



DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

Sommario

1	Nota metodologica e guida alla lettura	8
02	Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia	12
N 3	Modello aziendale e di gestione delle attività di business	30
04	I temi materiali connessi alle attività di business	38
05	Aspetti sociali	42
06	Lotta alla corruzione attiva e passiva	74
07	Gestione del personale	80
08	Rispetto dei diritti umani	94
	Aspetti ambientali	100
	GRI content index	112
	Relazione della Società di Revisione	120





Nota metodologica e guida alla lettura

Per il terzo anno consecutivo, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rendiconta le attività di natura non finanziaria all'interno della DNF, che costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2019. Le informazioni contenute descrivono le attività delle società del Gruppo al 31 dicembre 2019 secondo gli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva indicati dal decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi "D.Lgs 254/2016" o "Decreto"), che vengono filtrati e interpretati secondo le attività e le caratteristiche delle entità del Gruppo, per una completa comprensione delle stesse e degli impatti derivanti⁽¹⁾.

Nonostante il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sia 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, in quanto 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, ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento in conformità alle disposizioni del D.Lgs 254/2016 e in continuità con gli esercizi di reporting precedenti.

Le tematiche descritte all'interno del documento sono state individuate attraverso l'aggiornamento dell'analisi di materialità, che definisce la rilevanza di ciascun aspetto sovrapponendo la prospettiva interna all'azienda a quella esterna. 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 solidità patrimoniale	Non esplicitati dal D.Lgs 254/2016	
	Innovazione nel modello bancario e nel rapporto col cliente		
	Responsabilità nel credito		
	Prossimità ai clienti e ai territori		
	Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare		
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità nei processi di governance e nella gestione del business	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	Dialogo interno, welfare e pari opportunità	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, azioni poste in essere per garantire la parità di genere	
	Rapporti di lavoro e 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	

Al fine di garantire una comunicazione puntuale, trasparente e comparabile, la rendicontazione delle performance viene strutturata secondo le indicazioni del framework internazionale GRI Standards del Global Reporting Initiative⁽¹⁾, e i dati pubblicati su base triennale, al fine di visualizzarne il trend storico.

Per rendere la rendicontazione coerente con le attività della banca ai GRI Standards vengono accostate le linee guida GRI-G4 "G4-Financial Services Sector Disclosures", il supplemento di settore i cui indicatori monitorano le informazioni specifiche 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 consolidato^(*), riportata a pag. 119 della Nota Integrativa Consolidata. Le informazioni e i dati pubblicati nel presente documento sono l'esito di un esercizio di raccolta e consolidamento annuale per mano delle funzioni responsabili, che utilizza estrazioni dai sistemi informativi aziendali, la fatturazione e la reportistica interna ed esterna, coordinato e finalizzato nella struttura finale dalla funzione Comunicazione Interna e CSR (Corporate Social Responsibility). Il documento contiene inoltre riferimenti^(**) 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 il 06/04/2020. La DNF, pubblicata annualmente, è consultabile nell'ultima edizione disponibile nella sezione "Responsabilità Sociale d'Impresa" del Sito Internet di Gruppo.

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

^(**) Cfr. art 4, comma 1

^(***) Cfr. art 5, comma 4





Il Gruppo Crédit Agricole



OPERATORE NELLA BANCASSICURAZIONE IN FRANCIA

I numeri chiave del 2019





NEL RISPARMIO GESTITO



51 MILIONI DI CLIENTI

MONDIALE

47 PAESI 142.000 COLLABORATORI



7,2 MLD €UTILE NETTO
SOTTOSTANTE



115 MLD €
PATRIMONIO NETTO
DI GRUPPO



15,9% RATIO CET 1

Rating

S&P Global ratings

Δ+

Moody's

Aa3

Fitch Ratings

Δ+

DBRS

AA (low)

Il Gruppo Crédit Agricole in Italia





I numeri chiave del 2019



4,5 MILIONI
DI CLIENTI



14.000 COLLABORATORI



846 MLN €*** UTILE NETTO DI GRUPPO



3,5 MLD €
PROVENTI
OPERATIVI NETTI



261 MLD €****
DEPOSITI E FONDI CLIENTI



76 MLD € IMPIEGHI CLIENTELA

^{*} Fonte: Agos e FCA Bank.

^{**} Fonte: Assogestioni. "Mappa trimestale del Risparmio Gestito", 4º trimestre 2019. Dati al lordo delle duplicazioni.

^{***} Di cui 645 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.





COLLABORATORI







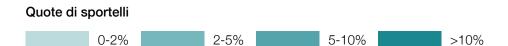


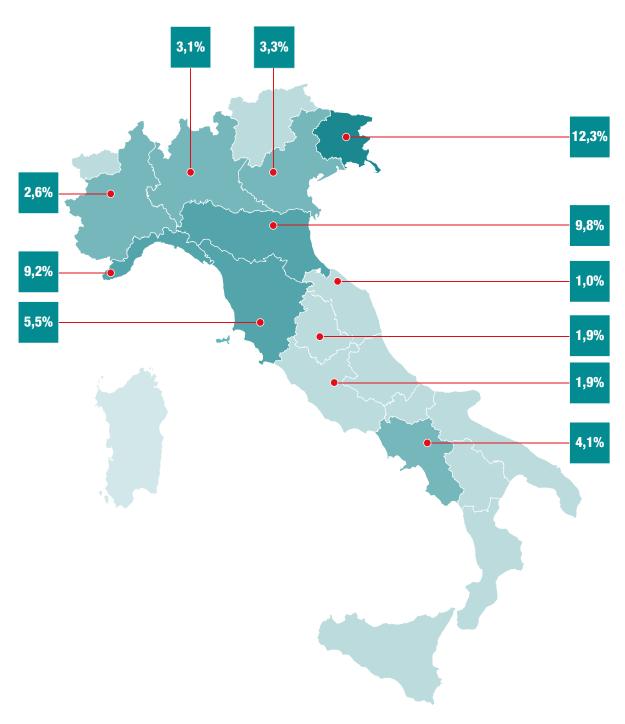


OLTRE
1.000
PUNTI VENDITA

OLTRE
46 MLD €
IMPIEGHI COMPLESSIVI

Quote di Sportelli per regione





Dato sistema: fonte Banca d'Italia al 31 dicembre 2019 Dato Gruppo al 31 dicembre 2019

CRÉDIT AGRICOLE

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 nei maggiori centri produttivi**.

846PUNTI VENDITA

39,3 MLD €DI IMPIEGHI

106,7 MLD € DI RACCOLTA TOTAL F



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 **16.000 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**.

197PUNTI VENDITA

7,7 MLD € DI IMPIEGHI

16,1 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 2019 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.

66

Emergenza Covid-19, il nostro impegno

Il 30 gennaio 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato l'emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale quale conseguenza della diffusione del virus **COVID-19**, comunemente chiamato Coronavirus, che sta causando il rallentamento o l'interruzione dell'attività economica e commerciale in molteplici settori.

A seguito del manifestarsi della pandemia, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha dato concretezza al proprio impegno di centralità e vicinanza al Cliente attraverso la continuità dei servizi chiave per tutti i segmenti e su tutti i canali, sfruttando l'innovazione del servizio, gli strumenti digitali e le tecnologie a disposizione con cui garantire la proattività nella gestione della relazione, nel rispetto della sicurezza di tutti. Per assicurare la business continuity è stato adottato un approccio di consulenza a distanza, con attività che hanno riguardato il rafforzamento e la gestione del 100% dei lead digitali, l'utilizzo di canali di comunicazione digital con i clienti e l'attivazione gratuita dell'Home Banking, a cui si aggiunge la gestione delle pensioni dei clienti senza il bancomat.

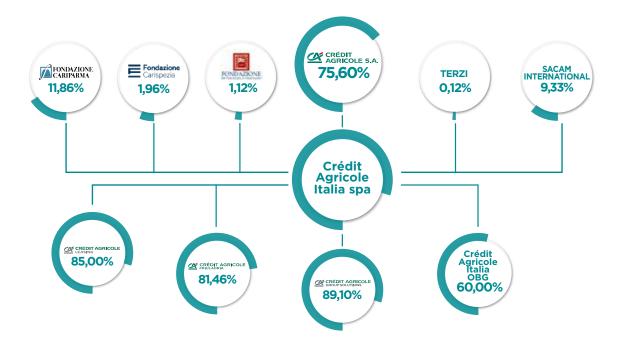
La Banca ha sviluppato una strategia per **sostenere le imprese** nell'affrontare il momento di emergenza attraverso soluzioni ad hoc tra cui **agevolazioni nel pagamento** delle rate, plafond dedicati, impieghi con importi predefiniti, repricing mirato e azzeramento bilaterale dei tassi creditori. Inoltre è impegnata in un processo continuo per la definizione di soluzioni che possano supportare i propri Clienti Retail nelle necessità impreviste che la situazione ha comportato.

Circa il 45% delle filiali è stato chiuso al pubblico. Dal punto di vista dell'accessibilità alle filiali, invece, è stata predisposta la chiusura pomeridiana su tutto il territorio, con **regole definite** per le modalità d'ingresso, solo su appuntamento e rispettando distanze minime di sicurezza. È stato ridotto del 50% l'organico di rete presente nelle filiali, dove sono stati attuati degli interventi di sanificazione straordinaria degli ambienti, con la dotazione di materiale sanitario come mascherine o gel per le mani. Il 100% del personale delle Direzioni Centrali è stato invece abilitato all'utilizzo dello **smart working**. A livello di comunicazione interna, sono state diffuse regole e comportamentali di igiene e sicurezza, mentre per quanto riguarda la formazione è stata estesa la possibilità di fruire di corsi di formazione in modalità **Easy Learning** nel corso del periodo di emergenza.

La Banca ha rispettato anche il suo impegno di vicinanza e prossimità al territorio: numerose sono state le iniziative finalizzate nelle settimane di emergenza per fornire un **aiuto concreto**. Su CrowdForLife, portale di crowdfunding del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, è stata aperta una raccolta fondi a livello nazionale per sostenere "Il Tempo della Gentilezza", il progetto della Croce Rossa Italiana con l'obiettivo di offrire a persone in difficoltà servizi fondamentali come la spesa a domicilio o farmaci di prima necessità. Le società del Gruppo hanno aperto la raccolta fondi con una donazione di un **milione di euro**, cifra che ha permesso alla Croce Rossa Italiana di acquistare un ospedale da campo e veicoli per il trasporto sanitario ed in emergenza.

Grazie alla rete di relazioni con imprese e privati, inoltre, Crédit Agricole Italia ha invece acquistato 82 macchine per la ventilazione assistita e di monitoraggio per la terapia intensiva, che sono state donate a numerosi ospedali in Emilia-Romagna, Liguria e Toscana, in sinergia con le Fondazioni azioniste Cariparma, Piacenza e Vigevano, Carispezia, San Miniato, e le aziende del territorio, tra cui Finice. In Romagna invece è stato sostenuto l'ospedale Bufalini di Cesena, insieme alla Fondazione CariCesena, l'Ospedale "degli Infermi" di Faenza con la Fondazione Banca del Monte e Cassa di Risparmio Faenza, e l'Ospedale "Infermi" di Rimini con la Fondazione Carim. A queste iniziative si aggiungono i contributi al Fondo di Solidarietà per Famiglie della Curia di Lodi e alla Diocesi di Parma per attività a sostegno dei più vulnerabili. Sono stati previsti contributi per supportare la sezione cesenate della Croce Rossa Italiana nell'acquisto di materiale sanitario, mentre a quella del Veneto e del Friuli sono state donate 128 mila paia di guanti, 10.000 mascherine e circa 2.000 tute. Altre raccolte fondi, questa volta a livello territoriale, sono state attivate sul portale di crowdfunding del Gruppo (www.ca-crowdforlife.it), con la collaborazione della Fondazione Cariparma e di Crédit Agricole FriulAdria.

"



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, attraverso le sue banche commerciali, in linea con il ruolo di **banca di prossimità** e grazie a un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente, ha strutturato un'offerta commerciale che mira a raggiungere tutti i segmenti di mercato attraverso una gamma di servizi e prodotti su misura, tra cui l'innovativa consulenza sugli investimenti che sfrutta la rafforzata rete di Consulenti Finanziari e il miglioramento continuo dei canali digitali. Proprio grazie al valore apportato dalla componente digitale, **l'offerta diventa omnicanale, ovvero disponibile in ogni momento e in ogni luogo e quindi ancora più prossima al cliente**.

La banca si rivolge alle persone, alle famiglie, alle imprese del segmento small business e alla clientela Istituzionale attraverso il canale Retail e alle imprese tramite il canale Banca d'Impresa, siano esse piccole e medie, offrendo un servizio di International Desk che le supporta nelle operazioni di sviluppo internazionale, o Large Corporate, con un modello di servizio completo. Inoltre, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia riserva alle imprese del settore Agroalimentare un'offerta completa di prodotti e una consulenza specialistica sviluppata dal comparto Agri Agro.

Dal punto di vista strutturale, nel 2019 il Gruppo ha proseguito nell'attività di piena integrazione commerciale e comportamentale dei nuovi mercati, che derivano dall'acquisizione perfezionata a fine 2018 degli istituti Cassa di Risparmio di Cesena, Banca Carim e Cassa di Risparmio di San Miniato, nell'ambito di quello che è stato denominato "Progetto Fellini" da cui la definizione "Banche Fellini" o "Ex Fellini", con l'obiettivo di omogenizzare expertise e best practices in essere, razionalizzando altresì le strutture presenti sul territorio.

É stata perfezionata anche la fusione per incorporazione di Carispezia con il duplice obiettivo di snellire i processi decisionali e operativi, creando significative sinergie organizzative, e rafforzare il modello di servizio garantendo sempre una costante focalizzazione sul cliente, confermando gli investimenti sul territorio.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel corso del 2019 ha consolidato il canale commerciale dedicato ai Consulenti Finanziari, attivi su 11 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. Il Consulente Finanziario rappresenta un punto di rifermento per i clienti del Gruppo: dispone di un'ampia offerta, completa e specialistica che traduce in un servizio di consulenza sviluppato in modo sinergico con le altre unità di business.

Nel 2019 il Gruppo ha inoltre lanciato la piattaforma di crowdfunding **CrowdForLife** che, sull'eredità del portale Eticarim, **si propone come luogo di incontro fra enti e associazioni no profit** in cerca di fondi e chiunque voglia sostenere i loro progetti.

APPROCCIO E MODELLO DI SOSTENIBILITÀ

Connotato da un forte radicamento nei territori in cui è presente, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia svolge la propria attività nel rispetto dei concetti di **Integrità**, **Fiducia**, **Responsabilità**, **Trasparenza**, **Rispetto delle diversità**, **Impegno e Professionalità e Riservatezza** che, insieme, delineano l'universo valoriale del Gruppo. Intorno a queste parole chiave, la banca ha costruito nel tempo un approccio ormai distintivo, fondato sulla responsabilità sociale quale primo riferimento nel rapporto con le comunità e con i territori.

Responsabilità, che insieme alla prossimità, ha reso la banca un punto focale all'interno del tessuto economico locale e che la indica come soggetto attivo nello sviluppo del Paese. In linea con le aspettative dei propri stakeholder il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia adotta un approccio al business in cui la Corporate Social Responsibility rappresenta una leva di sviluppo del business e non solo un elemento aggiuntivo all'attività, integrata nelle strategie della Capogruppo, così come di tutte le sue entità.

Il Gruppo Crédit Agricole nel 2019 ha presentato il nuovo Piano a Medio Termine con orizzonte 2022, elaborato in collaborazione con le Casse regionali e Crédit Agricole S.A. Il Progetto di Gruppo esprime per la prima volta la ragion d'essere di Crédit Agricole, che è alla base del suo modello relazionale unico.

Orientata verso il futuro, pur restando fedele alla tradizione del Gruppo, la ragion d'essere guida la trasformazione e lo sviluppo di quest'ultimo, veicolandone i valori di utilità e universalità, e può essere riassunta in questo modo:

"Agire ogni giorno nell'interesse dei nostri clienti e della società"

In questa nuova prospettiva di lungo termine, il Piano strategico 2022 rappresenta per Crédit Agricole un progetto di crescita in continuità con il precedente Piano a Medio Termine "Ambizione Strategica 2020", i cui risultati sono stati per la maggior parte conseguiti con un anno d'anticipo.

È per questo che l'attività del Gruppo, nel concreto, richiede la partecipazione dei territori e degli attori presenti, a partire dall'ascolto e dal confronto riguardo alle esigenze locali e agli indirizzi attorno a cui costruire una strategia che culmini nella co-progettazione ed erogazione di prodotti e servizi su misura.

Così come dichiarato nel **Codice Etico**, il Gruppo ha scelto di far fede all'impegno preso nei confronti dei propri stakeholder, a livello micro, e quindi verso ogni cliente, dipendente o fornitore, e macro, delineandosi come partner al fianco dell'intera comunità, del territorio e in generale del sistema economico del Paese, responsabile degli impatti che derivano dalle proprie attività.

Queste scelte hanno reso il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia una banca al servizio del territorio, che vive i bisogni emergenti e che risponde investendo e dando fiducia agli attori con cui condivide il quotidiano e il locale. Le solide relazioni coltivate con i clienti e gli operatori economici, insieme ad un'attenta prevenzione dei rischi tipici di uno scenario in evoluzione, soprattutto dal punto di vista reputazionale, hanno contribuito a definire una strategia che, creando valore per la banca, crea valore per il territorio, e viceversa, dando vita a un modello di crescita sostenibile biunivoco.

La dimostrazione più tangibile di questa strategia viene sintetizzata dal **meta-progetto FReD**: si tratta di un'iniziativa quadro che abbraccia tutte le entità del Gruppo attraverso un cruscotto condiviso e allo stesso tempo
diversificato che consente da anni di definire le politiche di responsabilità sociale, di misurare gli avanzamenti dei
progetti attraverso un indice sintetico e di mettere a confronto progetti e risultati delle singole realtà del Gruppo.
FReD individua Fiducia, Rispetto e Demetra come le tre aree di sostenibilità del Gruppo su cui, annualmente, le
entità sono chiamate a realizzare quattro progetti, di cui tre trasversali all'interno del Gruppo Crédit Agricole.



"Fiducia" è l'area che concerne i progetti mirati a sviluppare un'offerta e un servizio su misura per la clientela, accessibile e che ne garantisca gli interessi, partendo dal presupposto che le operazioni e i rapporti commerciali siano fondati sull'etica e sulla trasparenza.

"Rispetto" include le iniziative che hanno a che fare con l'attenzione e il benessere delle persone in ambito professionale, sia in termini di qualità del lavoro, favorendo la partecipazione e il dialogo all'interno dell'azienda e la crescita professionale, sia di conciliazione con la vita privata. Si rivolge a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo valorizzandone le diversità e incentivando uguaglianza e pari opportunità, oltre che agli stakeholder sul territorio attraverso il coinvolgimento in progetti in campo socio-culturale e tesi allo sviluppo economico delle aree in cui il Gruppo è radicato.

"Demetra" rappresenta invece l'impegno del Gruppo verso la salvaguardia dell'ambiente e nella lotta al cambiamento climatico, che si traduce in iniziative per la riduzione dell'impatto diretto delle attività del Gruppo sull'ambiente e parallelamente in un'offerta di servizi e prodotti di credito e assicurativi che incentivino la green economy e le iniziative industriali di produzione energetica rinnovabile.Per monitorare gli avanzamenti dei vari progetti rispetto Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia agli obiettivi FReD, Crédit Agricole ha incaricato una società di Revisione che attraverso audit attribuisce uno scoring che permette la valutazione e il confronto delle attività.

Il fatto che il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento FReD sia calcolato nel sistema incentivante del management aziendale dimostra quanto la sostenibilità sia parte integrante della strategia della cultura del Gruppo.

Durante le riunioni del Comitato di Direzione del Gruppo il top management affronta le questioni di Responsabilità Sociale. Il Comitato, a cui partecipano i primi riporti della Direzione Centrale, ha il compito di condividere internamente strategie e progetti della banca, focalizzandosi sulle linee di sviluppo dell'approccio CSR e sull'avanzamento dei progetti FReD.

Il presidio e la gestione della responsabilità sociale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono in capo alla funzione Comunicazione interna e CSR che fa parte dell'area Comunicazione e che si occupa dello sviluppo di iniziative e attività ad alto valore sociale e ambientale, alla gestione dei rischi reputazionali e allo stesso tempo del coordinamento del processo di gestione e di rendicontazione delle performance non finanziarie del Gruppo.





































Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile. L'Agenda è composta di 17 Obiettivi, i cosiddetti Sustainable Development Goals o SDGs, a loro volta declinati in 169 Target.

SDGs e relativi target si rivolgono a un bacino di soggetti ampio ed eterogeneo, tra cui imprese, settore pubblico, società civile, istituzioni filantropiche, università, centri di ricerca e operatori dell'informazione e della cultura, al fine di indicare la strada verso un orizzonte sostenibile, per tutti i Paesi, senza distinzioni.

A 5 anni dalla pubblicazione, sono sempre più numerosi gli attori che hanno deciso di cimentarsi nella sfida lanciata dalle Nazioni Unite, soprattutto per quanto riguarda il mondo delle imprese e delle banche. Gli Obiettivi, infatti, non solo sono stati introdotti nei processi di rendicontazione, ma rappresentano veri e propri driver nelle strategie di quelle aziende che mirano a creare nuovi modelli di business responsabili, anche attraverso l'innovazione di prodotti e servizi.

