2020	2019	2018
Dirigenti	n.	21	22	17
Quadri	n.	1.732	1.695	1.703
Aree professionali	n.	3.137	3.167	3.174
Totale	n.	4.890	4.884	4.894
Anzianità aziendale				
<= 5 anni	n.	1.255	1.198	1.043
6 - 20 anni	n.	4.331	4.348	4.432
21 - 30 anni	n.	1.652	1.846	1.986
> 30 anni	n.	2.502	2.359	2.417
Dipendenti per tipologia contrattuale (102-8)				
Tempo indeterminato	n.	9.566	9.547	9.726
- di cui donne	n.	4.800	4.782	4.807
Tempo determinato	n.	174	204	152
- di cui donne	n.	90	102	87

Formazione-lavoro (102-8)		2020	2019	2018
Apprendisti (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	3
Collaborazioni a progetto	n.	17	1	-
Stage	n.	25	45	34
Inserimento (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	4
Totale	n.	44	48	41
Part-time (102-8)				
Dipendenti con contratto part-time	n.	1.269	1.250	1.262
- di cui donne	n.	1.216	1.204	1.213
Età media (aa,mm)	n.	47,04	47,08	47,00

Composizione degli organi di amministrazione e controllo delle società del Gruppo (405-1)		2020	2019	2018
Per fasce d'età e genere				
< 30 anni	n.	-	-	-
di cui donne	%	-	-	-
30 - 50 anni	n.	9	10	9
di cui donne	%	44	50	56
> 50 anni	n.	49	46	62
di cui donne	%	10	11	8

Membri organi di governo interni per provenienza geografica		2020	2019	2018
Italia	n.	41	40	52
	%	71	71	73
Francia	n.	17	16	19
	%	29	29	27
Altri Paesi	n.	-	-	-
	%	-	-	-

Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale (401-3)		2020	2019	2018
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	3.327	3.082	n.d.
di cui donne	n.	1.785	1.655	n.d.
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	n.	492	611	526
di cui donne	n.	375	505	466
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	n.	479	583	512
di cui donne	n.	366	481	454
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	n.	606	522	505
di cui donne	n.	501	463	483
Tasso di ritorno al lavoro dei dipendenti che hanno preso congedo parentale	%	100,00	100,00	100,00
di cui donne	%	100,00	100,00	100,00
Tasso di mantenimento dei dipendenti che hanno preso congedo parentale	%	99,18	99,24	99,21
di cui donne	%	99,21	99,36	99,18

I dati 2018 non includono le informazioni riguardanti le Banche Fellini corrispondenti al periodo pre-migrazione informatica.

Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)		2020	2019	2018
Personale aree professionali	n.	5.241	5.299	5.359
Ore di straordinario (per CAGS anche quelle maturette in CRP/BPFA)	ore	238.917	343.613	320.391
Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)	n.	45,59	64,84	59,79

Assenze per tipologia (403-9)		2020	2019	2018
Malattia	gg	74.317	67.429	62.165
Infortuni	gg	2.426	3.296	2.791
Permessi sindacali (esclusi quelli a cedola)	gg	10.160	11.818	9.611
Legge 104	gg	23.925	17.754	15.763
Sciopero	gg	1	4	6
Altro (permessi retribuiti e non retribuiti)	gg	717	673	416
Totale	gg	111.545	100.975	90.752

I dati 2018 includono le informazioni riguardanti il personale delle Banche Fellini a partire dalla data della migrazione informatica.

Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (102-41)		2020	2019	2018
Dipendenti coperti da CCNL	n.	9.740	9.751	9.878
	%	100	100	100
Dipendenti iscritti a sindacati	n.	8.416	8.457	8.579

Il periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi (402-1) corrisponde a quello previsto dal CCNL.

Assunti (401-1) (assunti + acquisizioni contratto)		2020	2019	2018
Tasso di assunzione	%	3,19	11,35	21,68
Tasso di assunzione dal mercato	%	3,19	4,06	2,31
Per età				
<30 anni	n.	180	314	195
30 - 50 anni	n.	135	472	1.248
>50 anni	n.	5	321	699
Per genere				
Donne	n.	137	568	1.093
Uomini	n.	183	539	1.049
Per qualifica				
Dirigenti	n.	2	7	21
Quadri	n.	80	402	594
Aree professionali	n.	238	698	1.527
Per area geografica (sede lavoro)				
Campania	n.	9	11	13
Emilia Romagna	n.	136	180	1.341
Friuli Venezia Giulia	n.	6	11	6
Lazio	n.	19	11	51
Liguria	n.	12	627	13
Lombardia	n.	95	97	52
Marche	n.	1	2	50
Piemonte	n.	12	30	20
Toscana	n.	8	108	548
Umbria	n.	0	1	30
Veneto	n.	22	29	18
Uscite (401-1)				
Tasso di cessazione	%	3,40	12,66	4,15
Tasso di cessazione senza cessioni infragruppo	%	3,34	5,46	4,06
Per motivo				
Dimissioni	n.	76	124	81
Dimissioni per passaggio infragruppo/extragruppo *	n.	6	702	9
Fondo di Solidarietà	n.	2	127	171
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n.	30	84	51

Uscite (401-1)

Collocamento a riposo	n.	187	170	77
Altro	n.	30	27	21
Per età				
<30 anni	n.	43	139	56
30 - 50 anni	n.	68	451	81
>50 anni	n.	220	644	273
Per genere				
Donne	n.	131	578	153
Uomini	n.	200	656	257
Per categoria professionale				
Dirigenti	n.	8	11	10
Quadri	n.	134	587	191
Aree professionali	n.	189	636	209
Per area geografica				
Campania	n.	17	29	31
Emilia Romagna	n.	122	211	154
Friuli Venezia Giulia	n.	28	45	26
Lazio	n.	6	13	6
Liguria	n.	35	653	23
Lombardia	n.	65	98	79
Marche	n.	0	1	0
Piemonte	n.	20	35	34
Toscana	n.	14	116	32
Veneto	n.	23	30	23
Umbria	n.	0	2	2
Altro	n.	1	1	0

I dati 2018 includono le informazioni riguardanti il personale delle Banche Fellini a partire dalla data della migrazione informatica.

Persone 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.

Nel 2020 è proseguito il percorso di digitalizzazione della formazione, accelerato dall'emergenza sanitaria, che ha consentito ai collaboratori di trovare nella **Digital Academy** una piattaforma che permettesse di continuare l'attività di apprendimento nonostante la fase di confinamento e di agevolare così la digital readiness anche in ambito formativo. Per farlo, è stata arricchita significativamente l'offerta formativa della piattaforma, sia per quanto concerne le soft skills, che per quanto riguarda le competenze tecniche. Un focus speciale sulla Digital Academy è stato dedicato al tema dell'eccellenza nella relazione con il cliente, attraverso la realizzazione di un'area dedicata con oltre 90 contenuti, pensata per affinare la sensibilità verso i momenti di "verità" nella relazione con i clienti.

L'offerta digitale ha inoltre permesso di **rafforzare l'attività formativa del canale Retail** attraverso percorsi erogati in corrispondenza con l'ingresso nel nuovo ruolo. Il potenziamento di questo canale è avvenuto anche grazie alla realizzazione di un fitto calendario di webinar, destinati a specifici target, con l'obiettivo di affinare ulteriormente le competenze tecniche di ruolo.

Sul fronte della relazione con il cliente, l'offerta digitale e la realizzazione di webinar sono stati al centro di un **per-corso formativo strutturato**, studiato per agevolare la transizione dalla relazione fisica verso la relazione virtuale o verso altre forme di relazione (ad es. tramite l'Offerta Fuori Sede). Alla transizione da fisico a virtuale è stato dedicato anche un evento formativo webinar per 200 responsabili di funzione, chiamati a confrontarsi sul valore dell'attenzione alle persone con un particolare focus sulla gestione a distanza. È stata infine completata l'attività per la certificazione delle conoscenze in ambito AML e trasparenza, con assessment dedicati e aule sviluppate su casi reali.