Per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la responsabilità sociale non è un semplice dovere nei confronti delle comunità, ma una vera e propria leva competitiva su cui ha costruito nel tempo la strategia aziendale e la cultura interna. Da anni ormai la banca è impegnata nel sostenere la crescita e lo sviluppo, non solo economico, di tutto il Paese, mostrandosi al fianco dei territori e consolidando relazioni con i principali interlocutori.

L'introduzione da parte delle Nazioni Unite dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile ha proiettato l'impegno del Gruppo per le comunità locali su un orizzonte globale, rafforzando ancora di più l'idea di essere banca responsabile e tracciando chiari indirizzi rispetto ai quali le attività della banca trovano riscontro. Gli SDGs, oltre a offrire al Gruppo una chiave di lettura innovativa rispetto alla missione di essere una banca sostenibile, danno anche la possibilità di avere un metro di paragone condiviso con tutti i soggetti coinvolti nell'intento comune chiamato Sviluppo Sostenibile. Fungono, inoltre, da cassa di risonanza sia per i concetti di Integrità, Fiducia, Responsabilità, Trasparenza, Rispetto delle diversità, Impegno e professionalità e Riservatezza – che costituiscono l'universo valoriale del Gruppo – sia per gli impegni nei confronti degli stakeholder, dichiarati nel Codice Etico. Per evidenziare la sinergia tra le attività e gli indirizzi globali la banca ha deciso di individuare specifici target dell'Agenda su cui incardinare il cambiamento sociale e ambientale generato dal core business.

I risultati economico finanziari dell'esercizio 2019 del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia vengono di seguito presentati attraverso la rappresentazione del valore aggiunto generato e distribuito, che recepisce gli aggiornamenti della circolare 262 di Banca d'Italia⁽¹⁾.

PROS	PETTO	CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1	2019	2018	2017
10.	10.	Interessi attivi e proventi assimilati	928.260	927.732	1.016.183
20.	20.	Interessi passivi e oneri assimilati	81.425	65.550	-149.960
40.	40.	Commissioni attive	956.144	931.731	781.817
50.	50.	Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-43.378	-40.184	-47.756
70.	70.	Dividendi e proventi simili	11.368	12.614	8.839
80.	80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	15.147	10.711	18.510
90.	90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-10.121	-10.832	-12.592
100.	100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-8.883	31.951	26.316
		a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-12.046	5.444	
		b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	3.314	26.428	
		c) passività finanziarie	-151	79	
		a) crediti			-15.260
		b) attività finanziarie disponibili per la vendita			43.128
		c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza			0
		d) passività finanziarie			-1.552
110.	110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-29	3.176	
		a) attività e passività finanziarie designate al fair value	0	0	
		b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-29	3.176	
		Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value			-30
130.	130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di:	-219.605	-252.314	-237.536
		a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-218.491	-251.366	
		b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-1.114	-948	
		a) crediti			-212.736
		b) attività finanziarie disponibili per la vendita			-23.344
		c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza			0
		d) altre operazioni finanziarie			-1.456
140.		Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-3.357	-1.037	
230.	220.	Altri oneri/proventi di gestione	283.784	294.346	770.410
250.	240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	12.806	8.530	8.048
280.	270.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	497	118	349
320.	310.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
A. TO	TALE VA	ALORE ECONOMICO GENERATO	2.004.058	1.982.092	2.182.598
190.	180.	b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	472.984	552.176	477.043
VALO	RE ECO	NOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	472.984	552.176	477.043
190.	180.	a) Spese per il personale2 (incluse le spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	727.755	742.023	610.772
VALO	RE ECO	NOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	727.755	742.023	610.772
340.	330.	Utile (perdita) d'esecizio di competenza di terzi	12.087	18.155	11.640
VALO	RE ECO	NOMICO DISTRIBUITO A TERZI	12.087(**)	18.155	11.640
		Utile distribuito agli azionisti	0	128.571	110.965
VALO	RE ECO	NOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	0	128.571	110.965

^(*) A riferimento indicato: a seguito dell'entrata in vigore del principio contabile IFRS 9, si è provveduto a raffrontare le voci dello schema 2019 e 2018 con quelle del 2017 ove omogenee mentre sono state inserite righe aggiuntive per quelle nuove voci non comparabili e previste dagli aggiornamenti della circolare 262 di Banca d'Italia.

^(**)La quota attribuita agli azionisti corrisponde alla destinazione dell'utile netto di esercizio a dividendo che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo proporrà all'Assemblea degli Azionisti

PROS	PETTO	CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1	2019	2018	2017
190.	180.	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	118.215	121.199	101.773
190.	180.	b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	40.703	40.188	23.868
300.	290.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relative a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	68.518	72.252	52.209
		NOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE PERIFERICA	227.436	233.639	177.850
190.	180.	b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)			
		Utile assegnato al fondo di beneficienza	2.000	1.800	2.200
VALO	RE ECO	NOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	2.000	1.800	2.200
B. TO	TALE VA	ALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1.442.262	1.676.364	1.390.470
200.	190.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	5.633	-23.378	
		a) impegni e garanzie rilasciate	-3.244	-4.592	
		b) altri accantonamenti netti	8.877	-18.786	
		Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri			58.219
210.	200.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	80.163	44.266	32.163
220.	210.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	90.853	84.748	71.877
250.	240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	0	0	0
260.	250.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0	0	0
270.	260.	Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	0	0	0
300.	290.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variaz. imposte anticipate e differite)	73.078	56.565	52.794
		Utile destinato a riserve	312.069	143.527	577.075
C. TO	TALE V	ALORE ECONOMICO TRATTENUTO	561.796	305.728	792.128

La sostenibilità nella catena di fornitura

Identificarsi come soggetto prossimo ai territori e alle comunità significa per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia manifestare la propria responsabilità sociale nei confronti di tutto l'ecosistema che gravita intorno ad esso. Questo significa non solo generare valore a valle della catena, ovvero per i propri clienti, mantenendo stretti rapporti e sviluppando soluzioni a supporto del tessuto economico e delle persone, ma anche presidiare ciò che sta a monte.

La banca adotta un modello di gestione della catena di fornitura che tiene in considerazione le variabili sia sociali che ambientali. La selezione dei fornitori di beni e servizi, infatti, passa anche da questi presupposti, e laddove possibile, incentiva il radicamento locale per favorire ulteriormente la crescita dei territori in cui il Gruppo opera.

L'iscrizione alla piattaforma EcoVadis da parte dei fornitori viene considerata un valore aggiunto in fase di selezione e premiata con un punteggio specifico: consente una visione trasparente delle performance di sostenibilità del fornitore e la possibilità di migliorarne il profilo dal lato sociale e ambientale.

La certificazione, seppur non vincolante, viene richiesta in fase di censimento e in fase di gara; ai fornitori invitati è richiesto di comunicare, tramite autocertificazione fornita dal Gruppo, se sono iscritti ad EcoVadis ed eventualmente la valutazione da loro ricevuta. L'iscrizione a EcoVadis non è comunque prerogativa necessaria per partecipare alla gara. Anche in fase di censimento la certificazione EcoVadis è richiesta al fornitore, ma non si tratta di un documento vincolante ai fini del completamento del processo stesso di censimento.

L'acquisto di beni e servizi nel 2019 ammonta a 411 milioni di euro di cui l'89% approvvigionato in Italia.

Nel 2019 ha preso il via il cantiere per un progetto specifico il cui obiettivo è quello di consolidare **l'integrazione della sostenibilità nel processo di acquisto**, predisponendo una Politica di Acquisti Responsabile. Il Piano di Lavoro dedicato si estenderà al biennio 2020-2021 e prevede:

- la definizione di una Cartografia dei Rischi per categoria merceologica per garantire un'attenzione specifica da parte dei Buyer durante le gare incentrate su particolari tipologie di beni o servizi;
- la revisione di criteri e parametri di valutazione delle gare, tra cui l'incremento del peso del parametro "Sostenibilità CSR":
- la possibilità di stabilire rapporti sostenibili con i fornitori, tramite la definizione di incontri ad hoc e l'apertura verso i loro feedback.

Nel 2019 sono state implementate le prime iniziative in ottica di miglioramento del rapporto con i fornitori del Gruppo Bancario e di AGOS. Tra queste, l'elaborazione della prima **Survey dedicata ai fornitori**, di cui il 65% PMI, per monitorare il loro livello di soddisfazione nella relazione con Crédit Agricole Italia e la Funzione Acquisti e le loro opinioni rispetto alla catena di fornitura con il Gruppo.

A seguito, è stato organizzato il primo evento dedicato ai fornitori, durante il quale sono stati presentati e commentati i risultati dell'indagine, condivisi gli obiettivi del Gruppo e l'impegno nel rafforzare il rapporto di partnership.

Le due iniziative si inseriscono in un progetto più ampio che parte dalla volontà del Gruppo di migliorare la Value Chain, creando valore aggiunto anche per i Fornitori. L'obiettivo è quello di far evolvere il modello di relazione da "Fornitore-Cliente" a "Partner alla pari". L'approccio prevede inoltre un focus sull'ascolto dei bisogni del Fornitore, delle opinioni e dei punti di miglioramento nel rapporto e una particolare attenzione verso le PMI.

Valore e localizzazione forniture (204-1)		2019	2018	2017
Valore totale delle forniture (EC4)	€	410.744.751	503.451.699	448.380.579
- di cui fornitori Estero	€	43.930.804	40.192.024	35.892.463
	%	10,70	7,98	8,00
- di cui fornitori Italia	€	366.813.947	463.259.675	412.488.116
	%	89,30	92,02	92,00
Lazio	€	55.528.666	68.367.820	66.484.761
Emilia-Romagna	€	101.328.648	98.676.197	110.766.692
Lombardia	€	139.465.659	171.484.506	150.547.834
Friuli-Venezia Giulia	€	8.031.218	11.033.390	10.482.417
Veneto	€	11.008.818	12.811.690	11.966.353
Toscana	€	13.485.471	18.980.185	12.829.045
Liguria	€	15.608.425	16.000.927	20.034.036
Campania	€	4.413.082	8.018.229	7.865.119
Piemonte	€	10.865.248	10.971.314	11.234.228
Puglia	€	1.073.446	1.320.699	1.437.384
Marche	€	2.568.837	2.009.771	1.298.689
Abruzzo	€	2.021.116	3.051.754	4.887.605
Trentino-Alto Adige/Südtirol	€	120.307	730.521	638.324
Umbria	€	527.838	1.381.431	1.419.339
Altre regioni	€	767.168	38.421.241	596.290

Il valore delle forniture è stato ricalcolato rispetto a quanto pubblicato nei documenti di rendicontazione non finanziaria precedenti sottraendo dal valore totale la quota destinata a poste infragruppo.

Il Gruppo mantiene un attento presidio su tutti i fornitori iscritti in albo: essi 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 o della lista 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.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia disciplina le attività nei confronti dei propri fornitori attraverso la specifica **Policy degli Acquisti** che tiene conto di quanto indicato in materia nel Codice Etico e delle normative e regolamenti interni tempo per tempo vigenti. Per contenere l'impatto ambientale delle proprie attività, seppur indiretto, la banca si preoccupa che le attività dei fornitori siano svolte seguendo un **approccio responsabile**.

Per questo richiede **certificazioni in fase di qualifica, promuove forme di sensibilizzazione e politiche attive** che prevedono l'esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con i fornitori.

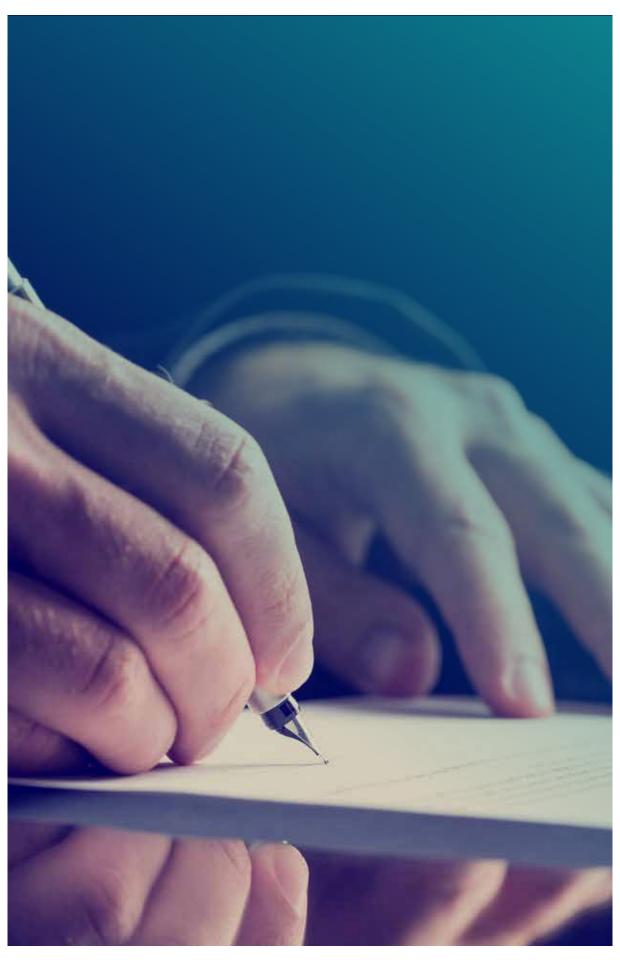
Inoltre, l'accettazione delle Condizioni Generali e Regolamento di Partecipazione, dell'Allegato Riservatezza, dell'Informativa sulla privacy e la presa visione del Codice Etico Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia e del Codice Etico Agos Ducato sono indispensabili per effettuare l'accesso al Portale Acquisti.

Il censimento nell'Albo di Gruppo, invece, richiede:

- le condizioni generali di partecipazione e relative clausole vessatorie;
- il documento d'identità e C.F. del Legale Rappresentante;
- DURC:
- l'autodichiarazione misure minime di sicurezza;
- la dichiarazione ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- l'idoneità tecnico professionale;
- il documento antimafia;
- la visura camerale o l'iscrizione ad Albo professionale;
- i massimali della polizza assicurativa RCT/RCO/Professionale.

Alle pratiche intraprese dall'Albo nell'ordinario, si sono aggiunte ulteriori iniziative ad oggi in fase di analisi preliminare, i cui cantieri e focus di lavorazione si delineeranno nel corso del 2020 e del 2021.

Selezione e qualifica fornitori (414-1; 308-1)	2019	2018	2017
Fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato	24%	26%	n.d.
di cui con certificazione ISO 9001	87%	98%	99%
di cui con certificazione ISO 14001	28%	30%	33%
di cui aderenti a SA 8000	10%	9%	9%
di cui con certificazione OHSAS 18001	21%	21%	21%
di cui con certificazione ECOVADIS	8%	4%	n.d.
Fornitori aggiunti in albo nell'anno con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato	2%	2%	n.d.
di cui con certificazione ISO 9001	87%	98%	n.d.
di cui con certificazione ISO 14001	27%	32%	n.d.
di cui aderenti a SA 8000	4%	7%	n.d.
di cui con certificazione OHSAS 18001	27%	25%	n.d.
di cui con certificazione ECOVADIS	17%	0%	n.d.



Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2019





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 di tipo tradizionale, composto da Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione è responsabile della gestione della Società e della supervisione strategica nel controllo dei rischi, mentre il Collegio Sindacale svolge funzione di controllo. In particolare, il Consiglio di Amministrazione adotta i modelli organizzativi e i meccanismi operativi e di controllo adeguati e conformi alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali.

Il Collegio Sindacale, invece, assicura il controllo di ogni rischio presidiando il funzionamento del sistema dei controlli interni, garantendo il coordinamento adeguato ed efficace di tutte le strutture e funzioni coinvolte e, in caso di mancanze e irregolarità, indicandone gli interventi correttivi. La conduzione dell'operatività per la realizzazione delle strategie aziendali, infine, è affidata a Organi e Soggetti Delegati.

Il sistema di governance è sviluppato tenendo conto delle normative vigenti e applicabili al settore e delega a un unico organo le funzioni di supervisione strategica e di gestione. Questo garantisce una **conduzione aziendale unitaria e una miglior efficienza sia della gestione che dei controlli**, supportate da strategie aziendali e 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: vengono approvati dai Consigli di Amministrazione delle controllate, così che venga rispettata l'indipendenza di valutazione e una corretta separazione dei compiti e assegnazione delle responsabilità secondo le specifiche competenze.

Il Consiglio di Amministrazione della Società approva le risk policy validate dai Consigli di Amministrazione delle singole entità. Per evitare conflitti di interesse i consigli di Amministrazione delle controllate 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 riferimento interno per la conduzione delle attività è il **Codice Etico**, periodicamente sottoposto a un'attività di revisione da parte della funzione Compliance per iniziativa propria o su segnalazione di altra funzione, avvalendosi della collaborazione di un team multidisciplinare.

Esprime i valori del Gruppo, ne descrive la cultura etica, gli impegni presi nei confronti dei propri stakeholder e le responsabilità nella gestione del business.

Il Codice Etico è riferimento e parte integrante anche 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

Il presidio e la gestione del rischio di non conformità e l'integrità di processi e procedure aziendali vengono esercitati dalla funzione Compliance che segue gli indirizzi dettati dalle normative nazionali e internazionali, insieme alle linee guida della Capogruppo. La funzione garantisce in questo modo:

- la prevenzione dei rischi che derivano dal riciclaggio di capitali e dal finanziamento del terrorismo secondo le normative tempo per tempo vigenti;
- la prevenzione degli abusi di mercato e degli 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.

Per salvaguardare le Società del Gruppo, i vertici aziendali e i dipendenti contro i rischi di sanzioni, perdite finanziarie e danni reputazionali, la funzione Compliance svolge attività di consulenza e assistenza e assicura inoltre la centralità dell'interesse del cliente. Nelle aree in cui i presidi sono formalizzati, collabora con le aree di competenza nella definizione delle metodologie di valutazione del rischio e le relative procedure di verifica dell'efficacia nella prevenzione della non conformità.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno governa le funzioni di controllo, nello specifico Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti e i presidi di controllo interno, secondo quanto disposto dalla Capogruppo. Esamina e approva le linee guida della gestione dei rischi, esprime pareri sulle Risk Policy da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e decide riguardo alle proposte dei tavoli operativi sulla gestione e prevenzione dei rischi. Infine, analizza lo stato della normativa e propone eventuali modifiche.

I comitati interfunzionali di Gruppo, tra cui il 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, partecipano e relazionano al Comitato di Audit per il Controllo Interno della Capogruppo e vengono supportati dalle funzioni di controllo secondo le specifiche competenze. 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.

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 non conformità sopra citati, 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, la funzione 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 2019 è stato caratterizzato dallo sviluppo di un nuovo sistema 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.

Risk Appetite Framework

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

- una politica di finanziamento selettivo e responsabile, articolata all'interno di una politica creditizia prudente e definita nella Strategia Rischi, nella politica di responsabilità sociale d'impresa e nel sistema delle deleghe in vigore;
- un orientamento verso un profilo di rischio contenuto su tutti i principali rischi finanziari con particolare attenzione al contenimento dell'esposizione al rischio di mercato;
- una rigorosa supervisione dell'esposizione al rischio operativo;
- un sistema di controlli volti al contenimento del rischio di non conformità (inquadrato e monitorato);
- un'attenta misurazione delle attività di rischio ponderate;
- una gestione integrata delle attività e passività del 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, oltre alle quali è previsto un processo di Recovery Plan.

Al 31 dicembre 2019 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 2019 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 2020 è stato arricchito di un approfondimento sulle politiche attuate dal Gruppo in tema ESG con riferimento alle attività *green* realizzate da 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.

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 marcato riguardo verso i temi dell'etica nel business e della responsabilità d'impresa, emerso dall'analisi dello scenario sociale e di mercato, motiva una particolare attenzione posta verso il rischio reputazionale.

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 previene 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 nel modello bancario e nel rapporto col 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	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 su Fornitori esterni, attività e processi aziendali interni Formazione
		Rischio Informatico a. 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	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	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
		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)	Policy di Compliance del Gruppo Bancario CA Italia
	Responsabilità nel credito	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.	Strategia Rischi Politiche Creditizie
	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.	Strategia Rischi Politiche Creditizie
	Prossimità ai clienti e ai territori	Rischio Reputazionale	R ischio 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.	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.	Strategia Rischi Politiche Creditizie
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità nei processi di governance e nella gestione del business	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	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

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Gestione del personale	Dialogo interno, welfare e pari opportunità	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.	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.	Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole Codice Etico Codice di Comportamento Carta del Rispetto Accordo sindacale sulla violenza di genere Carta Donne in Banca
	Rapporti di lavoro e 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	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	Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole Codice Etico e 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.	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.	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	Strategia di riqualificazione degli impianti più inquinanti Policy energetica a partire da Aprile 2019
		Rischio Climatico Rischio fisico e di transizione	Rischio fisico che si determina con il verificarsi di eventi climatici avversi (es. alluvioni, tempeste). Rischio di transizione risultante dal passaggio a un'economia meno consumatrice di carbone. Questo fattore di rischio si concentra principalmente sul repricing degli attivi finanziari esposti verso il carbone.	Modello 231 Politiche creditizie Codice Etico Strategia di riqualificazione degli impianti più inquinanti Policy energetica a partire da Aprile 2019
		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, ad esempio legati a possibili impatti di natura ambientale.	Policy energetica a partire da Aprile 2019 Strategia 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.	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 extrafinanziaria. 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, la banca fa fede alla Strategia Rischi. La Strategia 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. 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 impieghi verso la clientela più meritevole e che parallelamente contenga e riqualifichi le esposizioni verso la clientela più rischiosa.

Questo 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 ed 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 è 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.





I temi materiali connessi alle attività di business

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia svolge annualmente l'aggiornamento dell'analisi di materialità che gli permette di definire le tematiche materiali, ovvero ritenute rilevanti sia dal Gruppo stesso che dai propri stakeholder, rispetto alle attività di businesse al loro impatto sul territorio.

L'esercizio risponde anche alle richieste del D.Lgs 254/2016, andando a individuare i temi "[...rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa]". Tali aspetti sono stati quindi reinterpretati e declinati rispetto agli ambiti di applicazione elencati nella normativa. L'analisi di materialità inoltre aiuta a restituire un quadro di rischi e di opportunità legati all'ambito ESG che, integrati al business, completano il profilo del Gruppo.

Per arrivare a definire i temi più significativi che caratterizzano le proprie attività, la banca aggiorna annualmente un processo strutturato che parte dalle istanze individuate nel corso dell'esercizio precedente e le confronta con gli stimoli che riceve sia dall'interno che dall'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. L'attività di analisi 2019 è stata condotta analizzando:

- gli indirizzi forniti dai principali peers del Gruppo e dall'Indagine Doxa, con le iniziative CSR promosse dai competitor
- i trend di settore descritti nei documenti L'evoluzione del sistema bancario italiano: gli indicatori chiave KPMG, Rilevazione sull'IT nel sistema bancario italiano – ABI, Le banche per la crescita – ABI, Action Plan – Commissione Europea;
- le pressioni mediatiche individuate attraverso la rassegna stampa web;
- i 17 obiettivi con i relativi 169 target dell'Agenda per lo Sviluppo Sostenibile 2030 delle Nazioni Unite
- le opinioni di tre clienti e cinque fornitori intervistati sul tema innovazione e sostenibilità
- gli impegni formalizzati nel Codice Etico e Codice di Comportamento
- gli indirizzi strategici individuati dalla Capogruppo
- gli esiti della survey rivolta ai dipendenti del Gruppo in merito ai temi del pilastro sostenibilità
- i risultati dell'indagine di clima ERI Engagement Recommendation Index

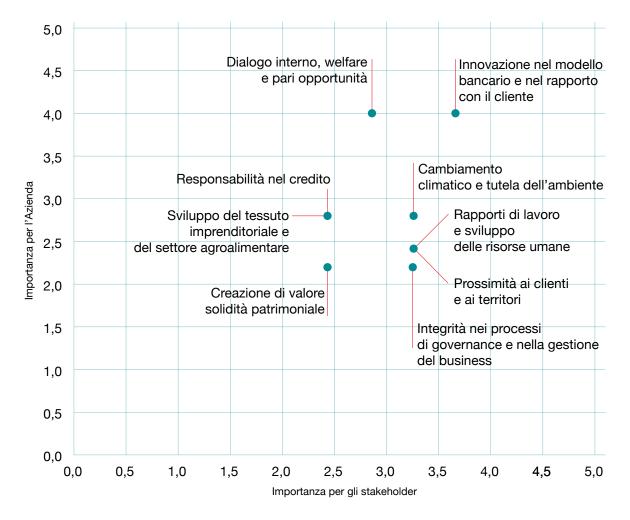


Il risultato dell'analisi ha confermato una continuità rispetto agli aspetti di maggior rilevanza per il Gruppo e per i propri stakeholder. Le definizioni tematiche sono il frutto di una rivisitazione concettuale e semantica dei risultati dell'analisi, finalizzata a una maggior coerenza e aderenza alle attività e agli indirizzi strategici. I temi che nel 2019 hanno meglio raffigurato le attività della banca e il loro impatto sono:

- Integrità nei processi di governance e nella gestione del business
- Innovazione nel modello bancario e nel rapporto col cliente
- Responsabilità nel credito
- Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare
- Prossimità ai clienti e ai territori
- Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane
- Dialogo interno, welfare e pari opportunità
- Lotta al cambiamento climatico e tutela dell'ambiente
- Creazione di valore e solidità patrimoniale

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 2019







Aspetti sociali

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

"Agire ogni giorno nell'interesse dei nostri clienti e della società"

Parte da qui la missione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, che in continuità con il modello di fare banca costruito nel corso degli anni, pone al centro del proprio impegno i bisogni delle persone e della comunità.

Tutto ruota attorno alla **soddisfazione del cliente**, che il Gruppo esprime attraverso un servizio sempre più innovativo, costruito su misura e che nasce **dall'ascolto delle persone**. Le stesse persone che sono capaci di rappresentare e raccontare le esigenze di un territorio in cui il Gruppo non vuole soltanto essere presente, ma farsi 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 nel modello bancario e nel rapporto col cliente
- Responsabilità nel credito
- Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare
- Prossimità ai clienti e ai territori
- Creazione di valore e solidità patrimoniale

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Nel 2019 sono state revisionate le politiche del credito che hanno adeguato gli indirizzi di concessione ai nuovi perimetri di rischio settoriale e recepito le novità conseguenti alla revisione della struttura organizzativa aziendale. La Direzione Credito è responsabile della definizione e dell'aggiornamento delle politiche creditizie, di cui presidia il processo e riporta periodicamente al Consiglio di Amministrazione e/o al Comitato Esecutivo. Tale processo viene condotto in accordo con la Direzione Generale e con il contributo della Direzione Rischi e Controlli Permanenti, delle Direzioni Commerciali e della Direzione Compliance. Le politiche vengono sottoposte all'approvazione dei Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo. Le Direzioni Commerciali, invece, hanno il compito di segmentare la clientela in base alle classi individuate nella Politica Creditizia, e applicano per ciascuna la relativa Strategia.

Il Gruppo ha definito cinque classi di politiche creditizie per aziende retail e imprese corporate che si differenziano in base alla finalità: crescita, crescita controllata, consolidamento, riduzione e riqualificazione e disimpegno. Le politiche inquadrano i settori che vengono considerati come contraddistinti da un forte rischio socio-economico, per i quali vengono attuate strategie precauzionali, e quelli in cui il Gruppo individua opportunità di crescita. Opportunità valide non solo per quanto riguarda la banca, ma anche per i territori in cui opera e per le quali vengono poste in essere politiche di settore espansive.

L'attività del Gruppo nei settori di attività economica "attrattiva" e caratterizzati da "viste" settoriali di sviluppo, così come stabilito attraverso analisi di mercato, viene regolamentata attraverso specifiche policy che si integrano a quelle creditizie e che disciplinano l'attività in determinati ambiti, oltre a definire gli indirizzi sul rispetto della normativa in materia di Compliance. Si tratta di Politiche del Credito settoriali, che disciplinano l'operatività nel comparto agroalimentare, delle energie rinnovabili, i finanziamenti ipotecari, nell'ambito estero e internazionale, nei confronti della Pubblica Amministrazione, delle aziende circa strumenti finanziari derivati OTC e nei settori controversi.

Le Politiche Creditizie nel Settore Agroalimentare regolamentano le operazioni finanziabili nel comparto, disciplinato dalla normativa del "Progetto Agricoltura" che indica le caratteristiche di destinazione, durata e finanziabilità degli investimenti e delle principali tipologie di finanziamento.

La Politica Creditizia rivolta al settore estero/internazionale, parte del più ampio quadro delle politiche del credito, promuove l'internazionalizzazione delle imprese contraddistinte da una forte vocazione all'esportazione e con una quota importante dei loro ricavi collocata all'estero, che testimonia una maggiore capacità di competere sul mercato.

Una sezione delle Politiche Creditizie è rivolta ai "settori sotto sorveglianza", che richiedono una valutazione approfondita degli impatti sociali associati e una particolare gestione degli stessi.

Le politiche creditizie disciplinano anche i settori "rischiosi", tra cui l'immobiliare, l'alberghiero e l'edilizia, da cui, in assenza di regolamentazioni, deriva un alto consumo del territorio. Le restrizioni che il Gruppo applica verso i settori elencati sono l'esito dei limiti precisamente individuati annualmente dalla Strategia Rischi. Nella fase di valutazione e concessione delle nuove operazioni, quali i progetti immobiliari conformi alla normativa sul risparmio energetico, che utilizzano fonti rinnovabili, a ridotto consumo di territori, di dimensioni limitate e in contesti urbani riqualificati, vengono considerati anche i fattori ambientali, insieme ai canonici meriti creditizi del cliente.

I criteri di sostenibilità ambientale sono parametro di valutazione anche per quanto riguarda la concessione di credito per l'acquisto o alla ristrutturazione delle abitazioni, così come sancito nella apposita politica di concessione dei mutui ipotecari ai Privati. In tema di accesso al credito la Strategia Rischi indica le direttive da seguire in merito all'erogazione di mutui nei confronti della clientela che appartiene alle fasce socio-economiche più in difficoltà, come 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.

Per fare in modo che i requisiti sociali e ambientali presenti nei contratti commerciali siano rispettati, la banca svolge un rigido controllo sul cliente, in particolare nelle fasi di analisi preventiva dei dossier e in quelle di perfezionamento proprie della concessione di credito. Lo sviluppo di nuovi prodotti e le modifiche su quelli già in commercio seguono un iter autorizzativo tracciato 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 sui prodotti, l'attivazione di nuovi canali o modalità di distribuzione e i nuovi profili di rischio vengono valutati tenendo conto, tra gli altri, del target di clientela.

Parametrando gli obiettivi del servizio offerto con le caratteristiche dei clienti, la politica assicura che l'offerta di tutti i prodotti, bancari, finanziari e assicurativi, sia rivolta ad una tipologia di clientela consona.

Al fine di rafforzare l'immagine di banca universale di prossimità, vicina al territorio e sensibile al sociale, è stato sviluppato il "Progetto Eti.ca" che ha coinvolto vari attori del Gruppo Crédit Agricole Italia nell'ambito del quale sono state definite specifiche linee guida per favorire e agevolare le richieste di credito da parte della clientela 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 e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività di interesse generale mediante forme di azione volontaria e gratuita o di mutualità o di produzione e di scambio di beni e servizi.

Il rapporto di prossimità che il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia mantiene con le comunità in cui è presente viene disciplinato attraverso le linee guida per l'"Organizzazione e Gestione delle Iniziative di Sponsorizzazione" che indirizzano i processi e le attività operative per l'organizzazione e la promozione delle iniziative di sponsorizzazione per cui è previsto un ritorno in termini di immagine sul brand del Gruppo. Tra queste le manifestazioni culturali, sportive o di spettacolo. Le linee guida contengono principi e processi comuni per tutte le entità del Gruppo, pur rispettando l'autonomia dei territori di riferimento.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è convinto che una relazione di qualità con la clientela passi dall'eccellenza dei processi di gestione dei reclami. Alla luce di ciò il Gruppo governa in modo accentrato l'attività di gestione dei reclami e individua i processi al fine di mitigarne i rischi e, sulla base di quanto previsto dalla relativa normativa esterna vigente, si è dotato di una "Policy per la gestione dei reclami" e, in tale dispositivo, ha definito 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.

Nell'ambito della mitigazione dei rischi di sicurezza dei servizi informatici esternalizzati nel 2019 sono stati effettuati gli adeguamenti alle indicazioni di Banca d'Italia e alle Linee Guida EBA, aggiornata la Policy di Esternalizzazione e definita una procedura di valutazione, adozione e gestione delle soluzioni Cloud.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Innovazione nel modello bancario e nel rapporto col 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.

Il forte impegno ad accelerare l'evoluzione tecnologica dei servizi, come consulenza a distanza, reportistica integrata e comunicazione finanziaria, ha seguito due driver fondamentali. Il primo è rappresentato dal **Miglioramento della Customer Journey** del cliente grazie al sempre maggiore utilizzo degli strumenti digitali messi a disposizione dei banker che agevolano l'attività di consulenza e contatto con i propri clienti come tablet, Web Collaboration, vendita a distanza e firma digitale. Il secondo, invece, **dall'efficientamento delle attività dei gestori**, attraverso una migliore pianificazione delle attività, con il supporto anche di Nowdesk, la piattaforma CRM a disposizione per dedicare più tempo allo sviluppo e all'attività commerciale.

Il canale digitale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel 2019 è stato influenzato da normative che hanno portato a sviluppare e integrare nuovi processi. La principale è stata **l'introduzione della PSD2**, la Direttiva europea che ha modificato il mondo dei pagamenti con l'obiettivo principale di creare un mercato unico ed integrato dei servizi di pagamento, regolamentare i pagamenti digitali, aumentare la sicurezza del sistema e garantire una concorrenza trasparente. Al consumatore e alle imprese è data la possibilità di usufruire di servizi alternativi a quelli offerti finora in esclusiva dagli istituti bancari.

Il 2019 è stato un anno di consolidamento per l'offerta di acquisizione digitale del Gruppo. I progetti principali sono sintetizzati in due aree. La prima riguarda **l'acquisizione e il cross selling** online che ha visto:

- il lancio di Conto Online Crédit Agricole con un nuovo posizionamento che punta sulla proposta di valore espressa dalla qualità del prodotto unita alla notorietà del Brand Crédit Agricole e al patrimonio valoriale di Sicurezza insito nel Gruppo. Le iniziative strategiche di lead generation sono state focalizzate all'acquisizione qualitativa di nuovi clienti grazie anche alle sinergie infragruppo;
- la crescita a/a del +29% dei mutui ingaggiati online mostra il continuo percorso di sviluppo e il contributo che il digitale sta apportando al Gruppo. In un contesto di mercato sempre più competitivo e in cui i tassi di interesse hanno raggiunto i minimi storici, il trend positivo è stato sostenuto dalle campagne di acquisizione online e dalle partnership con i principali attori dell'ecosistema digitale;
- l'ampliamento del catalogo dei prodotti assicurativi sottoscrivibili online tra cui Polizza Guida, Protezione Vivi Smart, Protezione Casa, Protezione Infortuni, Protezione Mobili e mezzi di pagamento.

La seconda area interessa invece le Piattaforme Internet Privati, Small Business (PMI) e Corporate. L'obiettivo del 2019 è stato quello di migliorare la user experience delle piattaforme e creare un'unica nuova App che raccogliesse tutte le funzionalità delle applicazioni di Crédit Agricole, che seguisse le migliori best practices di User Experience e che fosse innovativa rispetto al mercato sul mondo dei pagamenti. I principali progetti partiti nel 2019 sono stati:

- lo sviluppo di "Nuova App Mobile" con cui il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia intende posizionarsi tra le realtà più innovative sul mercato. Il progetto ha previsto il coinvolgimento della rete e dei clienti tramite focus group, test e la sperimentazione di un metodo agile. Tra i nuovi servizi offerti dall'App la rubrica pagamenti, lo storico fino a 24 mesi, il nuovo metodo di pagamento Plick per trasferire denaro senza IBAN ma solo tramite numero di telefono, una nuova area mercati e la nuova sezione Gestore in cui il cliente potrà vedere le proposte generate dal proprio gestore da finalizzare in ottica di mobile collaboration. Il progetto andrà live nel primo semestre 2020;
- lo sviluppo del nuovo accesso a Home Banking e User experience con una nuova identità grafica, architettura tecnica e una modalità di navigazione innovativa con obiettivo di incrementare utilizzo dell'App e ridurre le segnalazioni Help Desk a causa di vecchi malfunzionamenti, come il recupero delle credenziali. Questa soluzione verrà implementata nel primo semestre 2020;
- il progetto Nuova Login, con cui verrà garantito un accesso più semplice e veloce grazie alla notifica push e autorizzazione con Pin Dispositivo o dato biometrico. Il rilascio della nuova login su tutti i clienti prevista per inizio 2020;
- il rilascio della Strong Customer Autentication, ovvero il sistema di autenticazione "forte" su tutte le piattaforme privati, PMI e Corporate, sia all'accesso che come conferma di ogni operazione. Il progetto, considerato ad elevata criticità per gli impatti su tutta la clientela, è stato completato con un elevato livello di soddisfazione dei clienti;
- dal 14 settembre a seguito dell'introduzione della Direttiva europea PSD2 la banca ha adeguato le proprie misure di autenticazione per tutelare i propri clienti e rafforzare la sicurezza dei pagamenti online attraverso il push code, un nuovo servizio per la conferma delle singole operazioni.

Dal punto di vista dei processi, il Gruppo ha continuato il percorso di innovazione con l'evoluzione dell'applicativo Tool Mutui, creato nel 2018 per la gestione integrata del prodotto, con interventi di ottimizzazione tecnica e con il lancio di MutuoMap, il nuovo servizio di tracking della richiesta di mutuo.

MUTUOMAP è una nuova funzionalità dell'app di Internet Banking, che dialoga con il Tool Mutui consentendo al cliente di seguire passo dopo passo la propria richiesta di mutuo, in ogni momento, direttamente dallo smartphone. L'obiettivo è quello di migliorare la customer experience, mettendo il cliente al centro e rendendolo parte attiva nel processo di richiesta del mutuo. MutuoMap, infatti, permette di conoscere in quale fase si trova esattamente la pratica, cosa succede durante quella determinata fase e il tempo medio previsto, che indica orientativamente i tempi necessari per la lavorazione.

Oltre a consentire la semplice visualizzazione dei vari step e i dettagli della richiesta, MutuoMap aumenta le opportunità di interazione con la banca: il cliente può infatti caricare eventuali documenti necessari per la finalizzazione della richiesta, contattare tramite mail il proprio Consulente o farsi richiamare dal Customer Service.

La funzionalità, prima sul mercato e completamente gratuita, è accessibile dalla pagina di login anche per i non clienti ed è stata costruita nell'ottica di fornire un'esperienza utente facile, anche dal punto di vista della terminologia utilizzata, e innovativa, per accompagnare il cliente in un percorso delicato come la richiesta del mutuo.



MutuoMap è stato insignito del premio dell'Atlante delle Banche di Milano Finanza come prodotto più innovativo del 2019.

Nel corso del 2019 è stata costituita e ha preso avvio la **DIGITAL FACTORY**, un laboratorio costituito da un team multifunzionale, impegnato nelle attività di trasformazione e digitalizzazione dei processi commerciali, con l'obiettivo di abilitare la fruizione multicanale dei prodotti bancari da parte del cliente, migliorandone l'esperienza di utilizzo.

Il primo cantiere ha visto la nascita di **Simple Credit**, applicativo accessibile dal cliente tramite APP o internet banking, finalizzato all'erogazione di credito a breve termine alla clientela Retail, di cui è in programma il prossimo rilascio. Simple Credit consentirà di automatizzare tutte le fasi del processo di concessione, semplificando e velocizzando la risposta al cliente, al contempo presidiando tutte le fasi della concessione attraverso controlli e valutazioni automatici nei vari step di avanzamento.

L'innovazione e qualità del servizio nel settore Agroalimentare è maggiormente garantita dalla definitiva messa a regime di **Agriadvisor**, unico strumento digitale, nel contesto italiano, da affiancare alla Pratica Elettronica di Fido, per la riepilogazione dei dati contabili di aziende agricole e per la pianificazione dei fabbisogni finanziari che le aziende agricole e agroalimentari si trovano a dover affrontare.

Inoltre, nel corso dell'anno è entrato in piena operatività **Fit Agri Advisor**, il servizio in collaborazione con la capogruppo **Crédit Agricole S.A.** finalizzato ad elaborare un'analisi diagnostica delle esigenze finanziarie di breve e medio lungo termine di aziende agricole e a simulare ipotesi di supporto finanziario da proporre nell'ambito di un servizio di consulenza personalizzato. È stata anche implementata la piattaforma web **Agilor.Net Italia** per la gestione dei finanziamenti intermediati da partner convenzionati, costruttori e rivenditori di macchinari e attrezzature agricole grazie ad un modello di servizio flessibile ed automatizzato.



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'accesso al credito è garantito da un approccio proattivo. Anche in un settore, quello agricolo, dove notoriamente ogni processo decisionale è reso difficoltoso dall'assenza di rendicontazione finanziaria da parte di una pluralità di controparti. Con Agriadvisor il Gruppo procede quindi ad una corretta ed attenta valutazione delle specifiche finanziarie e dei fabbisogni dei produttori primari, nonché dei trasformatori, in una logica di reciproca interazione.

L'offerta dei prodotti di finanziamento destinati alle imprese è stata innovata con l'introduzione di una nuova funzionalità che consente l'automazione del processo di stampa del set documentale. L'automazione è partita dai prodotti **FlexiBusiness e Assicuro** ma sarà presto estesa agli altri prodotti a catalogo, in ottica di semplificazione dell'attività del gestore e riduzione dei rischi operativi.

Nel corso del 2019 è stata arricchita l'offerta POS con il lancio, in collaborazione con il fornitore Nexi, di nuove importanti soluzioni come la gamma prodotti **SmartPOS POYNT**, ovvero nuovi terminali Android dal design innovativo (in versione standard e portatile a multiconnessione 4G e Wi-Fi) che consentono l'accettazione di tutte le carte fisiche e pagamenti digitali, inclusi i buoni pasto elettronici. Il valore aggiunto di questi nuovi dispositivi è la disponibilità di un app store integrato che offre all'Esercente la possibilità di scaricare tante app dedicate al proprio business, tra le quali la gestione della fatturazione elettronica. Inoltre, la versione "Cassa" integra le funzioni dello SmartPOS al registratore di cassa per accettare pagamenti digitali ed in contanti in un'unica soluzione.