È stata effettuata una **nuova rilevazione delle competenze** su tutto il personale del Gruppo 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 è stata effettuata sia in autovalutazione che mediante la valutazione da parte del Responsabile. Sono stati rielaborati i risultati per la definizione dei piani formativi in base ai punti di forza e alle aree di miglioramento e per la costruzione di percorsi di carriera coerenti con quanto espresso dai colleghi in fase di autovalutazione. Infine, a differenza dell'ultima campagna, tale rilevazione è stata integrata con una parte più qualitativa con l'obiettivo di capitalizzare l'esperienza personale di ognuno: è stato chiesto ai colleghi quali competenze erano state maggiormente allenate durante il lockdown e, facoltativamente, di condividere qualche riflessione su come stavano vivendo il momento storico di emergenza e gli impatti che questo ha avuto sulla loro vita professionale.

Al fine 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 poco più di 60 Responsabili in percorsi individuali e di gruppo. Tale strumento consente di massimizzare il proprio potenziale e l'espressione di una leadership sempre più coerente con i valori aziendali. Nonostante la pandemia, si è riusciti a proseguire con quest'attività anche a distanza (prima veniva svolta quasi totalmente in presenza) confermando comunque l'efficacia dello strumento nel raggiungimento degli obiettivi sopra citati.

Si è continuato a lavorare su un **modello di valutazione professionale** dei collaboratori ancorato ad un repertorio univoco di valori comportamentali. I destinatari del **processo MbO** sono oggetto di una valutazione professionale ancorata ai medesimi valori comportamentali degli altri colleghi, sulla base di un processo che prevede la formulazione di una proposta da parte del responsabile e l'organizzazione di un tavolo di condivisione "allargata", coordinato dalla funzione HR, per la discussione e la certificazione dell'esito finale in vista del colloquio di feedback. Il risultato della valutazione manageriale rappresenta un indicatore non economico che viene considerato nel processo MbO all'interno della scheda dedicata e contribuisce alla determinazione della remunerazione variabile per l'anno di competenza. Inoltre, anche per il 2020 è stato riproposto, in forma anonima e volontaria, un sistema di valutazione 180° o "bottom-up" sui medesimi valori comportamentali per un target circoscritto ma rilevante della popolazione manageriale del Gruppo. Contestualmente è stato introdotto, in via sperimentale e ancora in forma anonima e volontaria, un sistema di valutazione 360° per un perimetro molto ristretto di popolazione manageriale.

Altre iniziative di particolare rilievo nel corso dell'anno hanno riguardato l'**attività di recruiting**, che è stata intensificata nella seconda metà del 2020 con l'obiettivo di potenziare le principali piazze strategiche, e l'erogazione di **percorsi formativi di natura tecnico-specialistica e normativa** per tutta la rete commerciale Private, in linea con i migliori standard di mercato.

Formazione (404-1)^(*)		2020	2019	2018
Ore di formazione erogate	ore	555.823	543.585	447.053
di cui a donne	ore	285.655	270.713	220.394
Ore medie di formazione per dipendente	ore	57,1	55,8	45,3
Per livello				
Dirigenti	ore	2.022	4.985	2.210
Quadri	ore	265.589	288.664	246.782
Aree professionali	ore	288.212	249.937	198.061
Ore medie di formazione per inquadramento				
Dirigenti	ore	17,7	42,2	20,1
Quadri	ore	60,6	66,8	56,1
Aree professionali	ore	55,0	47,2	37,0
Ore medie di formazione per genere				
Uomini	ore	55,7	56,1	45,5
Donne	ore	58,4	55,5	45,1
Per modalità di erogazione				
Aula	ore	21.916	198.282	168.600
On line	ore	102.182	99.032	77.167
Aule Virtuali	ore	28.151	2.730	2.887
Formazione a distanza	ore	403.575	242.884	198.339
Affiancamenti / Stage	ore	-	658	60
Per tipologia				
Formazione obbligatoria	ore	499.413	425.919	320.421
Formazione finanziata	ore	12.761	54.704	12.465
Formazione per apprendisti	ore	-	-	-

Costi della formazione		2020	2019	2018
Importo formazione finanziata	€	755.000	980.000	337.582
Formazione all'estero (Progetti formativi Crédit Agricole)				
Dirigenti	ore	0	0	0
Quadri	ore	0	0	0
Aree professionali	ore	0	0	0
Ripartizione formazione per aree tematiche				
Commerciale	ore	28.353	91.265	72.703
Assicurativo	ore	233.973	145.465	112.272
Credito	ore	9.323	9.342	6.273
Esteri	ore	-	14	132
Finanza	ore	7.967	13.567	3.585
Normativa	ore	256.294	253.512	208.149
Operativa	ore	8.163	11.105	23.439
Informatica / Lingue	ore	7.746	7.230	2.251
Manageriale	ore	4.004	12.086	18.249

(*) I dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal periodo di rendicontazione. I dati 2018 non includono le informazioni riguardanti le Banche Fellini corrispondenti al periodo pre-migrazione informatica.

Promozioni per inquadramento		2020	2019	2018
Dirigenti	n.	-	11	7
- di cui donne	n.	-	6	3
Quadri	n.	205	244	169
- di cui donne	n.	80	94	72
Aree professionali	n.	415	557	323
- di cui donne	n.	263	327	192

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Valutazione delle performance (404-3)		Popolazione valutata tramite valutazione prestazioni nell'anno 2020	Popolazione valutata tramite MbO nell'anno 2020	Popolazione valutabile nell'anno 2020
Dirigenti	n.	-	105	105
Dirigenti - Donna	n.	-	20	20
Dirigenti - Uomo	n.	-	85	85
Quadri	n.	4.155	67	4.289
Quadri - Donna	n.	1.655	12	1.699
Quadri - Uomo	n.	2.500	55	2.590
Aree professionali	n.	4.708	-	4.812
Aree professionali - Donna	n.	2.828	-	2.882
Aree professionali - Uomo	n.	1.880	-	1.930
Total complessivo	n.	8.863	172	9.206

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Valutazione delle performance (404-3)		Percentuale popolazione valutata nell'anno 2020 ^(*)	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2019	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2018
Dirigenti	%	100	100	100
Dirigenti - Donna	%	100	100	100
Dirigenti - Uomo	%	100	100	100
Quadri	%	98,4	98,7	97,8
Quadri - Donna	%	98,1	98,6	97,5
Quadri - Uomo	%	98,6	98,8	97,8
Aree professionali	%	97,8	98,5	98,3
Aree professionali - Donna	%	98,1	98,9	98,3
Aree professionali - Uomo	%	97,4	98,0	98,1
Total complessivo	%	98,1	98,6	98,1

(*) I dati non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico. Il calcolo delle percentuali è basato sul totale di persone valutabili.

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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

COVID
19

Per far fronte alla riorganizzazione dei processi imposta dall'emergenza sanitaria, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha potuto contare 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, anche l'*easy learning*, strumento di formazione online, è stato *definito in via strutturale per la valorizzazione della formazione 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 stata rafforzata anche la comunicazione relativa al 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.

Anche nel 2020 è proseguito l'impegno a celebrare la giornata internazionale del Volontariato con un'edizione tutta on line in collaborazione con il CRAL dell'iniziativa "Doniamo il meglio di noi", che ha coinvolto oltre 20 associazioni nelle quali sono attive persone del Gruppo.