Per incentivare l'accettazione dei pagamenti con carta a distanza, è stata lanciata una campagna per il prodotto **XPay**, una nuova piattaforma innovativa con offerte a pacchetto e attivazione digitale, semplice e operativa in 48 ore. XPay gestisce i pagamenti in modalità e-commerce da tutto il mondo e anche tramite posta elettronica, grazie all'integrazione con PayPal, Apple Pay, Amazon Pay, Google Pay, AliPay e WeChat Pay.

Per quanto riguarda il comparto Wealth Management sono stati lanciati i **Fondi Amundi ESG Selection**, una gamma di fondi gestiti con una strategia di tipo flessibile e qualificati come socialmente responsabili. Le decisioni di investimento, infatti, oltre ad essere fondate sull'analisi finanziaria, sono prese sulla base di analisi non finanziarie

che prendono in considerazione in modo sistematico molteplici criteri di tipo ambientale, sociale e di governo societario. Oltre al comparto ESG molto importanti sono anche le soluzioni Tematiche lanciate nel corso dell'anno come i CPR Invest Climate Action e CPR Invest Education che coniugano performance e approccio sostenibile agli investimenti: l'investimento tematico e quello responsabile condividono infatti la visione di lungo termine, e di conseguenza l'approccio sostenibile. La gestione tematica cerca di identificare le principali tendenze strutturali suscettibili di generare crescita a lungo termine e offre, in qualsiasi situazione economica, soluzioni di investimento solide e durature. In un contesto caratterizzato da mercati sempre più imprevedibili, l'investimento tematico è una risposta ai rischi ciclici.

Importante anche la novità di prodotto introdotta con CA Vita Opzione Futuro, dedicato alla clientela Retail, e PRIVATE DYNAMIC STRATEGY e DYNAMIC STRATEGY HNWI, dedicate alla clientela Private. Queste tre soluzioni rappresentano una svolta importante nella logica di offerta assicurativa: si abbandona il concetto di prodotto di investimento assicurativo per abbracciare quello più ampio di piattaforma assicurativa per la gestione del risparmio. Un'interfaccia unica per gestire tutte le possibili aree di bisogno.

Crédit Agricole Leasing Italia, ha aperto le porte al nuovo canale distributivo del **vendor leasing** che è stato affiancato al canale tradizionale della rete bancaria: un canale, quello dei vendor, che rappresenta il 32%^(*) del mercato leasing italiano e che ha aperto nuovi scenari in ottica cross-selling. Inoltre, l'offerta di prodotto si è arricchita attraverso la proposizione del leasing operativo strumentale, meno dipendente da dinamiche di incentivi fiscali e che meglio risponde ai nuovi bisogni della clientela sempre più NOwnership e pay per use orientend. Un modello di business più evoluto, includendo innovazioni IT, nell'ambito del più ampio progetto di industrializzazione e digitalizzazione 100% Crédit Agricole.

In ambito **Cyber Security** nel corso dell'anno è stato realizzato un rafforzamento dei processi e della governance, con l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche. Nello specifico l'innovazione ha riguardato alcuni tematiche del progetto CARS (Crédit Agricole Rafforzamento Sicurezza) nei seguenti contesti:

- Comunicazione e formazione;
- Controllo dei sistemi strategici;
- Rafforzamento delle difese della produzione;
- Rilevazione incidenti;
- Protezione dei dati sensibili.

Il continuo processo di miglioramento dei livelli di sicurezza ha interessato anche i pagamenti elettronici, con nuove soluzioni tecnologiche per le piattaforme **Internet banking, Mobile Banking** e **Corporate Banking** di gruppo, che hanno rafforzato l'accesso al servizio ed integrato importanti funzionalità per la digitalizzazione dei servizi bancari.

A giugno 2019 Crédit Agricole si è distinta nello studio "Le migliori banche per il mutuo 2019", condotto dall' *Istituto tedesco qualità e finanza*, che rileva, tramite un sondaggio rappresentativo, la soddisfazione della clientela rispetto al servizio ricevuto dalla propria banca per il mutuo e confronta i tassi fissi e variabili sia attuali sia storici.

Crédit Agricole ha ricevuto il giudizio "TOP" per la Convenienza delle condizioni per i mutui a tasso fisso e per la Soddisfazione della Clientela delle Banche multicanali con filiali, che si articola in:

- 1 TOP: punteggio superiore alla media del campione
- 2 OTTIMO: punteggio superiore alla media delle banche TOF

(*) fonte: Assilea, Analisi Canali di Vendita su stipulato progressivo a dicembre 2019

La gestione dei reclami nel Gruppo avviene in modo accentrato 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, che provvederà al tempestivo inoltro al Servizio Reclami che procede al censimento del reclamo in un apposito database strutturato per consentirne la corretta gestione e il monitoraggio. Il cliente viene informato dell'avvenuta presa in carico del reclamo attraverso una lettera interlocutoria, in cui vengono anche indicati i relativi tempi di riscontro.

Il Servizio Reclami, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali che possano contribuire nel dare un riscontro esaustivo, procede con l'istruttoria della pratica e, se accolta, informa anche in merito alle azioni adottate. 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), 30 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.

Qualora non pervenisse risposta o questa fosse 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. La clientela può inoltre avanzare un esposto all'Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, CONSOB o IVASS) per segnalare un comportamento dell'intermediario che ha ritenuto non conforme. Anche la gestione e il riscontro a tali esposti sono demandati al Servizio Reclami.

Nel corso del 2019 il Servizio Reclami ha affinato la propria metodologia di censimento e monitoraggio dei reclami al fine di efficientare ulteriormente il processo ed ha avviato un progetto per la condivisione di un flusso informativo contenente le eventuali anomalie e problematiche emerse durante la trattazione dei reclami e delle lamentele con le competenti funzioni centrali del Gruppo al fine di migliorare i prodotti, i servizi e processi, nonché per cercare di massimizzare la soddisfazione della clientela.

Il 2019 si è aperto con un'anomalia inerente all'errata applicazione delle condizioni e, di conseguenza, l'errata liquidazione al 31/12/2018 di alcuni conti correnti on-line migrati dalla ex Cassa di Risparmio di San Miniato. L'intervento della funzione reclami ha permesso di organizzare un Gruppo di Lavoro interfunzionale che ha risolto tale anomalia, sistemato le condizioni e le liquidazioni errate, e restituendo quanto non dovuto alla clientela.

A partire dall'aprile 2019, in seguito alla pubblicazione di alcune decisioni di ricorsi avanzati nel 2017 da soci della ex Cassa di Risparmio di Cesena davanti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), alcune associazioni di categoria hanno raccolto adesioni da parte di numerosi soci per la presentazione di reclami prima e di ricorsi all'ACF poi, aventi ad oggetto contestazioni su azioni emesse dalla ex Cassa di Risparmio di Cesena e dalla ex Cassa di Risparmio di Rimini, entrambe fuse per incorporazione nell'allora Crédit Agricole Cariparma nel corso del 2018 attraverso il progetto relativo alle "Banche Fellini". Tale fenomeno ha comportato, nel corso del 2019, la ricezione e la gestione da parte del Servizio Reclami di 948 reclami e 10 ricorsi all'ACF.

Anche in questo caso il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha costituito un Gruppo di Lavoro interfunzionale finalizzato alla ricerca di un corretto punto di incontro tra la Banca e gli ex soci delle società fuse per incorporazione.

Reclami (*) (417-2)		2019	2018	2017
Per tipologia				
	n.	173	167	174
Carte di credito/Bancomat	%	4%	6%	8%
T	n.	1.091	226	150
Titoli	%	28%	8%	7%
Crediti	n.	141	126	156
Grediti	%	4%	5%	8%
Mutui	n.	238	254	295
- Witter	%	6%	9%	14%
Conti correnti/Depositi	n.	750	1.169	774
	%	19%	43%	37%
Prodotti assicurati	n.	124	67	114
- Todotti dasiodi dii	%	3%	2%	5%
Stipendi/Pensioni	n.	1	1	0
	%	0%	0%	0%
Privacy (GRI 418-1)	n.	36	4	0
	%	1%	0%	0%
di cui da parte di terzi	n.	36	4	n.d.
di cui da enti regolatori	n.	0	0	n.d.
Altro	n.	1.359	701	417
	%	35%	26%	20%
Totale reclami	n.	3.913	2.715	2.080
Per motivazione				
Esecuzione operazioni	n.	1.280	1.368	1.088
<u> </u>	%	33%	50%	52%
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	1.333	193	106
	%	34%	7%	5%
Condizioni applicate	n.	453	294	225
	%	12%	11%	11%
Frodi e smarrimento	n.	152	183	156
	%	4%	7%	8%
Altro	n.	695	677	505
	%	18%	25%	24%
Totale	n.	3.913	2.715	2.080
Reclami che hanno avuto come esito una multa o una sanzione economica	n.	0	0	n.d.
Reclami che hanno avuto come esito un ammonimento	n.	0	0	n.d.
Reclami per non conformità a codici volontari	n.	0	0	n.d.
Totale casi di perdita o sottrazione dati clienti (GRI 418-1)	n.	1	n.d.	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)		2019	2018	2017
Totale casi	n.	311	162	99
di cui negoziazione	n.	19	0	n.d.
di cui mediazione	n.	182	15	n.d.
di cui arbitrati	n.	110	147	99

Contenzioso con la clientela (419-1)		2019	2018	2017
Contenzioso con la clientela	n.	1.394	1.373	1.208
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	235.636.436	309.172.338	127.214.187
Contenzioso fallimentare	n.	29	35	43
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	30.795.000	32.005.359	28.559.084

Nel 2019 sono state intensificate le iniziative di sensibilizzazione e formazione del personale in ambito privacy a tutela dell'importanza del patrimonio informativo del Gruppo rappresentato dai dati personali dei propri stakeholder. Sono inoltre stati forniti contributi formativi in materia di privacy nell'ambito di alcuni percorsi universitari che verranno estesi nel 2020 anche a scuole secondarie superiori.

Customer satisfaction

Il contesto di mercato dimostra che le aspettative dei Clienti sono mutevoli nel tempo, spinte dal miglioramento costante della Customer Experience. I Clienti di conseguenza diventano più esigenti verso tutte le esperienze di acquisto e interazione.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è impegnato per offrire servizi e modelli sempre più Clienti-centrici e fo-calizzati sulla massima soddisfazione e allo stesso tempo diffondere sempre più la **Cultura del Cliente** all'interno del Gruppo. In quest'ottica, ad ottobre 2019 è stata creata una nuova Business Unit dedicata alla Customer Satisfaction, con l'obiettivo di ascoltare la voce dei Clienti, identificare i principali irritanti e sviluppare piani d'azione volti alla loro risoluzione, attivando tutte le strutture del Gruppo, con un ingaggio costante finalizzato al raggiungimento sia dell'eccellenza relazionale, che dell'eccellenza operativa.

In questo contesto, **l'ascolto del Cliente è elemento imprescindibile**: valorizzare la voce del Cliente e analizzare gli input dei Clienti in tutte le interazioni con la banca, ci consente l'individuazione tempestiva dei problemi e l'avvio di azioni strutturali di risoluzione.

Nel Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la soddisfazione dei Clienti è misurata grazie ad un programma di indagini che coinvolge un campione di Clienti appartenenti ai segmenti di mercato Retail, Banca d'Impresa, Private e Consulenti Finanziari. L'indagine viene svolta dalla società specializzata in ricerche di mercato Doxa, la quale riporta periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela nei confronti del Gruppo.

Le indagini sono strutturate in modo da fornire un'ampia visione sui livelli di soddisfazione della Clientela, indagando diversi aspetti del rapporto con la Banca. I questionari sono quindi diversificati per il Canale di riferimento e i quesiti tarati su una scala di riferimento da 0 a 10, dove 0 indica "per niente soddisfatto" e 10 "estremamente soddisfatto". L'ambizione del Gruppo è quella di posizionarsi sui valori più alti della scala (ad esempio 9 e 10). Dall'esito delle risposte vengono poi ricavati gli indicatori di soddisfazione che consentono al Gruppo di definire programmi finalizzati al miglioramento di processi, prodotti, servizi e in generale della relazione con il Cliente.

Le interviste 2019 sono state svolte telefonicamente per i canali Private, Banca d'Impresa (600 interviste ciascuno) e Consulenti Finanziari (602 interviste); sono state invece effettuate sia telefonicamente che via mail per il canale Retail (59.615 interviste totali).

Per il 2019 è stata compresa nelle interviste anche la Clientela proveniente dalle tre Casse di Risparmio acquisite di San Miniato, Cesena e Rimini.

CLIENTI SODDISFATTI 2019



% Clienti soddisfatti			2019	2018*
Clienti Retail	TOTALE	%	87%	87%
	Clienti storici	%	89%	88%
	Clienti dalle banche			
	acquisite	%	80%	77%
Clienti Private	TOTALE	%	94%	91%
Clienti Consulenti Finanziari	TOTALE	%	97%	97%
Clienti Banca d'Impresa	TOTALE	%	93%	89%

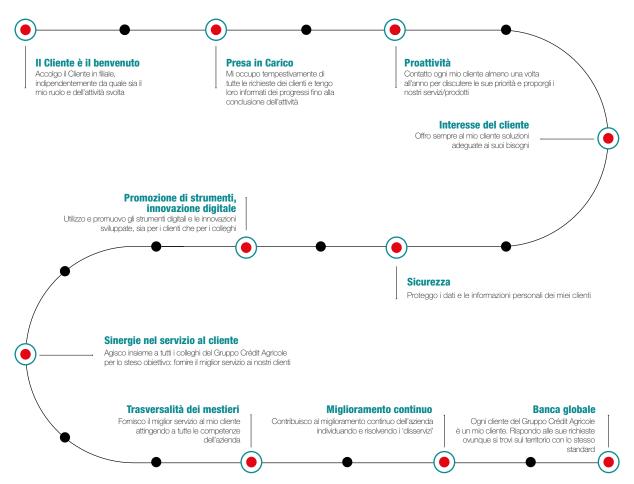
^(*) per poter eseguire confronto con il 2019 le valutazioni 2018 sono state proformate sulla composizione della customer base con l'inserimento post acquisizione dei Clienti ex Casse di Risparmio San Miniato, Cesena e Rimini

Nel corso dell'anno è stata introdotta anche una nuova modalità di ascolto della voce del Cliente: gli Instant Feedback. Questo strumento consente di raccogliere il feedback del Cliente in tempo reale, subito dopo specifiche interazioni con la Banca, in modo da analizzare a caldo le esperienze dei Clienti e l'efficienza dei processi.

In ambito progettuale, le attività avviate nel 2019 in ottica Customer Satisfaction poggiano su tre pilastri:

- Change Management: piano strutturato con contenuti dedicati di Formazione e Comunicazione su tematiche di centralità Cliente e su processi chiave
- Piano di intervento contro i principali «Irritanti», ovvero criticità ad alto impatto sul livello di soddisfazione della Clientela
- Modelli di comportamento in Filiale, con l'obiettivo di offrire al Cliente la migliore esperienza possibile, sia in termini di relazione, che di efficienza operativa.

10 impegni concreti che sanciscono il nostro orientamento al cliente



Responsabilità nel credito



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.

Il Gruppo ha scelto di essere presente nei territori nel ruolo di "abilitatore": consapevole che la crescita di un territorio sia determinata dalle possibilità economico-finanziarie e imprenditoriali dei soggetti presenti, la banca ha posto l'accesso al credito e ai servizi al centro della propria strategia. Nuovi strumenti operativi, gli accorgimenti di processo e soluzioni su misura per esigenze del cliente sono stati introdotti nell'offerta del Gruppo come esito di un percorso che ha portato all'innovazione del modello bancario. Questo in un'ottica di semplificazione dell'accesso ai servizi, disponibili in ogni luogo e in qualsiasi momento grazie a soluzioni multicanale, oltre che di ampliamento del bacino della popolazione bancabile.

Microcredito Sociale è l'iniziativa che dal 2013 supporta la comunità di La Spezia nel sostenere spese impreviste attraverso un finanziamento a tasso fisso e agevolato e senza nessuna commissione bancaria. L'iniziativa è rivolta alle persone e ai nuclei familiari che vivono in uno stato di povertà o con basse capacità di reddito o che sono in condizioni di emarginazione, residenti, domiciliati o che lavorino nella provincia spezzina.

Crédit Agricole ha continuato per tutto il 2019 la collaborazione con l'Associazione di Promozione Sociale Ricrediti per favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie in condizioni economiche precarie e per consentire l'avvio di nuove iniziative imprenditoriali, aiutando i giovani nella fase di inserimento nel mondo del lavoro.



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

Nel 2019 è proseguita l'adesione del Gruppo al **Fondo di Garanzia Prima Casa**, che consente di finanziare fino al 95% del valore di acquisto dell'immobile.

Nel 2019 Crédit Agricole Leasing Italia ha colto al meglio le opportunità derivanti dalla misura **Beni strumentali** ("Nuova Sabatini"), un'agevolazione alle imprese messa a disposizione dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE). La misura è stata a sostegno degli investimenti per acquisto, anche in leasing di macchinari, attrezzature, impianti, beni strumentali ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali (cd. "industria 4.0").

Tramite questa agevolazione nel 2019 Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato un importo pari a 115,7 mln di euro (+14% a/a) di cui circa 46,8 mln di euro (+28% a/a) sono relativi a finanziamenti in industria 4.0. In termini di numero di contratti sono stati stipulati n. 783 contratti (+3% a/a).

Il 2019 è stato per il Wealth Management un anno ricco di novità prodotto nel segno della sostenibilità e di realizzazione e avviamento di progetti strategici legati sia all'evoluzione del mercato che all'attuazione della normativa MiFID II e IDD.

Il tema della sostenibilità è stato particolarmente caro al mondo del Wealth Management, che ha voluto coniugare il perseguimento degli obiettivi finanziari con la sostenibilità degli investimenti: l'investimento responsabile è infatti una strategia d'investimento volta a generare valore finanziario e sostenibile. Nella definizione dell'universo investibile, il team di gestione applica sistematicamente principi di esclusione di emittenti, su base legale e settoriale al fine di selezionare solo quelli ritenuti più coerenti con i principi ESG. La selezione degli investimenti avviene attraverso i gestori del Gruppo.

Environment, Social e Governance, sono i tre criteri adottati nella valutazione e nell'analisi dei titoli allo scopo di costruire un portafoglio sostenibile e responsabile. Il 2019 ha visto inoltre concretizzarsi una serie di rilasci operativi legati alla normativa MiFID II, tra cui il rendiconto ex post previsto appunto dalla disciplina. Il Rendiconto di portafoglio è stato inviato ai clienti a luglio, in linea con i principali competitors.