Sul fronte conciliazione vita e lavoro, **il Gruppo ha ottenuto la Certificazione Family Audit Executive**, riconoscimento dell'impegno per l'adozione di misure volte a favorire il **bilanciamento famiglia e lavoro** dei colleghi. Il marchio Family Audit Executive è stato rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento al termine di un **percorso di 3 anni e mezzo** che ha visto la definizione e la messa in pratica di un **Piano di attività di conciliazione** con l'obiettivo di promuovere e sostenere il clima aziendale e il benessere del personale attraverso l'introduzione di misure coerenti ai loro bisogni di conciliazione. Il Piano è stato affidato a 7 Cantieri così suddivisi:



Nel corso del 2020 si sono tenuti 89 incontri con le organizzazioni sindacali che hanno condotto alla sottoscrizione di Accordi a livello di Gruppo Bancario. I più significativi hanno riguardato:

- > **I'accordo sul premio aziendale 2020**, con la valorizzazione della soluzione welfare attraverso l'introduzione di un "credito Welfare" integrativo destinato a tutto il personale avente diritto, che si è affiancato alla consolidata opportunità di ricevere il premio in danaro oppure di impiegarlo nell'acquisto di beni e servizi welfare. I Servizi Welfare includono la valorizzazione della previdenza complementare, il rimborso di spese scolastiche e universitarie e l'acquisto di servizi legati al tempo libero ed al benessere;
- > **I'accordo sui buoni pasto**, con il passaggio dal buono pasto cartaceo a quello elettronico con progressivo incremento del valore del ticket.

Sono inoltre stati sottoscritti accordi finalizzati a fronteggiare l'emergenza sanitaria causata dal Covid-19. In particolare attraverso:

- > **I'accordo sulle prestazioni Ordinarie del Fondo di Solidarietà di settore**, che ha permesso il ricorso nel Gruppo alle prestazioni ordinarie del Fondo di Solidarietà in coerenza con quanto definito tra ABI e le Segreterie Nazionali delle organizzazioni sindacali;
- > **I'accordo sulla Task Force «Decreto-legge Liquidità»**, con cui si sono condivisi con le organizzazioni sindacali i trattamenti a favore del personale impiegato nella Task Force costituita a seguito del cd. "Decreto Liquidità" (D.L. nr.23 del 8.4.2020);
- > **gli accordi su Smart Working ed Easy Learning**, finalizzati all'ampliamento della fruizione dei due strumenti nel pieno della fase emergenziale.

La Commissione Paritetica sulla Responsabilità Sociale d'Impresa ha confermato il payroll giving (progetto di raccolta fondi definito nell'ambito della medesima Commissione), tramite il quale viene offerta la possibilità di devolvere ad un progetto dedicato i centesimi del netto della propria busta paga, a cui la Banca aggiunge i centesimi necessari per raggiungere il valore di 1 euro. Nel 2020 le donazioni sono ammontate a un totale di 150 mila euro e hanno supportato:

- > **I'acquisto di reagenti per terapie personalizzate ai bambini malati di leucemia per l'Ospedale San Gerardo di Monza**;
- > attività di sostegno ed acquisto di materiale a favore della Croce Rossa Italiana.

Anche nel 2020 è stata effettuata 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. Come lo scorso anno, il processo ha previsto la partecipazione dei Responsabili e dei Collaboratori in qualità di valutatori.

Nel 2020 è stato avviato un percorso di coinvolgimento dedicato ai giovani colleghi entrati nel Gruppo chiamato «**My 1st 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; la partecipazione all'evento «**Welcome Day**», ripensato in chiave virtuale, ed una formazione dedicata al fine di stimolare il senso di appartenenza e di promuovere i valori di Gruppo.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha inoltre 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 2020, a cui ha preso parte l'86% dei collaboratori del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, ha evidenziato un rafforzamento complessivo del livello di ingaggio dei collaboratori. Particolarmente di rilievo i risultati raggiunti rispetto alla condivisione della strategia e del Piano a Medio Termine, la conoscenza del codice etico di Gruppo e dei valori di attenzione, responsabilità e solidarietà al cliente e la valutazione del proprio manager diretto. Cresce inoltre la percezione dell'importanza del rispetto delle diversità.

Retribuzione media annua linda variabile (FTE) (405-2)		2020	2019	2018
Dirigenti				
- uomini	€	204.519	203.234	203.552,89
- donne	€	140.893	133.015	137.280,31
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	68,89	65,45	67,44
Quadri				
- uomini	€	67.019	65.087	64.793,66
- donne	€	59.239	57.755	57.915,89
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	88,39	88,74	89,39
Aree professionali				
- uomini	€	41.367	40.410	40.645,76
- donne	€	41.133	39.970	39.874,09
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	99,43	98,91	98,10

Retribuzione media annua linda base (FTE) (405-2)		2020
Dirigenti		
- uomini	€	155.422
- donne	€	109.648
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	70,55
Quadri		
- uomini	€	60.352
- donne	€	54.617
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	90,50
Aree professionali		
- uomini	€	39.491
- donne	€	39.223
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	99,32

Per “localizzazione significativa delle operazioni” si intende il territorio nazionale. Nel corso del 2018 è stato promosso/assunto personale femminile inquadrato con retribuzione più bassa della media in essere. Ciò, anche alla luce della limitatezza numerica del perimetro, ha ridotto il valore medio del dato.



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.

Nel 2020 il Gruppo ha deciso di incrementare sostanzialmente l'attenzione posta sul tema dell'inclusione. Per questo, la Settimana della Mixité organizzata nel 2019 è stata sostituita quest'anno dal **Mese dell'inclusione** passando così da una settimana di eventi dedicate alla diversità di genere ad un intero mese di eventi ed approfondimenti messi a disposizione dei colleghi per riflettere sulle tematiche legate alla diversità e all'inclusione a tutto tondo ed in tutte le sue dimensioni. La prima settimana di kick off è stata dedicata ad approfondire l'importanza ed il valore dell'inclusione per l'azienda, in seguito ci si è concentrati dedicando una settimana ad ognuno dei tre filoni tematici riguardanti la disabilità invisibile, i talenti senza età (riferita alla proficua convivenza di differenti generazioni in azienda) e le differenze di genere e leadership. Gli strumenti utilizzati sono stati video istituzionali, web talk, webinar ed approfondimenti editoriali per raccontare sia le best practices interne che testimonianze esterne.

Per garantire pari opportunità alle donne, sono state messe in atto diverse iniziative. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha aderito, primo tra tutti i Gruppi bancari, all'iniziativa **“Donne in banca”** per valorizzare la mixité come fattore determinante di sviluppo e crescita sostenibile; ha sottoscritto insieme alle Organizzazioni Sindacali l’Accordo per contrastare la violenza di genere” e ha lanciato la “Carta del Rispetto”.

Come gesto concreto di vicinanza alle donne vittime di violenza, il 25 Novembre 2020, in occasione della Giornata interazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il Gruppo ha aderito al protocollo di intesa ABI in favore delle donne vittima di violenza di genere.

**A conferma del lavoro svolto, la banca è stata selezionato dall'Istituto Tedesco
di Qualità e Finanza tra le aziende
“Italy's Best Employers for Women”.**



Nel corso dell'anno, per ogni ambito organizzativo, sono stati creati dei vivai HR di potenziale femminile per percorsi di sviluppo gestionali diversificati anche con la creazione di posizioni “trampolino”, iniziative per aumentare la visibilità delle donne e per la diversità di genere in tutto il Gruppo e percorsi di Mentoring e programmi di Coaching individuale e di gruppo.

Infine, è proseguita la collaborazione con Valore D, associazione che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva nelle organizzazioni. Valore D supporta il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia 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 ed eventi D&I.



08

Diritti umani

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 in Italia fa sì che l'aspetto risulti rilevante ma non esplicitamente riportato all'interno della matrice di materialità del Gruppo. Nonostante ciò, il peso assunto a livello globale dell'argomento 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, valorizzandone e tutelandone l'integrità morale
e garantendo eguali opportunità.

Il tema materiale **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 questo tema. 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. Dal 2014 il Gruppo sottoscrive i principi del Global Compact, che vengono ripresi e declinati all'interno del Codice Etico.