Clienti attivi per canale ^(*) (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Corporate	Impieghi (mln €)	5.404	3.736	2.663
	Raccolta (mln €)	4.089	3.815	4.830
	Raccolta indiretta (mln €)	1.727	1.218	856
PMI	Impieghi (mln €)	13.687	15.223	12.878
	Raccolta (mln €)	9.358	9.150	7.556
	Raccolta indiretta (mln €)	1.578	1.694	1.405
Privati	Impieghi (mln €)	21.005	19.951	17.291
	Raccolta (mln €)	27.583	27.618	23.106
	Raccolta indiretta (mln €)	44.241	41.015	35.436
Big Dossier(**)	Impieghi (mln €)	5.882	6.292	5.133
	Raccolta (mln €)	767	1.071	1.930
	Raccolta indiretta (mln €)	22.482	18.911	20.436
Totale	Impieghi (mln €)	45.978	45.203	37.964
	Raccolta (mln €)	41.797	41.653	37.422
	Raccolta indiretta (mln €)	70.027	62.838	58.134

^(*) 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		2019	2018	2017
Comuni	n.	215	215	193
Regioni e Province	n.	2	3	3
Aziende sanitarie	n.	3	3	4
Istituzioni scolastiche	n.	555	516	435
Università	n.	3	2	1
Consorzi	n.	53	53	46
Comunità montane	n.	6	6	7
A.S.P. / IPAB	n.	46	45	44
Enti vari	n.	123	129	120
Totale	n.	1.006	972	853

Clienti Privati (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Per segmento				
Famiglie	n.	1.414.433	1.420.002	1.191.977
	Impieghi (mln €)	18.744	17.913	15.617
	Raccolta (mln €)	10.307	10.410	8.555
	Raccolta indiretta (mln €)	3.081	3.377	2.763
Premium	n.	419.666	404.844	340.362
	Impieghi (mln €)	1.822	1.642	1.344
	Raccolta (mln €)	13.870	13.815	12.058
	Raccolta indiretta (mln €)	27.622	25.452	22.637
Private	n.	31.096	29.840	24.719
	Impieghi (mln €)	439	396	330
	Raccolta (mln €)	3.406	3.393	2.493
	Raccolta indiretta (mln €)	13.538	12.186	10.036
Totale	n.	1.865.195	1.854.686	1.557.058
	Impieghi (mln €)	21.005	19.951	17.291
	Raccolta (mln €)	27.583	27.618	23.106
	Raccolta indiretta (mln €)	44.241	41.015	35.436

Clienti Imprese (canali PMI + Corporate) (G4 - FS6)		2019	2018	2017
Per segmento				
Large Corporate	n.	3.114	1.558	1.364
	Impieghi (mln €)	5.404	3.736	2.663
	Raccolta (mln €)	4.089	3.815	4.830
	Raccolta indiretta (mln €)	1.727	1.218	856
PMI e Mid Corporate	n.	12.129	13.607	11.016
	Impieghi (mln €)	6.872	7.954	7.078
	Raccolta (mln €)	2.970	2.809	2.325
	Raccolta indiretta (mln €)	585	587	485
Affari	n.	216.423	220.501	180.503
	Impieghi (mln €)	6.815	7.270	5.801
	Raccolta (mln €)	6.388	6.340	5.231
	Raccolta indiretta (mln €)	993	1.108	920
Totale	n.	231.666	235.666	192.883
	Impieghi (mln €)	19.091	18.960	15.541
	Raccolta (mln €)	13.447	12.965	12.386
	Raccolta indiretta (mln €)	3.304	2.912	2.262

Clienti Privati per area geografica (G4 – FS6)(*)		2019	2018	2017
Emilia-Romagna	n° clienti	546.302	551.975	374.942
	Impieghi (mln €)	3.852	3.674	2.692
	Raccolta (mln €)	8.707	8.847	5.807
	Raccolta indiretta (mln €)	14.713	13.616	9.938
Lombardia	n° clienti	350.388	343.896	335.886
	Impieghi (mln €)	5.102	4.893	4.595
	Raccolta (mln €)	5.524	5.623	5.544
	Raccolta indiretta (mln €)	9.884	9.103	8.872
Veneto	n° clienti	155.381	147.823	139.097
	Impieghi (mln €)	2.241	2.082	1.893
	Raccolta (mln €)	2.081	1.906	1.870
	Raccolta indiretta (mln €)	3.034	2.734	2.779
Campania	n° clienti	133.388	133.511	137.022
	Impieghi (mln €)	1.374	1.313	1.275
	Raccolta (mln €)	2.024	1.963	1.999
	Raccolta indiretta (mln €)	2.088	1.994	2.012
Friuli-Venezia Giulia	n° clienti	158.377	158.090	156.934
	Impieghi (mln €)	1.213	1.158	1.119
	Raccolta (mln €)	2.153	2.155	2.105
	Raccolta indiretta (mln €)	3.648	3.516	3.525
Lazio	n° clienti	71.574	71.694	63.839
	Impieghi (mln €)	1.470	1.402	1.203
	Raccolta (mln €)	1.251	1.221	1.077
	Raccolta indiretta (mln €)	1.363	1.290	1.236
Liguria	n° clienti	138.188	139.884	135.397
	Impieghi (mln €)	1.325	1.265	1.190
	Raccolta (mln €)	1.767	1.772	1.829
	Raccolta indiretta (mln €)	3.028	2.796	2.663
Piemonte	n° clienti	118.525	115.485	116.967
	Impieghi (mln €)	2.187	2.026	1.892
	Raccolta (mln €)	1.500	1.521	1.603
	Raccolta indiretta (mln €)	3.049	2.830	2.825
Toscana	n° clienti	173.275	172.020	90.626
	Impieghi (mln €)	2.034	1.956	1.357
	Raccolta (mln €)	2.342	2.375	1.205
	Raccolta indiretta (mln €)	3.172	2.893	1.479
Umbria	n° clienti	11.019	11.202	6.348
	Impieghi (mln €)	127	119	75
	Raccolta (mln €)	129	132	69
	Raccolta indiretta (mln €)	149	140	107
Totale	n° clienti	1.865.195	1.854.686	1.557.058
	Impieghi (mln €)	21.005	19.951	17.291
	Raccolta (mln €)	27.583	27.618	23.106
	Raccolta indiretta (mln €)	44.241	41.015	35.436

^(*) La suddivisione per area geografica è basata sulla localizzazione della filiale di riferimento

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Per fascia d'età				
0-20 anni	n.	75.432	84.269	72.896
21-30 anni	n.	147.154	151.258	130.640
31-40 anni	n.	229.598	235.568	215.861
41-55 anni	n.	509.186	521.677	451.748
56-65 anni	n.	312.077	295.809	238.782
>65 anni	n.	513.316	487.780	387.506
Clienti privati non corrispondenti a presone fisiche	n.	31.156	32.647	26.542
Totale	n.	1.817.918	1.809.008	1.523.975
Per durata del rapporto				
<1 anno	n.	97.237	100.032	n.d.
1-3 anni	n.	267.697	183.600	n.d.
4-5 anni	n.	143.126	152.793	n.d.
6-10 anni	n.	266.391	281.137	n.d.
11-20 anni	n.	363.181	377.569	n.d.
>20 anni	n.	680.286	698.658	n.d.
n.d.	n.	-	15.219	n.d.
Totale	n.	1.817.918	1.809.008	1.523.975

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2019	2018	2017
Emilia-Romagna	n° clienti	68.569	71.609	47.887
	Impieghi (mln €)	5.923	5.863	4.206
	Raccolta (mln €)	3.196	2.961	2.164
	Raccolta indiretta (mln €)	1.409	1.112	1.122
Lombardia	n° clienti	38.116	38.047	40.274
	Impieghi (mln €)	4.408	4.323	3.619
	Raccolta (mln €)	3.263	3.109	3.210
	Raccolta indiretta (mln €)	371	313	292
Veneto	n° clienti	18.098	18.335	17.911
	Impieghi (mln €)	2.343	2.321	2.193
	Raccolta (mln €)	1.156	1.186	1.468
	Raccolta indiretta (mln €)	188	180	189
Campania	n° clienti	19.697	19.216	19.708
	Impieghi (mln €)	569	520	572
	Raccolta (mln €)	698	699	918
	Raccolta indiretta (mln €)	37	34	35
Friuli-Venezia Giulia	n° clienti	17.100	17.643	17.531
	Impieghi (mln €)	1.347	1.430	1.485
	Raccolta (mln €)	1.289	1.299	1.308
	Raccolta indiretta (mln €)	327	353	268
Lazio	n° clienti	10.205	10.296	8.641
	Impieghi (mln €)	978	908	872
	Raccolta (mln €)	1.291	1.133	1.090
	Raccolta indiretta (mln €)	34	40	35
Liguria	n° clienti	11.472	11.619	11.266
	Impieghi (mln €)	733	867	821
	Raccolta (mln €)	465	566	649
	Raccolta indiretta (mln €)	123	119	107
Piemonte	n° clienti	13.936	13.717	14.156
	Impieghi (mln €)	944	869	737
	Raccolta (mln €)	1.124	1.022	995
	Raccolta indiretta (mln €)	158	226	77
Toscana	n° clienti	29.072	29.454	14.179
	Impieghi (mln €)	1.593	1.613	947
	Raccolta (mln €)	827	856	531
	Raccolta indiretta (mln €)	637	515	130
Umbria	n° clienti	2.697	2.854	1.330
	Impieghi (mln €)	144	142	88
	Raccolta (mln €)	76	69	53
	Raccolta indiretta (mln €)	14	14	7
Totale	n° clienti	231.666	235.666	192.883
	Impieghi (mln €)	19.091	18.960	15.541
	Raccolta (mln €)	13.447	12.965	12.386
	Raccolta indiretta (mln €)	3.304	2.912	2.262

Leasing (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Leasing strumentale				
Portafoglio	K€	781.948	676.471	593.755
Erogato	K€	395.216	363.644	312.482
Leasing operativo				
Portafoglio	K€	113	-	-
Erogato	K€	176	_	-
Leasing veicoli				
Portafoglio	K€	158.780	153.548	149.820
Erogato	K€	80.108	77.799	80.121
Leasing immobiliare				
Portafoglio	K€	810.007	846.074	872.911
Erogato	K€	128.118	115.232	86.243
Leasing nautico				
Portafoglio	K€	55.898	57.870	56.993
Erogato	K€	28.690	39.437	42.734

Leasing energia (G4 – FS8)		2019	2018	2017
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	34.365	36.149	33.904
Impianti biomasse	K€	9.747	9.439	10.612
Impianti cogenerazione	K€	5.687	4.549	6.799
Impianti fotovoltaici	K€	113.554	128.800	150.573
Impianti idroelettrici	K€	64.780	68.818	68.421
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,69%	1,82%	1,74%
Impianti biomasse	%	0,48%	0,48%	0,55%
Impianti cogenerazione	%	0,28%	0,23%	0,35%
Impianti fotovoltaici	%	5,58%	6,50%	7,75%
Impianti idroelettrici	%	3,18%	3,47%	3,52%
Erogato				
Impianti eolici	K€	70	3.004	9.463
Impianti biomasse	K€	1.100	23.455	1.929
Impianti cogenerazione	K€	1.470	3.106	520
Impianti fotovoltaici	K€	3.174	160	145
Impianti idroelettrici	K€	228	11.488	8.000
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	_	11	5
Impianti biomasse	n.	2	3	5
Impianti cogenerazione	n.	1	1	1
Impianti fotovoltaici	n.	4	2	3
Impianti idroelettrici	n.	1	3	2

Clienti Leasing per area geografica (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Portafoglio				
Lombardia	K€	566.221	534.229	515.059
Piemonte	K€	162.018	155.398	149.675
Valle D'Aosta	K€	10.754	13.182	12.079
Liguria	K€	76.693	81.107	84.743
Totale Nord Ovest	K€	815.686	783.916	761.557
Veneto	K€	224.015	221.026	194.521
Trentino Alto Adige	K€	33.278	37.056	37.604
Friuli Venezia Giulia	K€	96.857	106.000	101.368
Emilia Romagna	K€	456.049	444.576	445.280
Totale Nord Est	K€	810.199	808.657	778.772
Toscana	K€	117.599	115.257	124.362
	+	10.994		12.293
Umbria	K€		11.447	
Marche	K€	13.187	25.480	21.473
Abruzzo	K€	6.883	5.591	5.517
Lazio	K€	120.322	115.591	119.118
Totale Centro	K€	268.984	273.366	282.763
Molise	K€	4.758	5.786	7.024
Campania	K€	102.410	82.523	81.139
Calabria	K€	186	213	125
Basilicata	K€	4.241	5.009	4.368
Puglia	K€	3.418	3.338	6.584
Sicilia	K€	4.451	4.665	7.477
Sardegna	K€	11.202	11.431	11.919
Totale Sud e Isole	K€	130.666	112.965	118.636
Totale Italia	K€	2.025.536	1.978.904	1.941.729
Estero	K€	9.343	2.815	2.059
Totale portafoglio	K€	2.034.879	1.981.718	1.943.787
Erogato				
Lombardia	K€	162.186	154.880	128.336
Piemonte	K€	37.635	67.965	44.096
Valle D'Aosta	K€	2.820	1.498	5.000
Liguria	K€	17.338	20.124	21.988
Totale Nord Ovest	K€	219.978	244.466	199.420
Veneto	K€	96.350	83.721	88.875
Trentino Alto Adige	K€	908	5.192	2.867
Friuli Venezia Giulia	K€	25.194	40.099	33.755
Emilia Romagna	K€	175.445	120.436	121.675
Totale Nord Est	K€	297.897	249.447	247.172
Toscana	K€	36.986	32.094	36.164
Umbria	K€	2.921	5.864	4.336
Marche	K€	6.567	1.944	5.879
Abruzzo	K€	3.206	657	2.052
Lazio	K€	29.016	29.750	18.183
Totale Centro	K€	78.695	70.307	66.614

Clienti Leasing per area geografica (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Molise	K€	17	144	725
Campania	K€	34.635	38.886	26.429
Calabria	K€	0	160	133
Basilicata	K€	885	2.791	19
Puglia	K€	334	774	263
Sicilia	K€	67	1.250	681
Sardegna	K€	1.646	148	182
Totale Sud e Isole	K€	37.584	44.153	28.431
Totale Italia	K€	634.153	608.374	541.637
Estero	K€	4.196	28.950	0
Totale erogato	K€	638.350	637.324	541.637
Numero Clienti (Portafoglio)				
Lombardia	n.	2.148	2.100	1.998
Piemonte	n.	847	848	752
Valle D'Aosta	n.	5	4	2
Liguria	n.	478	507	508
Totale Nord Ovest	n.	3.478	3.459	3.260
Veneto	n.	1.003	958	883
Trentino Alto Adige	n.	58	66	68
Friuli Venezia Giulia	n.	849	853	825
Emilia Romagna	n.	2.029	1.871	1.756
Totale Nord Est	n.	3.939	3.748	3.532
Toscana	n.	766	676	655
Umbria	n.	82	74	60
Marche	n.	68	40	38
Abruzzo	n.	30	29	27
Lazio	n.	419	414	406
Totale Centro	n.	1.365	1.233	1.186
Molise	n.	9	11	10
Campania	n.	639	632	603
Calabria	n.	8	9	7
Basilicata	n.	9	8	8
Puglia	n.	21	20	20
Sicilia	n.	13	16	18
Sardegna	n.	16	14	12
Totale Sud e Isole	n.	715	710	678
Totale Italia	n.	9.497	9.150	8.656
Estero	n.	7	4	2
Totale numero clienti	n.	9.504	9.154	8.658

Nel 2019 il valore dei prodotti Retail con finalità sociale sul totale del valore dei prodotti Retai è pari al 2%, mentre il valore dei prodotti con finalità sociale destinati alle imprese corrisponde al 13,6%.

Sviluppo del tessuto imprenditoriale e del settore agroalimentare

Crédit Agricole Italia vuole essere un motore per la crescita delle aziende in ogni sua fase in maniera dinamica e innovativa. Banca d'impresa è al fianco delle aziende e si propone come punto di riferimento, non solo finanziario, nel ricercare insieme ai propri clienti nuove opportunità di sviluppo, offrendo loro servizi di consulenza, soluzioni su misura attraverso un modello di relazione duraturo e di reciproca sinergia.

Crédit Agricole Italia intende promuovere la competitività delle aziende sul territorio valorizzando il *made in Italy* e contribuendo ad accrescere lo sviluppo del tessuto imprenditoriale in un'ottica di sostenibilità. Con questa logica, nel 2019 sono state avviate iniziative in collaborazione con alcuni partner territoriali e nazionali e realizzati diversi incontri con le Associazioni di Categoria, con l'obiettivo di rispondere alle richieste del territorio e delle aziende.

Il 2019 ha visto numerose progettualità del Gruppo rivolte alle imprese: tra queste, la banca ha promosso l'accesso al credito e sostegno alle aziende attraverso il **Fondo di Garanzia Centrale** che consente di agevolare finanziamenti a basso rischio garantiti. Il Gruppo ha sottoscritto un accordo con la BEI (Banca Europea per gli Investimenti) che prevede un plafond di 115 milioni rivolto a PMI ed aziende Corporate, volti a sostenere progetti di investimento materiali e immateriali e a finanziare il capitale circolante di PMI e imprese a media capitalizzazione ed è stato rinnovato l'accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), che consente una maggior accesso al credito alle aziende innovative che prevede un plafond 150 milioni. Grazie all'iniziativa "**Predeliberati**", destinata ai clienti dei Mercati Imprese, la banca intende facilitare e accelerare i tempi relativi alle concessioni creditizie. Nel 2019 l'iniziativa ha raggiunto circa **150 aziende per un valore totale di oltre 193 milioni di euro**.

Anche nel 2019, in continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha sostenuto le iniziative a favore delle aziende colpite da calamità naturali con l'obiettivo di supportare e facilitare la ripresa delle loro attività produttive.

Impieghi/Raccolta clientela Imprese per settore (G4 – FS6)		2019	2018	2017
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Impieghi (mln €)	2.395	2.293	2.017
	Raccolta (mln €)	619	619	506
	Raccolta indiretta (mln €)	64	82	68
Commercio	Impieghi (mln €)	2.367	2.518	1.962
	Raccolta (mln €)	1.389	1.666	1.318
	Raccolta indiretta (mln €)	454	504	193
Costruzioni e att. immobiliari	Impieghi (mln €)	2.077	2.298	2.085
	Raccolta (mln €)	1.317	1.119	1.018
	Raccolta indiretta (mln €)	269	218	118
Manifatturiero	Impieghi (mln €)	5.509	5.308	4.536
	Raccolta (mln €)	2.607	2.414	2.127
	Raccolta indiretta (mln €)	692	787	715
Servizi	Impieghi (mln €)	5.095	5.078	3.547
	Raccolta (mln €)	3.665	3.592	3.908
	Raccolta indiretta (mln €)	788	612	417
Altri settori	Impieghi (mln €)	1.650	1.466	1.394
	Raccolta (mln €)	3.850	3.555	3.510
	Raccolta indiretta (mln €)	1.037	709	750
Totale	Impieghi (mln €)	19.091	18.960	15.541
	Raccolta (mln €)	13.447	12.965	12.386
	Raccolta indiretta (mln €)	3.304	2.912	2.262

Il 2019 è stato anche l'anno della convenzione con CDi Manager, a sostegno delle PMI che vogliono migliorare in competitività ed efficienza, per consentire la crescita delle competenze manageriali e la trasformazione digitale delle PMI.

Grande attenzione è stata posta anche sul tema della *Circular Economy*: con l'obiettivo di supportare la crescita delle aziende, che si distinguono per investimenti green ed economia circolare il Gruppo ha attivato un plafond di 100 milioni.

Anche nel 2019 grazie al "Plafond Beni Strumentali", sono state sostenute le esigenze finanziarie delle imprese, consentendo loro di accrescere la competitività del sistema produttivo e favorire la realizzazione di nuovi investimenti aiutando le aziende a ottenere le agevolazioni per l'acquisto di beni strumentali dal MISE.

Grazie a una consulenza specializzata e alla presenza dell'International Desk per l'accompagnamento delle aziende estere in Italia, il Gruppo ha manifestato il proprio impegno nel supporto all'export e all'internazionalizzazione delle imprese. A questo si aggiunge la collaborazione con Altios, partner altamente qualificato nell'accompagnamento delle imprese all'estero, che consente di offrire alla clientela del Gruppo servizi legati allo sviluppo su scala internazionale, con analisi sul mercato di riferimento sino alla creazione e gestione dell'insediamento locale.

Durante l'anno sono state inoltre organizzate specifiche iniziative sul territorio: tra tutte i workshop per l'internazionalizzazione con Altios, "I caffè con le Imprese", e le iniziative con Epic, che coinvolgono 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, il passaggio generazionale e la finanza complementare.



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

È proseguito inoltre il processo di collaborazione con primari Confidi al fine di supportare la crescita e lo sviluppo delle aziende del territorio agevolandone l'accesso al credito.

In particolare, **Crédit Agricole FriulAdria nel corso dell'anno ha confermato la vicinanza ai clienti e alle imprese del territorio** supportando Associazioni di Categoria tra cui il Consorzio del Tarvisiano, F.I.A.I.P. Friuli Venezia Giulia (Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali), Confartigianato Pordenone e Confindustria Verona.



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

L'impegno sociale del Gruppo si concretizza, inoltre, con l'adesione alla **Convenzione ABI – CDP "Plafond Eventi Calamitosi"** e con Crédit Agricole Italia al **"Plafond Sisma Centro Italia"**.

Nel corso del 2019 sono stati erogati oltre 6,9mln€ 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.

Per sostenere concretamente le zone italiane colpite da eventi calamitosi nel corso del 2019, Crédit Agricole Leasing Italia ha aderito, di concerto con il Gruppo, all'attivazione di diversi interventi in favore delle imprese colpite. I titolari di contratti di leasing finanziario e i titolari di attività commerciali, muniti di un'autocertificazione del danno subito, hanno potuto, richiedere la sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale leasing.

Gli interventi hanno riguardato nel mese di giugno le province di Brescia, Lecco e Sondrio e a dicembre la città di Venezia e la Regione Toscana.

Crédit Agricole ha proseguito per l'anno 2019 la propria attività di creazione e diffusione di prodotti e servizi di natura sociale con l'offerta "Eti.ca" dedicata al mondo del Terzo Settore, declinata in una proposta di valore per il mondo delle Associazioni e delle Associazioni No Profit, oltre che per tutti i soggetti privati che desiderano sostenere attivamente il lavoro degli Enti.

A disposizione di questi Clienti sono stati resi disponibili prodotti dedicati: conti correnti, mutui casa, finanziamenti e carte di pagamento che possono essere personalizzate con il logo dell'Associazione.



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 Finanziamento Scelgo lo Imprenditoria Femminile offre soluzioni adeguate alle esigenze di lavoratrici autonome e PMI caratterizzate da un'importante partecipazione di donne.