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 appartenente al 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.

La Policy illustra anche i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole funzioni. 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 le nazioni sottoposte ad embargo e i Paesi sottoposti a sorveglianza. All'interno del documento vengono anche definiti i cosiddetti "Settori sotto Sorveglianza", che richiedono un'attenzione specifica nelle fasi di credito e val-

tazioni approfondite, anche per quanto riguarda l'impatto sociale, in quanto considerati potenzialmente in conflitto con il rispetto dei Diritti Umani.

Agli organi deliberanti centrali, previo consenso del Servizio Normativa Antiriciclaggio, è assegnata la responsabilità di valutare la concessione di credito ai settori economici “controversi”, quali casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d’arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione di diamanti e raccolta e smaltimento di rifiuti pericolosi.

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 sottoposti a misure di embargo o di sorveglianza, e monitora il potenziale rischio “sanzioni internazionali” (intese come provvedimenti adottati da ONU, UE, OFAC) in termini di Governance, Sistemi Informatici, Staffing, Formazione e Controlli Permanenti. Nel 2020 è stata introdotta una nuova versione della **Policy sulle Sanzioni Internazionali**, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole FriulAdria, Crédit Agricole Leasing Italia e Crédit Agricole Group Solutions ed adottata nell’ambito del più ampio progetto internazionale OFAC avviato dal Gruppo Crédit Agricole, per l’adeguamento organizzativo, normativo ed operativo alle norme riguardanti le Sanzioni Internazionali. In particolare, le principali implementazioni normative introdotte riguardano:

- > **il richiamo generale** alla normativa italiana in materia di antiriciclaggio;
- > la formalizzazione dell’adozione dello strumento **del “Questionario Paese”**, quale strumento finalizzato ad implementare gli approfondimenti e le analisi per l’individuazione dell’esposizione indiretta al rischio di sanzioni, per i Clienti persone non fisiche che svolgono attività internazionali;
- > l’implementazione delle parti dedicate al ruolo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nell’implementazione della **Policy del Gruppo Crédit Agricole**;
- > il consolidamento del controllo della fruizione dei **corsi di formazione sulle sanzioni internazionali**.

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.

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 percorso formativo strutturato e costante. In particolare, durante l’anno, è stato condotto un aggiornamento formativo sul Codice Etico e sul Codice di Comportamento.



Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (codice etico) (412-2)	2020	2019	2018
Dipendenti formati	n.	6.408	937
Ore di formazione erogate	ore	6.570	1.903

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)		2020	2019	2018
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	-	-	-
Numero dipendenti coinvolti	n.	-	-	-
Casi di discriminazione (406-1)				
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.	-	-	-
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.	-	-	-
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.	-	-	-
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.	-	-	-
Controversie di lavoro				
Passive	n.	22	25	28
Attive	n.	9	4	7
Numero dei dipendenti coinvolti	n.	31	29	35
Provvedimenti disciplinari				
Conservativi	n.	48	63	69
Lincenziamenti	n.	7	5	5
Sensibilizzazioni	n.	33	65	36

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

Finanziamento al settore della difesa



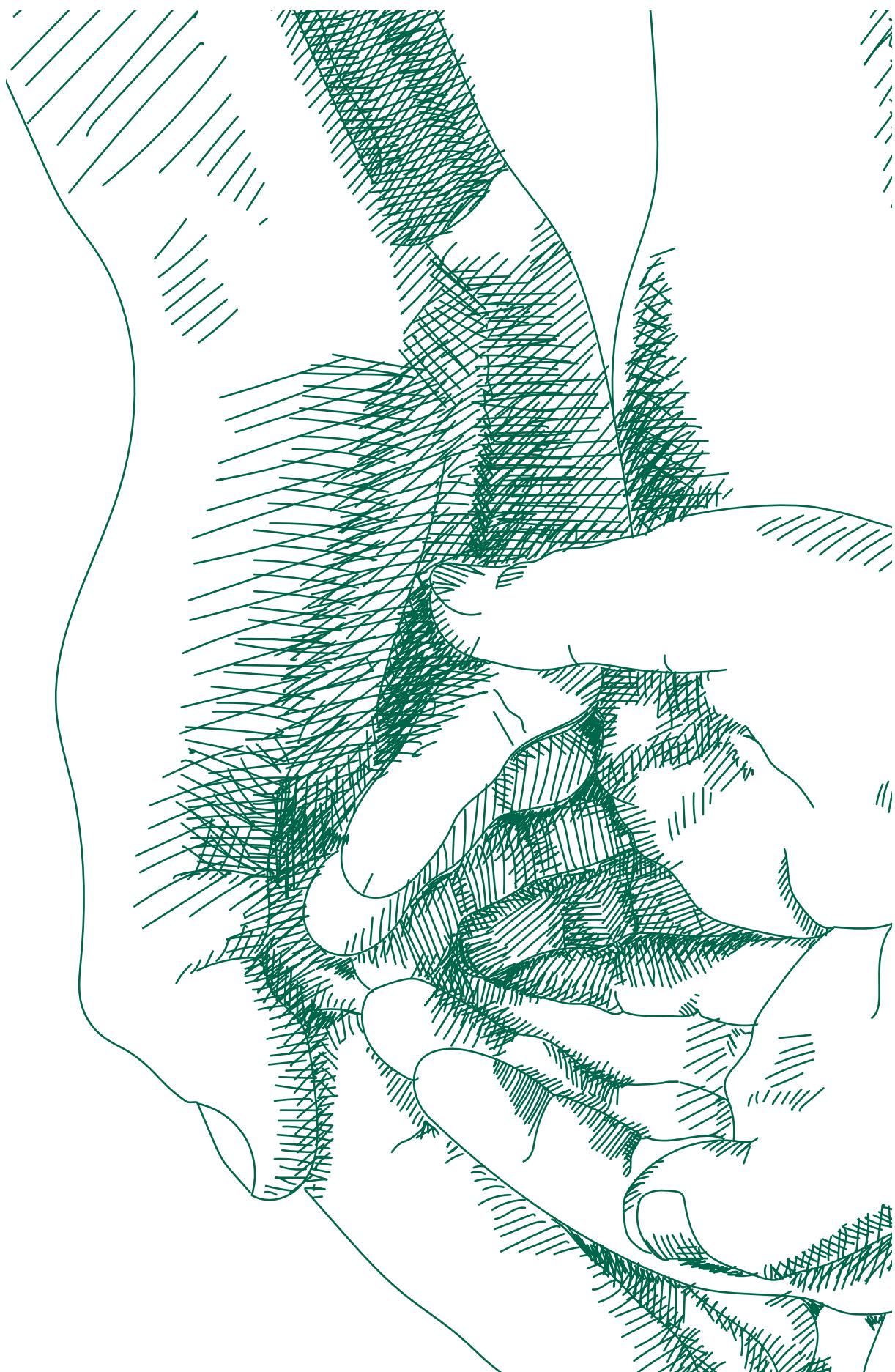
Entro il 2030, ridurre in modo significativo i flussi finanziari e di armi illeciti, rafforzare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di criminalità organizzata.

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.

Numero richieste (GRI 102-2)		2020	2019	2018
Favorevoli	n.	368	373	263
Non favorevoli	n.	7	4	1
Non rientranti	n.	0	-	1
Controvalori transazioni favorevoli	mln €	81,5	416,5	612,1
Zone (solo favorevoli)	n.			
Europa	n.	66%	57%	56%
Asia e Oceania	n.	19%	24%	24%
Africa	n.	3%	4%	5%
Nord America	n.	12%	15%	15%
Sud America	n.	0%	0%	0%

Rispetto ai precedenti esercizi, la decrescita del valore complessivo delle operazioni approvate deriva da una generale contrazione del mercato degli armamenti, nelle dinamiche più ampie caratterizzanti l'anno 2020, e da criteri maggiormente selettivi in termini di controparti nonché di beni e servizi alla base delle transazioni.

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





09

Aspetti ambientali



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 di gas climalteranti 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

I criteri per erogazione di prodotti e servizi "ambientali" funzionali al processo di decarbonizzazione dell'economia sono definiti dalle **Politiche del Credito per le Aziende**, le quali includono nelle procedure di credito la valutazione delle variabili ESG.

Nel dettaglio, il documento definisce i **parametri di finanziamento** che riguardano la filiera della produzione di energie rinnovabili in base alla tipologia di fonte energetica utilizzata: fotovoltaica, a biogas e biomasse solide, mini idroelettrica, mini eolica, dighe e impianti idroelettrici. Per i finanziamenti al settore della produzione di energia da fonte non rinnovabile, invece, il documento indica i **margini di miglioramento delle prestazioni ambientali** che l'investimento deve generare affinché vengano considerate le operazioni di credito a centrali elettriche. Queste politiche recepiscono le raccomandazioni dell'ORSE relativamente agli standard di performance ambientali di IFC e le regole della Banca Mondiale in materia di tutela ambientale, di salute, di sicurezza e di efficienza energetica inerenti ai progetti di realizzazione e revamping di Centrali Elettriche alimentate sia a fonti fossili sia a fonti rinnovabili, di interesse in particolare per le attività di leasing.

Sono oggetto di valutazione specifica in merito all'impatto ambientale anche la **raccolta, il trattamento e lo smaltimento di rifiuti**, indicati tra i "settori sotto sorveglianza", e il settore minerario ed estrattivo, per il quale il processo creditizio è soggetto a valutazioni particolarmente stringenti, volte a considerare i rischi e l'impronta ambientale derivante. Il settore "miniere e metalli e petrolio e gas" è infatti sottoposto a un'attenta analisi delle misure di prevenzione e di riduzione dell'inquinamento e di quelle per la tutela della biodiversità.

L'aggiornamento delle politiche creditizie avvenuto nel corso dell'anno ha previsto l'integrazione del processo di valutazione del merito creditizio con l'acquisizione di informazione ESG per le controparti operanti in specifici settori, attraverso un assessment specifico.

Nel 2020 il Gruppo Bancario Crédit Agricole 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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

Nonostante l'emergenza sanitaria da Covid-19, la banca, sugli indirizzi della Policy, ha promosso indicazioni comportamentali ai colleghi del Gruppo e le regole per la gestione ottimale degli edifici dal punto di vista della climatizzazione e del trattamento aria, della produzione di acqua calda sanitaria, dell'iluminazione interna ed esterna, della gestione delle Aree Self e della gestione dei macchinari da ufficio.

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 della 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.

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

Nel corso dell'anno 2020 si è provveduto ad integrare il Documento di Valutazione dei Rischi di CAI, CAFA, CAGS e CALIT con specifica Relazione Integrativa predisposta in relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19 e alle misure disposte a livello nazionale e regionale per il contenimento dei contagi. Il Gruppo Credit Agricole Italia rende conto gli impatti ambientali relativi agli immobili su cui il Gruppo esercita un controllo operativo, in linea con il "GHG Protocol Corporate Standard", sezione "Setting Organizational Boundaries".

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 2020 l'offerta **"Mutuo Crédit Agricole"**, che riserva condizioni vantaggiose ai clienti che acquistano un immobile in classi energetiche elevate, A o B, oppure lo ristrutturano con upgrade energetico: in particolare, è stata rivista la finalità ristrutturazione, garantendo lo sconto sullo spread non solo ai mutuatari che ristrutturano portando l'immobile in classe A/B (come già avveniva negli anni precedenti), ma bensì a tutti i clienti che riqualificano il proprio immobile migliorandone la performance energetica di 2 classi o almeno del 30%. La nuova offerta, più inclusiva rispetto alla precedente, è stata ridisegnata in coerenza con la definizione di **"energy efficient mortgage"** sviluppata nell'ambito del progetto EeMAP (*Energy efficient Mortgages Action Plan*), a cui il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha aderito come banca pilota nel 2018. 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.

Inoltre, per favorire la ripresa dopo il lockdown causato dalla pandemia da Covid-19, a maggio 2020 è stata lanciata una nuova opzione di flessibilità, “*IniziaConCalma*”, che offre ai clienti 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).

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).



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

La mappatura dei rischi climatici ed ambientali, insieme all'integrazione di criteri ambientali nei processi del credito rientrano tra le principali aree di intervento del progetto pluriennale di Gruppo lanciato nel 2020.

Nel primo semestre 2020 sono stati lanciati i **Green Certificates**, per contribuire ad un'economia più rispettosa dell'ambiente, e i Double Green Booster Notes, per finanziare iniziative green selezionate da Crédit Agricole CIB nel suo Programma di Emissione di Green Notes. Sempre nel 2020 sono state avviate le attività progettuali finalizzate all'emissione di un **Green Covered Bond**, il cui funding sarà finalizzato per finanziare o rifinanziare l'erogazione di mutui ipotecari residenziali dotati di una elevata classe 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 practices 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.

Il Gruppo ha anche confermato la **vicinanza concreta ai propri clienti** rendendosi disponibile a sostenere gli interventi di efficientamento energetico promossi dall'**Ecobonus**, l'adeguamento sismico degli immobili del **Sismabonus** e la riqualificazione edilizia, previsti dal **Decreto Rilancio** con agevolazioni fiscali fino al 110%, cosiddetto **Superbonus**, sul costo di tali interventi, dando la possibilità ai privati e ai condomini di scegliere se beneficiare immediatamente dello sconto in fattura in alternativa alla detrazione o se cedere il credito d'imposta alle imprese che hanno curato i lavori o agli istituti di credito. In merito alle agevolazioni previste dal Decreto Rilancio, il Gruppo ha anche messo a disposizione della clientela un'apposita piattaforma sviluppata per semplificare i processi, un team di 50 specialisti dedicati e un'offerta specifica per i clienti che avessero necessità di liquidità per terminare i lavori.

È proseguita inoltre l'offerta del finanziamento **Energicamente Gran Prestito** destinato a interventi di efficientamento energetico fino a 50.000€ con l'installazione di impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili ad un tasso vantaggioso e la possibilità di acquistare il credito d'imposta previsto dal Decreto. Un segnale di attenzione verso la clientela che si coniuga con la anima green che contraddistingue il Gruppo nel panorama bancario italiano.

Prodotti Retail Privati con finalità ambientale (G4 - FS8)		2020
Gran Prestito Ristrutturazione	n.	9
	€	241.000
Mutuo Crédit Agricole	n.	479
	€	71.498.219
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Retail Privati	%	2,1

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

COVID 19

Nel 2020, nonostante la crisi sanitaria dovuta al Covid-19, il Gruppo ha continuato le attività volte all'ottenimento di un risparmio energetico, di una riduzione degli sprechi e delle emissioni. In particolare, è proseguita l'attività di riqualificazione degli impianti, dando priorità ai siti maggiormente energivori e a quelli più vetusti da un punto di vista impiantistico. Con il supporto dell'Energy Manager sono proseguite le valutazioni sia per cambiare i suddetti impianti con altri più efficienti sia per adottare un sistema di telecontrollo degli stessi impianti.

Durante l'anno sono stati individuati dei siti con presenza di tecnologie illuminotecniche datate e particolarmente energivore. Su questi si è intervenuto con il cambio dei corpi illuminanti con tecnologie a led determinando un conseguente risparmio energetico.

È stato anche attuato un piano di ottimizzazione rete che ha previsto una riduzione dei consumi e delle emissioni. In particolare, sono state chiuse alcune filiali e sono state trasferite le risorse CAI e CAGS dall'edificio di Milano in via Imperia al nuovo insediamento di Milano in viale Fulvio Testi, che già ospitava Agos. In linea con l'attenzione del Gruppo alla sostenibilità, è stato scelto un immobile interamente rinnovato secondo i più avanzati criteri di eco-compatibilità ed efficienza energetica.