Prodotti Retail Affari con finalità sociale (G4 - FS7)		2019	2018	2017
Conto Associazioni	n.	1.916	780	330
	Impieghi €	1.937.985	1.789.947	10.294
	Raccolta diretta €	64.570.114	3.122.120	40.693
Conto Associazioni No Profit	n.	1.421	275	98
	Impieghi €	538.371	931.490	455
	Raccolta diretta €	80.766.369	5.896.335	11.031.422
Scelgo Io - Imprenditoria Femminile	€	127.000	390.000	980.000
	n.	7	20	30
	%	0,003%	0,01%	n.d.
Plafond Eventi Calamitosi / Sisma Centro Italia	€	2.966.950	15.929.754	13.805.072
	n.	179	1.423	1.414
	%	0,07%	0,39%	n.d.
Fondo Regione Emilia-Romagna	n.	30	20	n.d.
Multiscopo - Starter	€	1.671.703	715.893	n.d.
	%	0,04%	0,02%	n.d.
Fondo Regione Emilia-Romagna EuReCa	n.	17	14	-
	€	2.745.320	1.269.414	-
	%	0,04%	0,03%	-
Regione Campania "Resto al Sud"	n.	22	3	-
	€	1.120.195	154.658	-
	%	0,026%	0,00%	-
Fondo di Garanzia	n.	477	n.d.	n.d.
	€	74.139.296	n.d.	n.d.
	%	1,723%	n.d.	n.d.
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Retail	%	1,9%	n.d.	n.d.

Prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale (G4 – FS7)		2019	2018	2017
	n.	18	16	25
SACE MLT	€	25.900.000	30.900.000	29.675.000
	n.	6	n.d.	n.d.
SACE Corporate	€	45.500.000	n.d.	n.d.
	n.	94	714	739
FCG	€	47.262.275	146.770.783	160.866.702
	n.	30	n.d.	n.d.
FEI	€	45.900.000	n.d.	n.d.
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Banca d'Impresa	%	13,6%	8,85%	9,49%



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.

Nel 2019 si è consolidato il progetto finalizzato all'apertura di un hub dell'innovazione, con la piena operatività di **LE VILLAGE**, a Milano, che ha visto l'accesso di un numero crescente di start up. Tale iniziativa, già sperimentata da alcuni anni dalla capogruppo Crédit Agricole S.A. sul territorio francese, vuole sostenere giovani aziende ad alta innovazione e potenziale di crescita attraverso un sistema che coinvolge partner pubblici e privati. Nell'hub le start up possono trovare uno spazio multifuzionale in cui lavorare e beneficiare dei servizi offerti, che spaziano dall'accelerazione di impresa, al supporto nel fundraising attraverso networking con investitori corporate o accesso diretto a finanziamenti offerti dal Gruppo Bancario Crédit Agricole, nonchè supporto all'internazionalizzazione. È stato inoltre avviato il progetto di apertura di un secondo Village sul territorio nazionale, a Parma, con avvio previsto nel 2020.



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.

Il Gruppo nel 2019 ha maggiormente consolidato la presenza nei settori agricolo e agroalimentare implementando da un lato un approccio maggiormente strategico con un **Piano di Azione Commerciale** nei sottosettori ritenuti più dinamici e in crescita come il Biologico, le Lavorazioni Conto Terzi e dando spazio all'imprenditoria giovanile, senza tuttavia lasciare indietro le filiere orizzontali come cereali, carne, latte, vitivinicolo. Contemporaneamente, in ambito prettamente agroalimentare, la strategia si è consolidata con un'ulteriore implementazione degli accordi di filiera: sono stati infatti sottoscritti **29 accordi di filiera** con primari trasformatori dell'agroalimentare italiano. Gli accordi prevedono la fornitura di servizi di finanziamento ai conferenti della filiera in modo tale da mettere in sicurezza il processo di approvvigionamento.

Nel corso dell'anno il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha firmato un ulteriore **accordo con la BEI** (Banca Europea per gli Investimenti) che prevede un plafond di 50 milioni rivolto al settore Agricolo, di cui 10% dei fondi sono riservati a giovani agricoltori. Si tratta del primo accordo di questo tipo per l'Italia. Con i fondi BEI il Gruppo intende sostenere le aziende agricole e agroalimentari di minor dimensione, anche in una logica di sostegno della filiera produttiva.

È stato impostato un approccio di sviluppo territoriale che ha coinvolto ogni Direzione Regionale nella predisposizione di priorità e focus specifici sul proprio territorio. Con offerta dedicata, obiettivi di sostegno dichiarati e condivisi con gli attori locali, si è proposta una lettura immediata dei bisogni del territorio, degli areali di produzione e delle esigenze di filiera.

Il Gruppo continua a mantenere la **partnership con Coldiretti**, principale Associazione di Categoria di settore, mediante specifiche iniziative congiunte come l'anticipazione dei contributi della Politica Agricola Comunitaria, le iniziative di Campagna Amica, ovvero i mercati agricoli con prodotti a km 0, e la partecipazione al XVIII Forum Internazionale dell'Agricoltura e dell'Alimentazione di Cernobbio.

Il 2019 ha visto il lancio del **Fondo di Investimento Alternativi di Private Debt "Agritaly"**, che sostiene le PMI italiane in progetti di crescita attraverso finanziamenti a medio/lungo termine.

Nel corso del 2019 Crédit Agricole Leasing Italia ha siglato a sostegno del settore Agroalimentare n. 634 contratti per un importo di circa **90 mln di euro**. In crescita sia la numerosità dei contratti stipulati +10,5% a/a sia i volumi del +24,1% a/a

Focus Agri Agro		2019	2018	2017
Clienti Agri Agro	n.	35.342	34.698	30.651
	Impieghi (mln €)	4.293	4.126	3.665
	Raccolta (mln €)	1.347	1.242	1.027
	Raccolta indiretta (mln €)	122	412	443
Nuove acquisizioni clienti Agri Agro	n.	2.690	2.868	n.d.
	Impieghi (mln €)	405	496	n.d.
	Raccolta (mln €)	348	258	n.d.

Prossimità ai clienti e ai territori

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia adotta un modello di banca universale di prossimità, fortemente radicata sul territorio e presente nei maggiori centri produttivi.

L'evoluzione tecnologica e digitale ha portato la banca ad innovare il concetto di prossimità: pur mantenendo la presenza nei territori in cui storicamente opera, ha dato largo spazio all'innovazione verso l'omnicanalità, per garantire accesso a servizi e la relazione gestore – cliente indipendentemente dal presidio fisico.

Al 31.12.19 il Gruppo è presente in 543 comuni.

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

Presenza nei territori (G4-FS13)		2019	2018	2017
Numero sportelli	n.	895	984	1.010
Numero poli affari	n.	59	61	49
Numero mercati Consulenti Finanziari	n.	11	11	9
Numero mercati Private	n.	22	25	22
Distaccamenti Private	n.	18	12	12
Numero mercati d'impresa	n.	28	25	21
Distaccamenti Banca d'Impresa	n.	9	14	14
Numero aree corporate	n.	1	1	1
Numero comuni <5000 abitanti serviti	n.	125	135	135
Numero filiali in comuni <5000 abitanti	n.	130	142	142
	%	15%	14%	14%
Numero filiali in comuni <5000 abitanti dismesse	n.	11	0	8
Numero filiali in comuni <5000 abitanti aperte	n.	0	0	0

Prodotti Retail con finalità sociale (G4 – FS7)		2019	2018	2017
Associazione Promozione Sociale Ricrediti	€	112.000	138.100	62.886
Plafond Eventi Calamitosi / Sisma Centro Italia	€	4.116.437	n.d.	n.d.
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Retail	%	0,1%	0,003%	n.d.

Il 2019 ha inoltre visto la nascita di una nuova collaborazione tra Crédit Agricole e l'**Università di Brescia**, che insieme alle partnership già avviate con l'Università di Parma e Venezia, rappresenta un'ulteriore proposta di valore sul territorio con l'obiettivo di promuovere il legame tra il mondo universitario e il mondo del lavoro.



Anche per il 2019 è stato confermato il sostegno di Crédit Agricole al mondo dello sport italiano e della socialità con lo sviluppo della partnership con "F.C. Internazionale Milano".

Nel 2019 è stata arricchita e completata la gamma dei prodotti brandizzati Inter con l'uscita delle nuove carte di pagamento Nexi Classic Inter e EasyPlus Inter, nonché di iniziative congiunte sul fronte della solidarietà e della crescita delle persone.

Crédit Agricole ha infatti aderito al programma "Membership" di Inter, piattaforma digitale rivolta ai tifosi che, scegliendo l'offerta donerà un contributo all'Ospedale Pediatrico San Gerardo, coordinato dalla Fondazione Monza e Brianza per il Bambino e la sua Mamma.

In linea con il Piano Strategico 2022, i canali specialistici **Private** e **Consulenti Finanziari** hanno amplificato e accelerato il percorso di crescita perseguendo driver fondamentali quali la soddisfazione della clientela, lo sviluppo professionale dei collaboratori e l'evoluzione del modello di servizio.

Il canale Consulenti Finanziari ha proseguito anche nel 2019 l'intensa attività di recruiting che ha portato al potenziamento della rete con rilevanti ingressi da mercato e non. Nel corso dell'anno Amundi SGR (Amundi Private Mercati Emergenti e Amundi Private Sostenibile) ha realizzato emissioni dedicate alla clientela Private e ai Consulenti, di cui l'ultima focalizzata su **investimenti socialmente responsabili**, in particolare relativi ad energia pulita, trattamento delle acque e riduzione emissioni.

Nel 2019 sono state lanciate due nuove polizze multiramo di **Crédit Agricole Vita, Private Dynamic Strategy e Dynamic Strategy HNWI**, dedicate alla clientela Private e Consulenti Finanziari che, oltre ad offrire i vantaggi tipici della polizza vita, rappresentano una formula di investimento esclusiva, flessibile e personalizzabile.

Nel corso dell'anno è stata lanciata "**Protezione Infortuni – Linea Over 65**", una soluzione assicurativa pensata per rispondere al crescente bisogno di protezione e maggiore sicurezza di un target di clienti – dai 65 agli 80 anni di età – solitamente non tutelato dai sinistri da infortunio.

Tra le iniziative si evidenzia la collaborazione continua tra Banca d'Impresa, i Poli Affari, il canale Private e i Consulenti Finanziari nella gestione delle esigenze particolari dei clienti in target. Questo si è tradotto in un incremento delle operazioni realizzate in sinergia. Si conferma molto positivo il risultato della rilevazione DOXA sul grado di soddisfazione della clientela Private e Consulenti Finanziari.

A tal proposito forte impulso è stato dato alla proattività di relazione, attraverso lo sviluppo di una metodologia di contatto continuativo del Banker/Consulente verso i propri Clienti, anche grazie all'organizzazione di eventi dedicati sul territorio.

In particolare, a fine 2019 è stato organizzato in collaborazione con Amundi un roadshow a tappe su diverse città italiane, dedicato alla clientela Private e Consulenti Finanziari su tematiche di grande attualità e interesse quali la sostenibilità in tema di investimenti (ESG). Le attività della banca sono state supportate da iniziative di Comunicazione costanti e parallele, sia interne con call dedicate, workshop e seminari, sia esterne con la newsletter mensile a contenuto finanziario/educational inviata via DEM (Direct E-mail Marketing) alla clientela.

Per quanto riguarda l'offerta di Private Insurance sono state introdotte polizze di diritto lussemburghese per rispondere a esigenze della clientela ad elevata personalizzazione.

In continuità con l'anno precedente e per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più evoluta, anche nel 2019 i canali specialistici Private e Consulenti Finanziari hanno interpretato l'innovazione digitale e l'accesso multicanale al servizio come parte integrante del business.





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

Ad ottobre 2019 è stato lanciato il portale di Crowdfunding **CrowdForLife**. Nato nel solco della positiva esperienza di Eticarim, il portale rivolto alle organizzazioni no profit del riminese ereditato dall'acquisizione di Banca Carim, CrowdForLife vuole essere il punto di partenza per dare credito e valorizzare idee che aspirano a diventare veri progetti. Il portale segue la vocazione di prossimità e vicinanza al territorio del Gruppo, che ha scelto il crowdfunding come nuovo strumento capace di generare valore attraverso il sostegno concreto a piccoli e grandi progetti.

CrowdForLife è stato pensato come luogo di interazione tra enti e associazioni no profit, in cerca di fondi per realizzare le proprie idee con finalità sociale, e chiunque aspiri a sostenere direttamente i loro progetti, anche con un piccolo contributo. Grazie a CrowdForLife è possibile avviare raccolte fondi con la modalità **Keep It All**, ovvero che dona la somma raggiunta al termine della raccolta fondi, qualunque essa sia, a sostegno del progetto e delle sue finalità, ma anche aderire a iniziative a tema in cui vengono premiati i progetti più innovativi. Ogni progetto è valutato in accordo a un processo fondato su criteri definiti e, se ritenuto idoneo, viene pubblicato sul portale, dando vita a una raccolta fondi. Il portale vede anche la presenza di Partner che possono co-finanziare i progetti che ritengono più meritevoli, in accordo a propri criteri interni o bandi tematici. Inoltre, è possibile supportare un'idea nelle vesti di personal fundraiser, contribuendo nella ricerca di altri donatori per raggiungere l'obiettivo finale. In poco meno di due mesi il portale ha promosso 3 raccolte fondi di cui una terminata, per un totale di 18.830 € raccolti.



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

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si è confermato anche nel 2019 vicino alle comunità in cui opera rendendosi direttamente promotore e sostenitore di iniziative e progetti su più ambiti. In linea con l'impegno dimostrato negli anni, la banca è stata protagonista in particolar modo nella ricerca e nella valorizzazione delle eccellenze locali e nella sfera sociale attraverso progetti in ambito sanitario e socio-assistenziale, culturale e artistico.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha scelto di sostenere attività economiche e associazioni di categoria soprattutto nelle zone di presenza storica promuovendo iniziative, convegni ed eventi territoriali.

Per quanto riguarda **l'impegno nella cultura**, il Gruppo ha contribuito alla restaurazione di 4 dei 7 dipinti esposti nella mostra "Caravaggio a Napoli" e all'esposizione dell'"Adorazione dei Magi" di Artemisia Gentileschi presso il Museo Diocesano su concessione della Diocesi di Pozzuoli. Insieme a Fondazione Cariparma, la banca ha finanziato il restauro del Ciclo della Crocifissione, une serie di affreschi di Walter Madoi, all'interno della chiesa di San Rocco a Sesta inferiore di Corniglio.

Il Gruppo ha anche sostenuto 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.

È proseguita la **storica partnership con il Teatro Regio di Parma** nell'ambito del Festival Verdi, grazie al beneficio dei recuperi fiscali previsti dalla legge sull'"art bonus". Nel 2019 è stato confermato il sostegno della tradizionale iniziativa *Scuola di giornalismo* rivolta alle scuole superiori di Piacenza, in collaborazione con il quotidiano "Libertà", tesa a favorire la lettura dei quotidiani in classe.

Per il secondo anno Crédit Agricole ha sostenuto il **restauro della Chiesa di San Francesco del Prato**. L'intervento conservativo e la riapertura al pubblico della chiesa dopo oltre 200 anni sarà il più importante progetto culturale in vista del 2020, anno in cui Parma sarà capitale italiana della cultura. Pordenonelegge, Dedica Festival, il Premio giornalistico internazionale Luchetta ed Euganea Film Festival sono i principali **festival culturali sostenuti nel territorio di Friuli Venezia Giulia e Veneto.**

Sul lato sociale la banca mantiene l'impegno nel progetto "Payroll giving" che, dal 2014, su iniziativa della Commissione Paritetica della Responsabilità Sociale d'Impresa, coinvolge le persone del Gruppo in iniziative di responsabilità sociale, in particolare a favore dell'infanzia. Circa 9.300 Dipendenti, il 95% della popolazione aziendale, aderiscono a questa iniziativa devolvendo ad un progetto dedicato i centesimi del netto della propria busta paga, cui la Banca aggiunge i centesimi necessari per raggiungere il valore di 1 euro. I beneficiari della raccolta di quest'anno sono stati l'Associazione Bambini cardiopatici nel Mondo con l'acquisto della macchina di simulazione "cuore-polmone", indispensabile per la formazione dei giovani cardiochirurghi dell'ospedale che accoglie un gran numero di bambini dall'Italia e dall'estero, e AGUAV - Associazione Genitori ed Utenti Audiovestibologia Varese, per l'acquisto di un microscopio di ultima generazione a favore del reparto di Audiovestibologia dell'ospedale di Varese, eccellenza italiana per la diagnosi e la cura della sordità, in particolare dei bambini.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha sostenuto l'associazione di volontariato **APRO Onlus**, fondata da cittadini e medici dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia con lo scopo organizzare campagne di raccolta di fondi per lo studio e la cura delle patologie del pancreas.

Ancora in ambito sanitario Crédit Agricole FriulAdria ha sostenuto il progetto di ricerca di **Fondazione Italiana Fegato**, attiva nella prevenzione e cura delle malattie epatiche, nonché la Fondazione San Bortolo per la costruzione di nuove camere ad atmosfera modificata da inserire all'interno del reparto di Ematologia dell'Ospedale di Vicenza. La Banca, partner di Fondazione Fibrosi Cistica, ha sostenuto il progetto "Task Force" per la ricerca di una cura a questa grave patologia. Per favorire la raccolta fondi nel 2019 è stata organizzata "Una Pedalata per la ricerca", iniziativa che ha coinvolto dipendenti e volontari della Fondazione in un tour ciclistico di sensibilizzazione nelle principali filiali di Treviso e dintorni. Crédit Agricole FriulAdria si è inoltre affiancata al progetto di Fondazione Hollman, che ha l'importante obiettivo di realizzare a Padova, entro il 2021, un parco sensoriale inclusivo.

Le organizzazioni sindacali del settore del credito e l'ABI hanno costituito il **Fondo Prosolidar,** il Fondo Nazionale del settore del credito per progetti di solidarietà diffusi sull'intero territorio nazionale. Il fondo è sostenuto attraverso il cosiddetto "match-gifting", ovvero dai contributi volontari dei lavoratori e da quello della banca, che raddoppia la cifra raccolta.

Con l'intento di promuovere l'inclusione giovanile, il Gruppo ha sostenuto il **Premio Letterario Edoardo Kihlgren Opera Prima – Città di Milano**, organizzato e promosso dall'Associazione Amici di Edoardo con il patrocinio del Comune di Milano. L'iniziativa ha l'obiettivo di creare uno spazio in cui gli autori esordienti possano venire a contatto con il pubblico e la critica letteraria, e di diffondere la passione per la lettura tra i giovani, che sono coinvolti attivamente nella scelta dell'opera vincitrice. Fra i giurati infatti anche i ragazzi del Barrio's, famoso centro di aggregazione giovanile della città.

La banca ha stretto nell'ambito del Progetto FReD Persone speciali una partnership con il **Teatro Lenz** che dedica una parte importante della programmazione al tema della disabilità. Crédit Agricole FriulAdria ha sostenuto "progetto Quid", iniziativa che promuove tecniche di apprendimento inclusivo on the job grazie a workshop e laboratori organizzati nelle carceri. Quid è una cooperativa sociale che, tramite il proprio brand di moda etica, offre opportunità di impiego stabile e crescita a quanti si trovano in circostanze di fragilità lavorativa in Italia, con una particolare attenzione alle donne.

La Banca ha inoltre avuto l'opportunità di mettersi in contatto con le nuove generazioni, valorizzando i suoi servizi, grazie al sostegno ad eventi innovativi con speaker di valore quali TEDxPadova, TEDxTreviso, TEDxVerona, Marketers e Digital Meet.

Crédit Agricole FriulAdria si è affiancata a diverse iniziative che favoriscono la tutela ambientale e l'economia circolare. Tra di esse troviamo la partnership con **FIAB Tuttinbici**, che ha avviato un progetto di restauro e risanamento del casello ferroviario di Grisignano (Vicenza) per la realizzazione di un Hub Veneto dedicato al cicloturismo.

Ein Prosit, Cucinare e la partecipazione alla fiera Vinitaly sono le principali iniziative sostenute nell'ambito del settore agroalimentare nel 2019. Tali manifestazioni, organizzate in Friuli Venezia Giulia e Veneto, coinvolgono i più importanti produttori del settore vitivinicolo e agroalimentare

Inoltre, ogni Direzione Regionale, ad eccezione di quelle di Romagna e Toscana, dove già operano le Fondazioni delle ex banche Fellini, gestisce un proprio budget di beneficenza annuo da destinare ad associazioni operanti sul territorio, per iniziative prevalentemente di natura sociale.

I Comitati costituiti da rappresentanti della Banca e delle Fondazioni nei territori del progetto Fellini hanno proseguito l'attività di sostegno alla Romagna e alla Toscana, attraverso un fondo utilizzato per sostenere attività di carattere sociale e culturale.

Il Gruppo è impegnato inoltre nel rafforzare le relazioni con le Università attraverso la stipula di convenzioni nell'ambito delle quali sono previsti anche interventi volti al **finanziamento degli studi**.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia anche per il 2019 ha dimostrato di avere un forte interesse **nella valorizzazione dello sport** confermando la partnership con F.C. Internazionale Milano, oltre che restando al fianco di alcune associazioni sportive minori consapevole del forte potere di inclusione e aggregazione sociale come l'Hockey Sarzana, Lerici Sport, Cestistica Spezzina, Nuova Virtus Cesena e il Tennis Club Genova. Per il secondo anno consecutivo sostiene la plurimedagliata atleta paralimpica Giulia Ghiretti che parteciperà a Tokyo 2020 con la nazionale paralimpica di nuoto.

Crédit Agricole FriulAdria si è affiancata ad alcune significative realtà sportive del territorio, come Kioene Pallavolo Padova, Verona Rugby e Treviso Basket.