Infine, a causa della pandemia di Covid-19, è stata intensificata la modalità di lavoro in Smart Working che ha generato una riduzione della mobilità dei dipendenti consentendo all'azienda un risparmio sui consumi derivanti dal lavoro in ufficio (es. consumo di elettricità e acqua, generazione di rifiuti).



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 avviato il progetto green **CA GREENLEASE**. Un piano ambizioso e sfidante con l'obiettivo di fornire un servizio concreto alla clientela e creare maggiore valore attraverso la sostenibilità. Il Gruppo si impegna ogni giorno ad agire nell'interesse dei propri Clienti e della Società. Per questo motivo 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 di tale impegno, al 31 dicembre 2020, Crédit Agricole Leasing Italia è 1° classificata per importo finanziato di impianti energetici da fonti rinnovabili.

Un risultato che conferma la vicinanza ai clienti e all'ambiente con prodotti e soluzioni green che favoriscono la transizione energetica e sostengono l'economia reale.

Crédit Agricole Italia e Crédit Agricole Leasing Italia hanno finanziato un progetto di leasing per la realizzazione di due impianti ecosostenibili di proprietà del Gruppo Industrie Celtek Spa, eccellenza della qualità e del made in Italy, applicati alla produzione di linee in carta tissue, tessuto non tessuto e sistemi di dispensazione per il mercato professionale. I due impianti, Cartiera di Pratolungo srl e Cartiera di San Lorenzo srl, in linea con la politica di autonomia e sostenibilità energetica, hanno integrato all'interno dei propri siti produttivi la produzione cogenerata di energia termica ed elettrica grazie alla realizzazione di due impianti cogenerativi a turbina a gas da 1750 KWe. Tale impianto, realizzato da E.I.L. Srl, è stato progettato per incrementare la sostenibilità ambientale ed energetica del sito, con una contestuale riduzione dei costi di produzione e una migliore competitività del Gruppo ispirata agli ecosistemi naturali.

L'obiettivo del progetto è quello di incrementare le performance energetiche degli stabilimenti, ottimizzare l'utilizzo delle fonti fossili, ridurre i costi di gestione e gli impatti ambientali dell'impianto: la riduzione stimata delle emissioni inquinanti rispetto ad un impianto tradizionale è pari al 85%.

A sostegno dell'evoluzione verso una mobilità più sostenibile, in partnership con FCA Bank e Leasys, Crédit Agricole Italia ha lanciato un progetto innovativo per offrire ai clienti il noleggio di auto green, all'interno delle filiali della Banca dotate di colonnine di ricarica. Il progetto, chiamato **Leasys Mobility Store**, è partito con l'apertura di due punti a Parma e a Roma, continuerà nel prossimo anno con l'apertura di un punto Milano e proseguirà poi nel Nord Est e in altre regioni italiane.

Per incentivare e premiare le scelte sostenibili dei clienti, il Gruppo ha inoltre attivato concorsi e iniziative di co-marketing:

- > **l'operazione a premi "Riparti green su due ruote"** che offriva ai clienti un buono sconto sull'acquisto di bici, monopattini e scooter elettrici;
- > **il concorso "Riparti e vinci Green!"** che premiava ad estrazione i clienti con biciclette e monopattini elettrici.

Per quanto riguarda l'approvvigionamento energetico, anche nel 2020, in continuità con quanto fatto negli anni precedenti, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si è garantito l'approvvigionamento al 100% di Energia Verde per tutte le utenze, comprovato tramite Garanzia di Origine da parte del Fornitore.

Leasing energia (G4 - FS8)			2020	2019	2018
Portafoglio					
Impianti eolici	K€	31.960	34.365	36.149	
Impianti biomasse	K€	7.524	9.747	9.439	
Impianti cogenerazione	K€	4.330	5.687	4.549	
Impianti fotovoltaici	K€	86.891	113.554	128.800	
Impianti idroelettrici	K€	55.116	64.780	68.818	
% sul totale dei finanziamenti					
Impianti eolici	%	1,53	1,69	1,82	
Impianti biomasse	%	0,36	0,48	0,48	
Impianti cogenerazione	%	0,21	0,28	0,23	
Impianti fotovoltaici	%	4,15	5,58	6,50	
Impianti idroelettrici	%	2,63	3,18	3,47	
Erogato					
Impianti eolici	K€	207	70	3.004	
Impianti biomasse	K€	7.898	1.100	23.455	
Impianti cogenerazione	K€	1.470	1.470	3.106	
Impianti fotovoltaici	K€	443	3.174	160	
Impianti idroelettrici	K€	2.200	228	11.488	
Numero progetti finanziati					
Impianti eolici	n.	1	-	11	
Impianti biomasse	n.	5	2	3	
Impianti cogenerazione	n.	1	1	1	
Impianti fotovoltaici	n.	3	4	2	
Impianti idroelettrici	n.	1	1	3	

Il totale dei prodotti Retail con finalità ambientale è pari al 1,4% (nel 2019 1,3%) sul totale dei prodotti Retail.



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

Il Gruppo guarda agli aspetti ambientali tutelando e promuovendo la **Green Economy** con prodotti e servizi a impronta verde. Allo stesso tempo 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. Nel più ampio progetto di sostenibilità avviato nell'anno, rientra il completamento della misurazione della carbon footprint e lo studio delle relative azioni di mitigazione. Durante il 2020 è stata mantenuta alta l'attenzione 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**.

Il 2020 ha portato avanti i benefici generati dalla costruzione del **Green Life** nel 2018, il Centro Direzionale di Parma costituito da edifici circondati da vasti prati e da alberi messi a dimora che è stato concepito per riduzione le emissioni in atmosfera di CO₂ grazie alla forte presenza di vegetazione. 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 dedicate ai dipendenti; sono state installate ulteriori colonnine per la ricarica delle auto elettriche a disposizione dei dipendenti e dei clienti e 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.

A causa dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 è stato sospeso il trasporto dei dipendenti tramite bus navetta dalla Stazione Ferroviaria di Parma al centro città e al Green Life, che si era affermato negli anni precedenti.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria^(*) (302-1)		2020	2019	2018
Energia elettrica (**)	GJ	170.561,7	194.032,7	210.960
di cui da fonti rinnovabili certificate	GJ	170.561,7	194.032,7	87.120
Gas naturale	GJ	74.696,7	80.743,5	96.562,30
Energia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari, parcheggi, altro)	GJ	2.329,4	1.774,1	555,48
Gasolio per riscaldamento	GJ	2.475,9	2.845,5	2.003,20
Gasolio per autotrazione (***)	GJ	16.013,0	31.010,6	28.720,90
Benzina (***)	GJ	432,5	266,8	260,6
GPL	GJ	-	19,0	-
Energia elettrica per autotrazione	GJ	3,9	-	-
Di cui da fonti rinnovabili	GJ	3,9	-	-
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	GJ	3.576,3	26,4	507,6
Totali (****)	GJ	270.085,5	310.718,6	339.570,1

(*) Il dato esclude i consumi relativi ai condomini del Gruppo e riguarda pertanto il 40% degli immobili del Gruppo.

(**) Include l'energia elettrica per autotrazione.

(***) I dati 2018 che riguardano i consumi per autotrazione delle Banche Fellini non includono il periodo pre-migrazione.

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

Emissioni GHG in atmosfera (Location based) (305-1; 305-2)		2020	2019	2018
Emissioni GHG dirette	tCO ₂ eq	19.754,7	24.982,6	26.647
di cui da energia elettrica (305-2)	tCO ₂ eq	14.116,1	17.301,2	18.812
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	3.760,4	4.530,7	5.571,8
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	184,0	210,5	147,4
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	1.191,1	2.284,2	2.115,5
di cui da benzina	tCO ₂ eq	32,0	9,4	19
di cui da GPL	tCO ₂ eq	-	1,3	-
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	305	161,8	7
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	103	187,3	Non rilevante
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	63	296,2	-

Emissioni GHG in atmosfera (Market based) (305-1; 305-2)		2020	2019
Emissioni GHG dirette	tCO ₂ eq	5.638,7	7.681,3
di cui da energia elettrica (305-2)	tCO ₂ eq	-	-
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	3.760,4	4.530,7
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	184,0	210,5
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	1.191,1	2.284,3
di cui da benzina	tCO ₂ eq	32,0	9,4
di cui da GPL	tCO ₂ eq	-	1,3
di cui da elettricità per autotrazione	tCO ₂ eq	-	-
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	305	161,8
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	103	187,3
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	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)		2020	2019	2018
Materiale riciclabile	Kg	874.072,72	1.014.051,71	1.034.827,4
Carta	Kg	851.625,83	988.045,96	1.005.626,2
- di cui riciclata	Kg	776.137,50	860.477,50	895.337,5
- di cui modulistica	Kg	71.232,68	117.297,94	110.288,7
Altro (articoli in carta/cartone, contenitori in plastica)	Kg	22.446,89	26.005,75	29.201,1
Materiale non riciclabile	Kg	70.181,82	92.810,67	97.872,4
Cancelleria	Kg	44.823,73	58.524,91	63.878,7
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	25.358,09	34.285,76	33.993,6
Altro (specificare)	Kg	-	-	-
Totale	Kg	944.254,54	1.106.862,38	1.132.699,7
Fluidi climalteranti, gas R410a	Kg	135,38	77,48	-
Fluidi climalteranti, gas R407c	Kg	53,70	105,60	-
Fluidi climalteranti, altri gas	Kg	22,27	111	-
Materiale sanitario	Kg	85.363,76	903,79	772,13
Reintegri cassette di PS	Kg	1.901,31	903,79	772,13
DPI Covid	Kg	63.675,55	-	-
Plexiglass	Kg	19.786,90	-	-

Peso totale dei rifiuti per tipologia (306-2 2016) (*)		2020	2019	2018
Rifiuti non pericolosi	t	692,0	973,9	881,0
Rifiuti pericolosi	t	119,0	107,6	-

(*) Sono esclusi i rifiuti relativi alle Banche Fellini per quanto riguarda il 2018. 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 Idrico (303-3)		2020	2019	2018
Acquedotto	migliaia di m ³	248,6	238,6	275



Entro il 2030 ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.

All'interno del progetto green **CA GREENLEASE**, Crédit Agricole Leasing Italia ha confermato il suo impegno nella promozione di iniziative sostenibili supportando NextChem, la società del Gruppo Maire Tecnimont per la transizione energetica, in relazione alle attività della controllata MyReplast Industries, azienda specializzata nell'Upcycling dei rifiuti plastici situata all'interno del cluster **"Circular Economy"** nella roadmap per la transizione energetica della società. Il piano di leasing finanziato da Crédit Agricole Leasing Italia è finalizzato all'acquisto di attrezzature e macchinari innovativi volti ad incrementare ulteriormente la performance produttiva dell'intero processo di Upcycling. MyReplast Industries opera nel riciclo di rifiuti plastici attraverso l'utilizzo della tecnologia MyReplastTM, di proprietà di NextChem, in grado di separare in modo tecnicamente sofisticato i diversi polimeri presenti all'interno dei rifiuti e di ottenere, attraverso una fase di *compounding* (trasformazione chimica) granuli di riciclato di alta qualità che possono sostituire la plastica vergine in svariati settori applicativi. Nell'ambito del cluster "Circular Economy", NextChem ha inoltre sviluppato una piattaforma tecnologica per il waste-to-chemicals, ovvero la conversione chimica di rifiuti plastici non riciclabili per ottenere gas di sintesi, prodotti chimici e carburanti "circolari", a basso impatto carbonico.

Nel 2020 è proseguita la **partnership con la Cooperativa Quid (Verona)**, che promuove il concetto di economia circolare attraverso l'utilizzo di eccedenze di tessuto dal settore della moda e favorisce l'inclusione sociale mediante l'impiego di persone fragili. Durante l'anno CA FriulAdria si è affiancata, in particolare, al progetto di riconversione del laboratorio carcerario della Casa Circondariale di Montorio (VR) per la produzione di mascherine certificate CE.

Durante l'anno, si è svolta una nuova edizione di **"Volontari di Valore"**, il progetto di volontariato aziendale ideato e organizzato dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia in collaborazione con Legambiente. La necessità del distanziamento sociale ha fatto sì che quest'anno l'iniziativa si svolgesse interamente a distanza, tramite 2 webinar in 2 diverse fasce orarie che hanno coinvolto 255 partecipanti. I webinar sono stati una preziosa occasione di sensibilizzazione sui temi dell'economia circolare e sulla responsabilità individuale nella salvaguardia dell'ambiente, e hanno anche incentivato la creatività dei partecipanti invitandoli a esprimersi con opere d'arte realizzate con materiali riciclati.



La salute e sicurezza sul lavoro

LA RESILIENZA DELLA BANCA A FRONTE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

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 dell'esercizio 2020, nell'ottica di tutelare la salute di tutte le persone del Gruppo e di chi frequenta gli spazi. In considerazione della rapida evoluzione dello scenario normativo e del contesto di riferimento, che hanno richiesto un'azione tempestiva nell'adozione di specifiche rilevanti misure tecniche e organizzative volte a contenere il rischio di contagio, è stata attivata una Task Force a cui è stato affidato il compito di presiedere la gestione 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 e da parte delle singole Società, nonché gli aspetti di comunicazione verso i lavoratori e i terzi esterni all'Azienda.

Per garantire una maggior tutela delle persone esposte ai rischi "rapina" ed "effrazione", nel 2020 il GBCAI ha adottato una serie di misure precauzionali di sicurezza, riassumibili nei seguenti principali interventi:

- > **installazione di protezioni fisiche** contro l'asportazione degli ATM a rischio;
- > **estensione delle protezioni anti esplosione** ad ulteriori ATM di Gruppo valutati ad alto rischio;
- > **completamento piano di adeguamento** degli impianti di sicurezza antintrusione presenti nelle filiali del perimetro Fellini;
- > **installazione di sistemi di sicurezza** anti rapina ed antieffrazione nelle filiali di Gruppo trasformate in cashless.

Infortuni sul lavoro (403-9)		2020	2019	2018
Infortuni dipendenti				
ore lavorate	n.	13.940.196	14.777.204	13.470.558
Infortuni dipendenti	n.	80	133	118
Indice di frequenza infortuni dipendenti (per milione di ore lavorate)		5,74	9,00	8,76
Infortuni mortali dipendenti	n.	-	-	-
Indice di frequenza infortuni mortali dipendenti (per milione di ore lavorate)		-	-	-
Incidenti con gravi conseguenze (> 6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i dipendenti	n.	3	-	-
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		0,22	-	-
Giorni persi per infortunio	n.	1267	914	627
Tasso di assenteismo		10,91	6,88	15,53
Infortuni fornitori				
ore lavorate	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni fornitori	n.	-	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni fornitori (per milione di ore lavorate)		-	n.d.	n.d.
Infortuni mortali fornitori	n.	-	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni mortali fornitori (per milione di ore lavorate)		-	n.d.	n.d.
Incidenti con gravi conseguenze (6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i fornitori	n.	-	n.d.	n.d.
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		-	n.d.	n.d.
Giorni persi per infortunio	n.	-	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo		-	n.d.	n.d.

Il dato 2018 non include 22 casi di infortunio che hanno interessato il personale delle Banche Fellini, avvenuti durante il periodo che ha preceduto il processo di migrazione all'interno del Gruppo.