Investimenti nella comunità (201-1)		2019	2018	2017
Sponsorizzazioni	%	51%	61,5%	63,9%
	€	2.116.189	2.533.729	3.135.478
Erogazioni da fondo di beneficenza	%	49%	38,5%	36,1%
	€	1.999.236	1.588.678	1.772.659
Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)				
Cultura	%	7%	4,9%	3,7%
	€	144.960	124.554	115.300
Altro	%	2%	6,9%	3,6%
	€	45.980	173.810	112.540
Sport	%	62%	61,2%	67,5%
	€	1.304.642	1.549.514	2.117.899
Economico	%	29%	27,1%	25,2%
	€	620.607	685.852	789.739
Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)				
Cultura	%	57%	65,6%	62,2%
	€	1.144.500	1.042.400	1.102.060
Sociale	%	41%	32,0%	30,9%
	€	810.636	508.444	548.149
Sport	%	0%	1,9%	3,2%
	€	0	30.000	56.200
Altro	%	2%	0,5%	3,7%
	€	44.100	7.834	66.250

E' stata promossa dal Gruppo una nuova edizione di "Volontari di Valore", l'iniziativa di volontariato d'impresa nata dalla collaborazione con Legambiente e pensata per promuovere lo sviluppo delle reti sul territorio e rafforzare il rapporto di fiducia con gli stakeholder e le comunità locali in cui il Gruppo opera. Nell'ultima edizione dell'iniziativa, 400 colleghi si sono impegnati in attività di pulizia di spiagge, parchi, argini dei fiumi e centri città nelle 11 province di La Spezia, Mantova, Milano, Firenze, Padova, Parma, Pordenone, Rimini, Roma, Napoli e Torino. Oltre all'impatto concreto generato, con circa 1.600 kg di rifiuti raccolti nel corso dell'ultima edizione, l'iniziativa è stata l'occasione per sensibilizzare i colleghi su tematiche sociali di rilievo grazie alla partecipazione di 11 enti no-profit locali.

Nel corso dell'anno anche i Comitati costituiti da rappresentanti della Banca e delle Fondazioni nei territori del progetto Fellini hanno dato continuità alla loro attività di sostegno alla Romagna e alla Toscana.

Fondazione Rimini

Gli interventi più importanti sono stati promossi a favore dei Comuni di Rimini e limitrofi, per sostenere iniziative a favore della comunità, di carattere principalmente culturale. A questi si aggiungono iniziative sociali e in campo artistico con il restauro di luoghi di culto e l'organizzazione di mostre.

Fondazione Lugo

Sono state sostenute le associazioni locali a carattere sociale che si occupano di fasce deboli e gli istituti scolastici per favorire l'integrazione, attraverso versamenti capillari nel territorio di Lugo.

Fondazione San Miniato

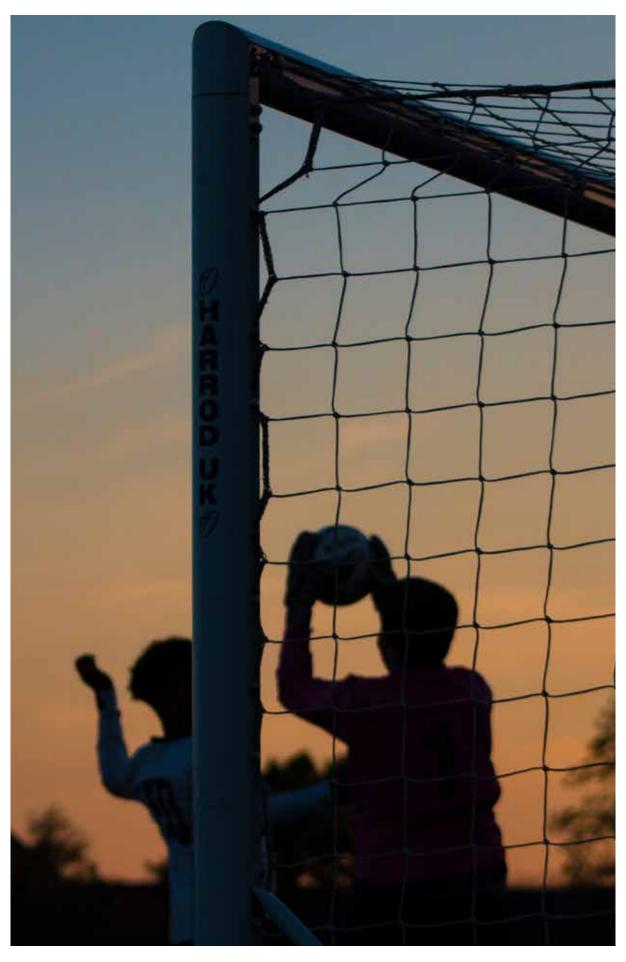
Anche in questo territorio è stato dato ampio spazio alle richieste dei Comuni: a San Miniato è stato acquistato uno scuolabus e sono state sistemate le aree verdi pubbliche. Sono stati sostenuti anche alcuni importanti interventi a carattere artistico e sociale.

Fondazione Cesena

A Cesena è stata data particolare rilevanza all'educazione, seguendo numerosi progetti a favore dell'inclusione sociale e dell'istruzione, a cui si aggiunge un forte impegno in ambito sanitario.

Fondazione Faenza

Nel corso dell'anno è stata posta particolare attenzione al supporto di associazioni culturali.



Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2019





Lotta alla corruzione attiva e passiva

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il tema materiale Integrità nei processi di governance e nella gestione del business racchiude l'impegno del Gruppo nel condurre le proprie attività in modo integro e corretto, a partire dal contrasto alla corruzione in ogni sua forma fino alla definizione degli indirizzi strategici. Il sistema di governance del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si basa su principi etici che restituiscono una condotta trasparente e corretta nell'esercizio delle proprie attività volti a contrastare il rischio di corruzione. La corretta applicazione e l'impatto delle normative anticorruzione sui processi e le procedure della banca sono monitorate e valutate dalla funzione Compliance, che definisce le politiche di prevenzione e di controllo ed è responsabile dei controlli di effettività che riguardano le prassi operative. In questo modo contribuisce alla mitigazione del rischio di non conformità.

La Funzione rimane continuamente aggiornata sull'evoluzione di leggi, regolamenti, norme, codici, autoregolamentazioni e consuetudini professionali e deontologiche, sia a livello nazionale che riguardanti il Gruppo Crédit Agricole per garantire l'adeguamento della normativa interna in materia e valida ex ante il dispositivo regolamentare e i processi operativi di Gruppo. La banca svolge in modo corretto e trasparente ogni attività di progettazione e vendita di prodotti, destinata all'interno o all'esterno del Gruppo in modo da mettere ogni stakeholder nelle condizioni di fare una scelta consapevole.

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.

In questo ambito, la "Policy per la lotta alle frodi" unitamente al "Regolamento per la gestione del processo di lotta alle frodi" definiscono le linee guida che indirizzano l'attività di prevenzione e controllo di tale rischio. Questi strumenti consentono un presidio per la corretta gestione del tema, la mitigazione e la riduzione dei rischi connessi e lo sviluppo di un'adeguata cultura d'impresa. Nel 2019 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha implementato lo strumento SCIPAFI – Sistema pubblico di prevenzione, sul piano amministrativo, delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità – utilizzato per controllare la veridicità dei documenti presentati dai potenziali clienti, allo scopo di attestare la propria identità, durante il processo di apertura dei conti online. L'utilizzo di tale strumento sarà esteso ad altre operatività della rete commerciale.

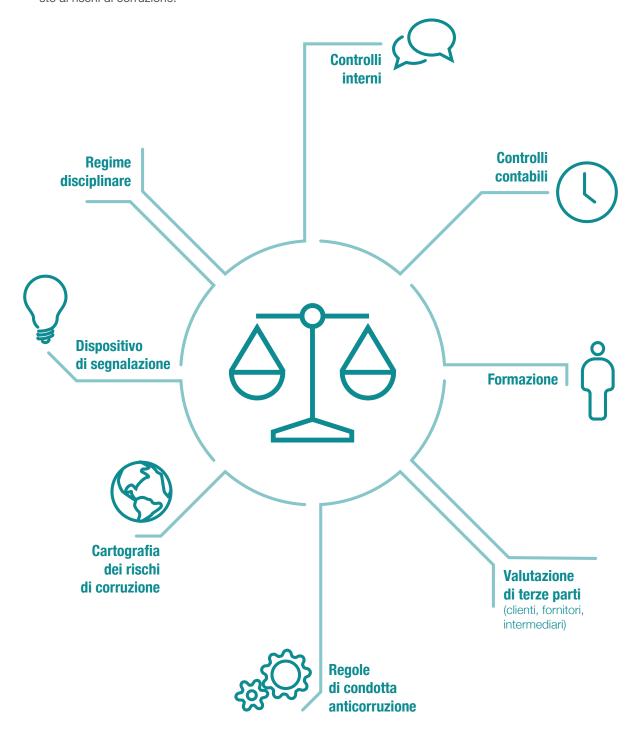
In ambito anticorruzione, in recepimento delle disposizioni e delle linee guida definite dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A., il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha avviato un processo di armonizzazione delle disposizioni e procedure interne vigenti in materia con la normativa francese "Loi Sapin II".

Sono state pertanto adottate misure per contrastare la corruzione che risultano concretizzate in 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. Tutte le funzioni aziendali, con un particolare focus alla struttura Acquisti e Logistica per quanto attiene l'albo fornitori, hanno collaborato con la Direzione Compliance per la definizione della Cartografia dei Rischi di Corruzione fornendo il quadro completo delle attività svolte per la mitigazione del rischio.

Nel 2019 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha così adottato la nuova "Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione" definendo ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nella governance del Programma Anticorruzione e nell'organizzazione del dispositivo di contrasto ai rischi di corruzione. La Policy è stata portata a conoscenza dei Consigli di Amministrazione di tutte le società del Gruppo tramite l'approvazione della delibera dei pari oggetto.

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. In particolare, 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:



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

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, aggiornate per meglio adeguarle alla struttura organizzativa aziendale, indicano gli Organi Delegati Centrali secondo le facoltà delegate come responsabili delle decisioni 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" definisce le prassi per evitare il coinvolgimento anche inconsapevole in fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE



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

Per quanto riguarda la materia anticorruzione il Gruppo ha ottenuto il rinnovo della precedente 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 2019 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha avviato il Programma Anticorruzione con l'obiettivo di rafforzare 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. L'obiettivo è di diffondere in modo sempre più efficace una cultura della prevenzione e contrasto ai rischi di corruzione con l'impegno e il coinvolgimento degli organi aziendali e trasmettere una politica di "tolleranza zero" nei confronti di ogni comportamento contrario all'etica.

Azioni intraprese in risposta ad azioni di corruzione (205-3)		2019	2018	2017
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	n.	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione	n.	0	0	0
Elencare la diversa tipologia di casi di corruzione per dipendenti (205-3)				
Numero totale dei casi accertati di corruzione nei confronti di business partner con conseguente termine della partnership	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione impugnati per legge contro la Banca o i suoi dipendenti	n.	0	0	0

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.

A livello di Gruppo si è continuato ad assicurare la formazione dei nuovi membri dei Consigli di Amministrazione di tutte le entità del Gruppo sui principali pilastri regolamentari della compliance (conformità, sicurezza finanziaria, sanzioni internazionali, prevenzione delle frodi, 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).

Per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la docenza di tale formazione in presenza è affidata direttamente al Compliance Officer. Tra le diverse tematiche sviluppate, viene posto un focus specifico anche sui temi della prevenzione della corruzione in quanto le stesse misure di prevenzione mirano a gestire e mitigare, fra gli altri, il rischio reputazionale e sanzionatorio.

Tale iniziativa nel corso del 2019 è stata erogata ai nuovi membri italiani dei CdA nominati dal 1° gennaio 2019, mentre per gli altri nuovi membri la formazione è stata erogata dalle Funzioni Compliance delle altre entità del Gruppo Crédit Agricole.

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 2019 non sono stati registrati eventi di corruzione.

Inoltre nel corso dell'anno sono state intensificate le iniziative di sensibilizzazione e formazione in tema di frodi interne ed esterne attraverso la realizzazione di apposite sessioni formative con le risorse della Rete commerciale, con la creazione di una sezione informativa dedicata nella intranet aziendale e con l'attivazione di nuovi corsi e-learning disponibili nella piattaforma aziendale.

Formazione su politiche e procedure anticorruzione (205-2)		2019	2018	2017
Ambito				
Formazione MiFID	ore	129.120	131.380	8.542
Antiriciclaggio	ore	22.334	3.610	6.759
Formazione 231	ore	22.240	478	712
Categoria professionale				
Dirigenti	n. partecipazioni	233	33	108
Quadri	n. partecipazioni	14.827	4.256	3.386
Aree professionali	n. partecipazioni	15.282	3.493	2.713
Dirigenti	n.	79	24	56
	%	69%	23%	60%
Quadri	n.	4.090	3.072	2.595
	%	95%	70%	66%
Aree professionali	n.	4.809	2.393	4.364
	%	93%	46%	42%
Per area geografica per totale dipendenti				
Nord Ovest	n.	4.613	2.625	5.020
Nord Est	n.	2.547	1.091	1.797
Centro	n.	1.317	1.372	561
Sud e Isole	n.	501	401	490

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

Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)		2019	2018	2017
Vertenze per comportamento anticompetivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	0	0	0
Vertenze per comportamento anticompetivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	0	0	0

Sanzioni significative per mancata conformità a leggi o regolamenti (419-1)		
di cui per trasparenza bancaria	€	1.700.000
	n.	1
di cui per ritardo amministrativo	€	4.963
	n.	3
di cui sanzioni tributarie	€	15.568
Operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione (205-1)		
Operazioni sottoposte ad assessment	n.	0





Gestione del personale

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Se da un lato la missione di Crédit Agricole promette un importante focus sul cliente e sulla società, a garanzia dei loro interessi, dall'altro indica le persone del Gruppo come cuore della relazione umana e del modo di fare banca, che insieme a competenze specifiche, disponibilità, vicinanza e responsabilità, rafforzano quel rapporto di fiducia e prossimità su cui la banca costruisce il dialogo col cliente. Investite di un ruolo primario nella conduzione delle attività, sono proprio le persone a rappresentare la crescita e l'evoluzione del Gruppo, rappresentando al contempo la "regia" del sistema banca, promuovendone il cambiamento, e la "prima linea", grazie alla vicinanza, al contatto diretto e alla sensibilità con il cliente e con i territori in cui opera. I temi che nell'analisi di materialità rappresentano le persone del Gruppo sono Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane e Dialogo interno, welfare e pari opportunità.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

La solidità del rapporto con il cliente e la qualità del servizio rispecchiano il valore del capitale umano del Gruppo Bancario Crédit Agricole. Le persone rappresentano il motore di innovazione di ogni processo della banca, e la crescita individuale diventa metafora dell'evoluzione del Gruppo. Per questo ogni persona viene incentivata a rafforzare le proprie competenze e a svilupparne di nuove attraverso programmi formativi che sappiano valorizzare le risorse interne, che vengono affiancati da percorsi trasversali e piani di carriera che ne promuovano la crescita professionale, anche a livello internazionale. Le sinergie infragruppo, infatti, consentono e facilitano la mobilità delle risorse tra Italia a Estero, nell'ottica di promuovere una disseminazione e contaminazione culturale tra le diverse entità del mondo Crédit Agricole.

Oltre ai percorsi rivolti dalle persone che si focalizzano su ambiti come il Change Management, la Cultura Digitale, la relazione con il cliente e la Metodologia Commerciale, la banca si impegna ad attrarre e selezionare i migliori talenti sul mercato, che possano contribuire alla crescita del Gruppo. La gestione delle persone passa attraverso Alisei 2020, le linee guida che definiscono un percorso strutturato di ascolto, sviluppo e valutazione. Si tratta di un'iniziativa che vede le persone coinvolte in attività di ascolto, sviluppo e valutazione che restituiscono un quadro completo della risorsa e che ne facilitano la crescita attraverso piani trasversali e trasparenti.

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 vengono verificati attraverso un apposito processo formalizzato. In questo senso, 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".



Tematiche quali welfare, inclusione e valorizzazione delle diversità vengono regolamentati attraverso il **Codice Etico e il Codice di Comportamento**, che contengono gli indirizzi per una corretta gestione delle risorse, del loro sviluppo e del loro benessere all'interno dell'ambiente lavorativo. A partire dal 2019 a questi strumenti si aggiunge la *Carta del Rispetto*, che tutela le diversità di genere e del rispetto della persona e promuove un approccio tra le persone basato sulla collaborazione, sul rapporto umano e sul confronto.

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

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Riconoscere nelle persone la responsabilità della gestione e dell'evoluzione di un modello bancario significa riporre in loro fiducia e merito. Il capitale umano rappresenta il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia su tutto il territorio in cui opera e diventa portavoce di valori, missioni e cultura distintivi e radicati. Per questo la banca investe sulla persona in quanto leva di un business fondato sul rapporto e sulla relazione di prossimità, e lo fa attraverso programmi di formazione specifica, percorsi trasversali, piani di carriera e iniziative per il benessere dei dipendenti, creando il più possibile un ambiente di lavoro che possa essere un terreno fertile per la crescita individuale.

Consistenza del personale		2019	2018	2017
Dipendenti al 1/1	n.	9.878	8.146	8.269
Entrate	n.	396	228	326
Entrate operazione Fellini	n.	0	1.905	0
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	711	9	12
Uscite	n.	532	401	450
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	702	9	12
Dipendenti al 31/12	n.	9.751	9.878	8.146
Composizione del personale (102-8)				
Per genere (31/12/2019)				
Uomini	n.	4.867	4.984	4.192
Donne	n.	4.884	4.894	3.954
Per area geografica				
Italia	n.	9.748	9.873	8.142
NORD	n.	7.849	7.945	6.844
Veneto	n.	607	601	604
Friuli Venezia Giulia	n.	885	926	947
Emilia Romagna	n.	3.830	3.856	2.685
Lombardia	n.	1.497	1.502	1.520
Liguria	n.	596	626	641
Piemonte	n.	434	434	447
CENTRO	n.	1.367	1.387	739
Toscana	n.	882	901	373
Lazio	n.	371	378	332
Umbria	n.	60	60	34
Marche	n.	54	48	-
SUD	n.	532	541	559
Campania	n.	532	541	559
Estero	n.	3	5	4
Totale	n.	9.751	9.878	8.146
Dipendenti per titolo di studio				
Laurea e post laurea	n.	4.071	3.892	3.381
Scuola media superiore	n.	5.365	5.650	4.467
Altro	n.	315	336	298

Inquadramento per fasce di età e genere (405-1)		2019	2018	2017
Dirigenti	n.	119	112	94
<30 anni	n.	0	0	n.d.
di cui donne	%	-	0%	n.d.
30 - 50 anni	n.	35	26	n.d.
di cui donne	%	34,29%	30,8%	n.d.
>50 anni	n.	84	86	n.d.
di cui donne	%	11,90%	10,5%	n.d.
Quadri	n.	4.333	4.407	3.934
<30 anni	n.	1	5	n.d.
di cui donne	%	0%	20%	n.d.
30 - 50 anni	n.	2.029	2.101	n.d.
di cui donne	%	40,27%	40,4%	n.d.
>50 anni	n.	2.303	2.301	n.d.
di cui donne	%	38,12%	37%	n.d.
Aree professionali	n.	5.299	5.359	4.118
<30 anni	n.	417	353	n.d.
di cui donne	%	53,72%	55,2%	n.d.
30 - 50 anni	n.	3.022	3.136	n.d.
di cui donne	%	64,86%	64,4%	n.d.
>50 anni	n.	1.860	1.870	n.d.
di cui donne	%	52,85%	51,3%	n.d.
Categorie protette/disabili (presenti in denuncia	70	32,03 /0	31,370	n.u.
annuale)	n.	614	617	n.d.
Presenza femminile (405-1) Dirigenti	n.	22	17	12
Quadri	n.	1.695	1.703	1.517
Aree professionali	n.	3.167	3.174	2.425
Totale	n.	4.884	4.894	3.954
Anzianità aziendale				
<= 5 anni	n.	1.198	1.043	800
6 – 20 anni	n.	4.348	4.432	3.396
21 – 30 anni	n.	1.846	1.986	1.816
> 30 anni	n.	2.359	2.417	2.134
Dipendenti per tipologia contrattuale (102-8)				
Tempo indeterminato	n.	9.547	9.726	7.973
- di cui donne	n.	4.782	4.807	3.869
Tempo determinato	n.	204	152	173
- di cui donne	n.	102	87	85
			0.	
Formazione-lavoro (102-8)				
Apprendisti (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	3	4
Collaborazioni a progetto	n.	1	0	0
Stage	n.	45	34	33
Inserimento (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	4	1
Totale	n.	48	41	38
Part-time (102-8)				
Dipendenti con contratto part-time	n.	1.250	1.262	981
- di cui donne	n.	1.204	1.213	952
Età media (aa,mm)	n.	47,08	47,00	47,00
vaia (aajiiiii)		77,00	1,50	47,50

Composizione degli organi di amministrazione e controllo delle società del Gruppo (405-1)		2019
Per fasce d'età e genere		
< 30 anni	n.	0
di cui donne	%	0%
30 – 50 anni	n.	10
di cui donne	%	50%
> 50 anni	n.	46
di cui donne	%	11%

I dati includono i membri del CdA e i Sindaci di Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole FriulAdria, Crédit Agricole Leasing Italia e Crédit Agricole Group Solutions.