Furti e rapine		2020	2019	2018
Rapine	n.	5	7	16
Furti	n.	9	12	9
Tentati furti	n.	17	19	7
Totale	n.	31	38	32

GRI Content Index

GRI Content Index

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

GRI Standard – G4 FS	Disclosure	Omissioni	Pagina
GRI 201	Valore aggiunto		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		20
103-2	Approccio del management e suoi componenti		20
103-3	Valutazione dell'approccio del management		20
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		20, 21, 72
GRI 204	Procurato		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		21 - 23
103-2	Approccio del management e suoi componenti		21 - 23
103-3	Valutazione dell'approccio del management		21 - 23
204-1	Localizzazione dei fornitori		23
GRI 205	Anticorruzione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		76 - 79
103-2	Approccio del management e suoi componenti		76 - 79
103-3	Valutazione dell'approccio del management		76 - 79
205-1	Operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione		80
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione		80
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		79
GRI 206	Comportamento anticompetitivo		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		76 - 79
103-2	Approccio del management e suoi componenti		76 - 79
103-3	Valutazione dell'approccio del management		76 - 79
206-1	Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio		80
GRI 301	Risorse		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		104, 105, 109
103-2	Approccio del management e suoi componenti		104, 105, 109
103-3	Valutazione dell'approccio del management		104, 105, 109
301-1	Materiale utilizzato per peso e volume		111
301-2	Materiale riciclato utilizzato per peso e volume		111
GRI 302	Energia		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		104, 105, 109
103-2	Approccio del management e suoi componenti		104, 105, 109
103-3	Valutazione dell'approccio del management		104, 105, 109
302-1	Energia consumata dentro l'organizzazione		110
GRI 303	Acqua		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		104, 105, 109
103-2	Approccio del management e suoi componenti		104, 105, 109
103-3	Valutazione dell'approccio del management		104, 105, 109
303-3	Prelievo di acqua per fonte		111
GRI 305	Emissioni		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		104, 105, 109
103-2	Approccio del management e suoi componenti		104, 105, 109
103-3	Valutazione dell'approccio del management		104, 105, 109
305-1	Emissioni dirette (scope 1)		110
305-2	Emissioni indirette (scope 2)		110
GRI 306	Rifiuti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		104, 105, 109
103-2	Approccio del management e suoi componenti		104, 105, 109
103-3	Valutazione dell'approccio del management		104, 105, 109
306-2 2016	Rifiuti generati per tipologia		111

GRI 308	Fornitori sottoposti ad assessment ambientale	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	21 - 23
103-2	Approccio del management e suoi componenti	21 - 23
103-3	Valutazione dell'approccio del management	21 - 23
308-1	Fornitori sottoposti ad assessment ambientale	23
GRI 401	Occupazione	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	84, 85
103-2	Approccio del management e suoi componenti	84, 85
103-3	Valutazione dell'approccio del management	84, 85
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	88, 89
401-3	Congedo parentale	87
GRI 402	Relazioni Industriali	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	84, 85
103-2	Approccio del management e suoi componenti	84, 85
103-3	Valutazione dell'approccio del management	84, 85
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	88
GRI 403	Salute e sicurezza dei lavoratori	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	104, 105, 112, 113
103-2	Approccio del management e suoi componenti	104, 105, 112, 113
103-3	Valutazione dell'approccio del management	104, 105, 112, 113
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104, 105, 112, 113
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	104, 105, 112, 113
403-3	Servizi di medicina del lavoro	104, 105, 112, 113
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	104, 105, 112, 113
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	104, 105, 112, 113
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	104, 105, 112, 113
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	104, 105, 112, 113
403-9	Infortuni sul lavoro	88, 113
GRI 404	Educazione e formazione	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	84, 89, 90
103-2	Approccio del management e suoi componenti	84, 89, 90
103-3	Valutazione dell'approccio del management	84, 89, 90
404-1	Ora medie di formazione annuali per lavoratore	91
404-3	Percentuale dei lavoratori che ricevono valutazione delle performance e revisione dello sviluppo di carriera	92
GRI 405	Diversità e pari opportunità	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	84, 92 - 95
103-2	Approccio del management e suoi componenti	84, 92 - 95
103-3	Valutazione dell'approccio del management	84, 92 - 95
405-1	Diversità degli organi di governo e dei lavoratori	86, 87
405-2	Percentuale della base salariale e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini	94
GRI 406	Non discriminazione	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	98, 99
103-2	Approccio del management e suoi componenti	98, 99
103-3	Valutazione dell'approccio del management	98, 99
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	100

GRI 412	Diritti Umani		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		98, 99
103-2	Approccio del management e suoi componenti		98, 99
103-3	Valutazione dell'approccio del management		98, 99
412-2	Formazione su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani		99
GRI 414	Fornitori sottoposti ad assessment sociale		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		21 - 23
103-2	Approccio del management e suoi componenti		21 - 23
103-3	Valutazione dell'approccio del management		21 - 23
414-1	Fornitori sottoposti ad assessment sociale		23
GRI 417	Marketing ed etichettatura		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		40 - 42, 45, 46
103-2	Approccio del management e suoi componenti		40 - 42, 45, 46
103-3	Valutazione dell'approccio del management		40 - 42, 45, 46
417-2	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti info e etichettature di prodotti e servizi		46
GRI 418	Customer privacy		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		40 - 42, 45, 46
103-2	Approccio del management e suoi componenti		40 - 42, 45, 46
103-3	Valutazione dell'approccio del management		40 - 42, 45, 46
418-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti la privacy del cliente		46
GRI 419	Conformità socio economica		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		40 - 42, 45, 46
103-2	Approccio del management e suoi componenti		40 - 42, 45, 46
103-3	Valutazione dell'approccio del management		40 - 42, 45, 46
419-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti l'area socio economica		47, 80
G4-FS	Portafoglio prodotti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		40 - 44, 50, 51, 60 - 64, 66, 104 - 108
103-2	Approccio del management e suoi componenti		40 - 44, 50, 51, 60 - 64, 66, 104 - 108
103-3	Valutazione dell'approccio del management		40 - 44, 50, 51, 60 - 64, 66, 104 - 108
G4-FS6	Clienti attivi per canale		52 - 59, 61
G4-FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali		63 - 65, 67
G4-FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali ambientali		57, 107, 110
G4-FS	Comunità locali		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		40 - 42, 65 - 72
103-2	Approccio del management e suoi componenti		40 - 42, 65 - 72
103-3	Valutazione dell'approccio del management		40 - 42, 65 - 72
G4-FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate		65, 66
G4-FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per persone svantaggiate		42 - 44, 64 - 66

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.	50
	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.	64
	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.	89
	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.	95
		5.a Avviare riforme per dare alle donne pari diritti di accesso alle risorse economiche, come l'accesso alla proprietà e al controllo della terra e altre forme di proprietà, servizi finanziari, eredità e risorse naturali, in accordo con le leggi nazionali.	63
	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.	108
		7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.	106, 109
	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.	42
		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.	60
		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.	92
		8.10 Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti.	61
		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.	51, 105
	11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo.	68
		12.5 Entro il 2030 ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.	112
	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.	62
	16 - Promuovere società pacifiche 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.	100
		16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.	79
	17 - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile		67

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 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Crédit Agricole Italia S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Crédit Agricole Italia S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche 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.

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.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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



EY
Building a better
working world

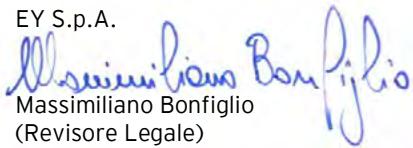
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- 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 seguenti società, Crédit Agricole Italia S.p.A. e Crédit Agricole Leasing Italia S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo svolto colloqui con i responsabili e 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 Bancario Crédit Agricole Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 1 aprile 2021

EY S.p.A.

Massimiliano Bonfiglio
(Revisore Legale)

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 979.235.387,00 i.v. alla data del 06.04.2021
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.