Membri organi di governo interni per provenienza geografica		
Italia	n.	40
	%	71%
Francia	n.	16
	%	29%
Altri Paesi	n.	0
	%	0%

Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale (401-3)		2019	2018	2017
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	3.082	n.d.	n.d.
di cui donne	n.	1.655	n.d.	n.d.
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	n.	611	526	627
di cui donne	n.	505	466	515
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale mantenendo almeno la medesima posizione	n.	583	512	615
di cui donne	n.	481	454	504
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.	522	505	519
di cui donne	n.	463	483	501
Tasso di ritorno al lavoro dei dipendenti che hanno preso congedo parentale	%	100%	100%	100%
di cui donne	%	100%	100%	100%
Tasso di mantenimento dei dipendenti che hanno preso congedo parentale	%	99,24%	99.21%	99,43%
di cui donne	%	99,36%	99,18%	99,40%

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)		2019	2018	2017
Personale aree professionali	n.	5.299	5.359	4.118
Ore di straordinario (per CAGS anche quelle maturate in CRP/BPFA)	ore	343.613	320.391	235.626
Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)	n.	64,84	59,79	57,22

Assenze per tipologia (403-2)		2019	2018	2017
Malattia	gg	67.429,23	62.164,47	57.431,32
Infortuni	99	3.296,25	2.791,3	2.121,61
Permessi sindacali (esclusi quelli a cedola)	gg	11.817,67	9.610,52	9.619,99
Legge 104	gg	17.754,06	15.763,17	13.734,61
Sciopero	gg	4,00	5,84	3
Altro (permessi retribuiti e non retribuiti)	gg	673,27	416,44	192,84
Totale	gg	100.974,48	90.751,74	83.103,37

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)		2019	2018	2017
	n.	9.751	9.878	8.146
Dipendenti coperti da CCNL	%	100%	100%	100%
Dipendenti iscritti a sindacati	n.	8.457	8.579	6.916

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

Assunti (401-1) (assunti + acquisizioni contratto)		2019	2018	2017
Tasso di assunzione	%	11,35%	21,68%	4,15%
Tasso di assunzione dal mercato	%	4,06%	2,31%	0,15%
Per età				
<30 anni	n.	314	195	168
30 – 50 anni	n.	472	1.248	162
>50 anni	n.	321	699	8
Per genere				
Donne	n.	568	1.093	128
Uomini	n.	539	1.049	210
Per qualifica				
Dirigenti	n.	7	21	4
Quadri	n.	402	594	100
Aree professionali	n.	698	1.527	234
Per area geografica (sede lavoro)				
Campania	n.	11	13	6
Emilia Romagna	n.	180	1.341	138
Friuli Venezia Giulia	n.	11	6	4
Lazio	n.	11	51	10
Liguria	n.	627	13	29
Lombardia	n.	97	52	84
Marche	n.	2	50	-
Piemonte	n.	30	20	17
Toscana	n.	108	548	7
Umbria	n.	1	30	2
Veneto	n.	29	18	41
Uscite (401-1)				
Tasso di cessazione	%	12,66%	4,15%	5,67%
Tasso di cessazione senza cessioni infragruppo	%	5,46%	4,06%	5,52%
Per motivo				
Dimissioni	n.	124	81	55
Dimissioni per passaggio infragruppo/ extragruppo *	n.	702	9	12
Fondo di Solidarietà	n.	127	171	290
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n.	84	51	14

Uscite (401-1)				
Collocamento a riposo	n.	170	77	76
Altro	n.	27	21	15
Per età				
<30 anni	n.	139	56	19
30 – 50 anni	n.	451	81	52
>50 anni	n.	644	273	391
Per genere				
Donne	n.	578	153	179
Uomini	n.	656	257	283
Per categoria professionale				
Dirigenti	n.	11	10	8
Quadri	n.	587	191	162
Aree professionali	n.	636	209	292
Per area geografica				
Campania	n.	29	31	28
Emilia Romagna	n.	211	154	142
Friuli Venezia Giulia	n.	45	26	42
Lazio	n.	13	6	20
Liguria	n.	653	23	23
Lombardia	n.	98	79	126
Marche	n.	1	0	0
Piemonte	n.	35	34	42
Toscana	n.	116	32	12
Veneto	n.	30	23	24
Umbria	n.	2	2	3
Altro	n.	1	0	0

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

Nel 2019 è stata avviata la revisione del processo di Onboarding per i neoassunti, che porterà ad un compagnamento della nuova risorsa sin dai giorni precedenti all'ingresso effettivo in azienda. L'obiettivo del nuovo Onboarding è quello di stimolare il senso di appartenenza e di sensibilizzare i nuovi colleghi nei confronti dei valori di Gruppo.

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.

Anche nel 2019 il Gruppo ha continuato ad investire nella relazione con il cliente attraverso ulteriori attività formative, alcune legate alla Finanza Comportamentale. Questo ha comportato un affinamento della formazione che riguarda i percorsi di ruolo nell'ambito del canale commerciale Retail, attraverso l'introduzione di modalità formative on line ed aula che integrano il know how sia tecnico che comportamentale.

Nel corso dell'anno è stata lanciata la nuova piattaforma formativa **Digital Academy**, che contiene tutta l'offerta formativa online del Gruppo, sia di natura comportamentale che tecnico specialistica.

Sono proseguiti anche gli investimenti legati alla managerialità, con un totale di circa 260 responsabili formati attraverso l'iniziativa *Leadership in azione*, grazie a cui sono stati approfonditi i temi di capo coach, motivazione e sviluppo dei collaboratori. A questi si aggiungono i programmi di *Leadership al femminile* focalizzati sulla managerialità delle donne.

Tra le iniziative di formazione implementate nell'anno è stato sviluppato un focus formativo per le Direzioni Centrali con particolare attenzione ai colleghi neoassunti, legato alle tematiche soft Alisei quali Project & Change Management, Problem Solving, Public Speaking.

Nell'ambito dei canali specialistici sono proseguiti i percorsi di rafforzamento delle competenze tecniche dei gestori, come il raggiungimento della certificazione **AIPB per il Private**, e di rafforzamento delle competenze manageriali dei responsabili. È proseguito il processo di formazione permanente in tema credito mediante l'erogazione di giornate formative in aula ed on line finalizzate all'aggiornamento della normativa, dei processi e degli applicativi.

Sono state promosse diverse iniziative di formazione specialistica che hanno riguardato i segmenti Private e Consulenti Finanziari tra cui l'erogazione di percorsi formativi mirati e distinti per i due canali, necessari per supportarli nella continua evoluzione del contesto competitivo. Per entrambi la formazione ha previsto tre ambiti principali: tecnico-specialistico, comportamentale-manageriale e normativo. In quest'ambito, tra le attività di maggior rilievo nel 2019 si ricorda il completamento del percorso formativo biennale realizzato in collaborazione con AIPB e in linea con i dettami Mifid II che ha portato la Rete Private a ottenere la "Certificazione AIPB delle Competenze per Private Banker – ESMA compliant", a ulteriore conferma della qualità della consulenza offerta da Crédit Agricole Italia ai propri clienti Private. È proseguito in maniera proficua il dialogo e il confronto con l'associazione di categoria AIPB, che consente un'analisi puntuale delle principali tendenze del settore, supportata da un'attività di benchmarking tra competitor.

In collaborazione con il canale Banca d'Impresa e un primario Studio Legale italiano è stata realizzata una **formazione congiunta tra Private Banker e Gestori Imprese** su tematiche di pianificazione successoria e ottimizzazione fiscale inerenti al cliente imprenditore. È stato erogato il percorso di onboarding dedicato ai nuovi Consulenti Finanziari per promuovere lo sviluppo del senso di appartenenza al Gruppo, della metodologia commerciale e della cultura aziendale. Infine, è proseguito il percorso di sviluppo manageriale e commerciale mirato all'approfondimento di temi di pianificazione, acquisition e sviluppo referenze.

Anche lato Wealth Management è proseguito l'investimento nel valore delle Persone, consolidando le competenze con corsi di formazione dedicati. In particolare, è continuato il progetto di formazione sulla Finanza Comportamentale che supporta i Gestori nell'ascoltare i clienti e analizzare i loro bisogni ed obiettivi, al fine di guidarli verso scelte consapevoli, coerenti e quindi sostenibili nel tempo.

È inoltre iniziata l'attività per la certificazione delle competenze in ambito antiriciclaggio e trasparenza con assessment dedicati e aule sviluppate su casi reali, rivolta a tutta la rete.

Infine, sono proseguiti i percorsi di formazione per l'integrazione dei colleghi degli istituti acquisiti Cassa di Risparmio di Cesena, Banca Carim e Cassa di Risparmio di San Miniato.

Formazione (404-1) ⁽¹⁾		2019	2018	2017
Ore di formazione erogate	ore	543.585	447.053	367.176
di cui a donne	ore	270.713	220.394	176.022
Ore medie di formazione per dipendente	ore	55,8	45,3	45,19
Per livello				
Dirigenti	ore	4.985	2.210	3.128
Quadri	ore	288.664	246.782	212.606
Aree professionali	ore	249.937	198.061	151.442
Ore medie di formazione per inquadramento				
Dirigenti	ore	42,2	20,1	33,3
Quadri	ore	66,8	56,1	54,0
Aree professionali	ore	47,2	37,0	36,8
Ore medie di formazione per genere				
Uomini	ore	56,1	45,5	44,5
Donne	ore	55,5	45,1	45,6
Per modalità di erogazione				
Aula	ore	198.282	168.600	195.970
On line	ore	99.032	77.167	102.366
Aule Virtuali	ore	2.730	2.887	6.664
Formazione a distanza	ore	242.884	198.339	59.010
Affiancamenti / Stage	ore	658	60	3.165
Per tipologia				
Formazione obbligatoria	ore	425.919	320.421	218.041
Formazione finanziata	ore	54.704	12.465	390
Formazione per apprendisti	ore	0	0	5.338

^(*) 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

Costi della formazione		2019	2018	2017
Importo formazione finanziata	€	980.000	337.582	31.720
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	91.265	72.703	96.641
Assicurativo	ore	145.465	112.272	93.735
Credito	ore	9.342	6.273	6.389
Estero	ore	14	132	0
Finanza	ore	13.567	3.585	9.303
Normativa	ore	253.512	208.149	136.915
Operativa	ore	11.105	23.439	10.676
Informatica / Lingue	ore	7.230	2.251	4.557
Manageriale	ore	12.086	18.249	8.960

Conclusa la rilevazione delle competenze su tutto il personale del Gruppo attraverso l'utilizzo di un repertorio di hard e soft skills condiviso con le funzioni aziendali sia per la Rete commerciale che per la Direzione Centrale. La rilevazione ha previsto sia una fase di autovalutazione sia una mediante la valutazione da parte del Responsabile. In coerenza con quanto espresso dai colleghi in fase di autovalutazione sono stati rielaborati i risultati per la definizione dei piani formativi in aula e online in base ai punti di forza e alle aree di miglioramento, e per la costruzione di percorsi di carriera.

Al fine di supportare lo sviluppo manageriale dei Responsabili del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, ha preso avvio un importante programma di coaching che, in collaborazione con alcune società esterne, ha visto coinvolgere 147 Responsabili in percorsi individuali e di gruppo. Tale strumento di sviluppo consente di massimizzare il proprio potenziale e l'espressione di una leadership sempre più coerente con i valori aziendali.

Il Gruppo ha continuato a lavorare su un modello di valutazione professionale dei collaboratori che, oltre ad aver posto maggiormente il focus sui comportamenti comuni alla valutazione manageriale, ha visto la condivisione "allargata" delle proposte e relativo confronto all'interno di ciascuna Direzione aziendale, con il coordinamento ed il supporto della funzione HR. Contestualmente è stato introdotto in via sperimentale ed in forma anonima un sistema di valutazione 180° o "bottom-up" sui medesimi assi comportamentali per un target circoscritto ma rilevante della popolazione manageriale del Gruppo.

Promozioni per inquadramento		2019	2018	2017
Dirigenti	n.	11	7	0
- di cui donne	n.	6	3	0
Quadri	n.	244	169	307
- di cui donne	n.	94	72	134
Aree professionali	n.	557	323	371
- di cui donne	n.	327	192	245

Valutazione delle performance (404-3)		Popolazione valutata tramite valutazione prestazioni nell'anno 2019	Popolazione valutata tramite mbo nell'anno 2019	Popolazione valutabile nell'anno 2019
Dirigenti	n.	-	111	111
Dirigenti - Donna	n.	-	18	18
Dirigenti - Uomo	n.	-	93	93
Quadri	n.	4.110	63	4.228
Quadri - Donna	n.	1.627	9	1.660
Quadri Uomo	n.	2.483	54	2.568
Aree professionali	n.	4.780	-	4.852
Aree professionali - Donna	n.	2.876	-	2.909
Aree professionali - Uomo	n.	1.904	-	1.943
Totale complessivo	n.	8.890	174	9.191

Popolazione valutata nell'anno ^(¹)		2019	2018	2017
Dirigenti	%	100	100	100
Dirigenti - Donna	%	100	100	100
Dirigenti - Uomo	%	100	100	100
Quadri	%	98,7	97,8	91,9
Quadri - Donna	%	98,6	97,5	94,0
Quadri Uomo	%	98,8	97,8	90,6
Aree professionali	%	98,5	98,3	86,3
Aree professionali - Donna	%	98,9	98,3	86,7
Aree professionali - Uomo	%	98,0	98,1	88,4
Totale complessivo	%	98,6	98,1	86,2

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

Crédit Agricole Italia ha da diverso tempo avviato una serie di iniziative finalizzate a promuovere sinergie, trasversalità e visione complessiva tra le diverse società del Gruppo.

Nell'ambito dei progetti strategici di Gruppo, con il supporto dell'HR Community (di cui fanno parte i referenti HR delle Entità del gruppo Crédit Agricole in Italia), è stato possibile organizzare una giornata-evento chiamata **IndAction** dedicata a circa 160 risorse under-35 appartenenti a tutte le società e selezionate tra quelle prive di responsabilità manageriali.

L'obiettivo è quello di creare e diffondere la consapevolezza di appartenere al Gruppo CA Italia, superando i confini delle singole società e sensibilizzando le persone alla necessità di rafforzare le relazioni trasversali, costruendo collaborazioni funzionali allo sviluppo del business e alla crescita professionale.

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.

Prosegue l'impegno del Gruppo sulle **iniziative di welfare e work and life balance** attraverso il rinnovo a fine 2019 dell'accordo sindacale sullo smart working ed il continuo allargamento della platea di dipendenti che ne usufruiscono, giunta a quasi 1500. È proseguito, con l'ampliamento del numero di filiali coinvolte dalla sperimentazione, il progetto pilota Easy Learning, che consente al personale della rete commerciale di svolgere i corsi di formazione on line da casa o da hub aziendali. Si è inoltre pienamente sviluppato il progetto che ha portato **l'evoluzione del welfare verso un concetto di wellbeing**.

Il welfare nel Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si compone di un ricchissimo patrimonio di provvidenze economiche derivanti dal CCNL e dalle varie contrattazioni aziendali, misure relative all'assistenza sanitarie e alla previdenza integrativa, oltre ad elementi di flessibilità oraria (flessibilità ed elasticità, part time, permessi allattamento) ai quali si sono sommati negli ultimi anni strumenti di work&life balance, come smart working e easy learning, e strumenti di welfare di secondo livello "puro", come l'Asilo Nido aziendale o servizio di ascolto attivo PSYA, oltre a contenitori di iniziative di sensibilità e vicinanza alle famiglie, tra cui Family Audit, e sensibilità al gender, come lo è Mixité. Per migliorare ulteriormente l'employee experience è stato realizzato il progetto Good Life che mette al centro la salute ed il benessere delle persone attraverso iniziative focalizzate sul concetto di «stare bene» dentro e fuori l'Azienda

Questo programma si articola su 5 pilastri:





regolare



sensibilizzazione per una corretta alimentazione



prevenzione



educazione alla gestione dello stress



iniziative di work and life balance

Di seguito le principali iniziative realizzare nel corso del 2019:

- una partnership con Gympass con l'offerta rivolta a dipendenti e loro familiari di acquistare abbonamenti mensili con sconto di circa il 60-70% su un network oltre 2200 palestre presenti su tutto il territorio nazionale;
- un progetto pilota di attività sportiva nei locali aziendali dopo l'orario di lavoro;
- la realizzazione e la diffusione di pillole formative sulla gestione dello stress e altre contenenti consigli per una corretta alimentazione;
- la partenza del tour del benessere Good Life sulle principali sedi del Gruppo: ogni evento prevede un aperitivo salutare, occasione per presentare il progetto di benessere, raggiungibile attraverso il movimento e una corretta nutrizione.

Nel 2019 è stata ripetuta l'iniziativa "Giornata del dono" in collaborazione con CRAL. Nell'edizione 2019 si è allargata la platea a 15 associazioni e la giornata è stata dedicata alla sensibilizzazione dei colleghi sull'importanza del volontariato e della prevenzione. È stata organizzata una nuova edizione di "Bimbi in Ufficio", l'iniziativa con l'obiettivo di veicolare ai bambini un'idea positiva del lavoro dei genitori. Allo stesso tempo il progetto vuole contribuire alla sostenibilità sociale e di business, in linea con il posizionamento aziendale e a favore della conciliazione vita – lavoro. Bimbi in Ufficio è stato promosso nelle sedi di Parma, Pordenone, La Spezia e Milano, per offrire ai i figli dei colleghi un'esperienza all'insegna del rispetto, sia per le persone che per l'ambiente.

Il Gruppo prosegue nella realizzazione del Piano delle attività previste per ottenere la certificazione "Family Audit", che riconosce l'impegno di un'organizzazione nell'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro del proprio personale. Il marchio Family Audit viene rilasciato alle organizzazioni che si impegnano in un percorso di 3 anni e mezzo, con la definizione e la messa in pratica di un Piano di attività di conciliazione.

Il piano di conciliazione, realizzato tra il 2017 ed il 2019 è stato concentrato su:

- organizzazione del lavoro
- cultura aziendale
- comunicazione
- welfare
- distretto famiglia
- nuove tecnologie
- talento femminile

Tra le principali attività sviluppate in tema di welfare e work life balance sono stati offerti servizi di prossimità presso il centro direzionale Green Life, promosse convenzioni interaziendali e il turnover nell'utilizzo del part time. Sono state inoltre sostenute iniziative di mobilità sostenibile. Per quanto riguarda l'ambito Mixité il Gruppo ha promosso progetti legati alla valorizzazione del talento femminile e relativi alla comunicazione sia interna che esterna.

Sono state valorizzate iniziative a favore della genitorialità come il percorso di dialogo con l'azienda **4Parents** e **MAAM&Papà**, il programma digitale che accompagna la persona prima, durante e dopo la nascita del figlio come supporto nella gestione dei cambiamenti in atto, una palestra per allenare le proprie competenze. Il programma dà la possibilità ai genitori di scoprire in che modo l'esperienza della genitorialità allena competenze soft che sono chiave anche per l'efficacia lavorativa. La banca ha inoltre incentivato la costituzione di gruppi di ascolto per neogenitori e destinato parcheggi per le colleghe in attesa.

Nel corso dell'anno anche in Crédit Agricole FriulAdria sono proseguite le iniziative di comunicazione interna, volte a promuovere il dialogo con il vertice aziendale. Tra queste gli "Aperitivi con il Direttore Generale. Incontrarsi per connettersi", presso le filiali e "A pranzo con il Direttore Generale", momenti conviviali tra colleghi presso la Direzione. Nel 2019 sono, inoltre, stati realizzati incontri dei membri del Comitato di Pilotaggio con i dipendenti presso circa 30 filiali.

Nel corso del 2019 è stato avviato anche il progetto "Miglioriamo insieme. Dall'ascolto all'azione". L'iniziativa, dagli spunti emersi in occasione di alcuni focus group, è volta a favorire il dialogo costruttivo e la raccolta, dai colleghi stessi, di idee e proposte che siano poi agilmente traducibili in concrete azioni di miglioramento delle modalità di lavoro e del livello di servizio alla clientela.

Anche nel 2019 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. Nel 2019 il processo ha visto l'introduzione dell'importante novità della partecipazione dei Collaboratori in qualità di valutatori. Il livello di Soddisfazione Complessiva di Gruppo è stato in entrambe le rilevazioni in linea con i benchmark di mercato.

Nel corso del 2019 si sono tenuti 77 incontri con le organizzazioni sindacali che hanno condotto alla sottoscrizione di Accordi a livello di Gruppo Bancario.

I più significativi sono stati:

- Accordo di integrazione di CA Carispezia in CA Italia, con cui è stata definita l'integrazione della contrattazione aziendale di CA Carispezia, senza ricorrere a provvedimenti di mobilità professionale o territoriale di natura straordinaria, anche grazie alla polarizzazione di strutture di Direzione Centrale di CA Italia, nonché con l'integrazione dell'organico delle strutture di semicentro e la ricollocazione nella rete commerciale.
- Accordo sul premio aziendale 2020: a partire dal 2013 per promuovere ulteriormente il welfare aziendale è stata data ad ogni dipendente l'opportunità di ricevere il premio in danaro oppure di impiegarlo nell'acquisto di beni e servizi welfare. I Servizi Welfare includono, ad esempio, la valorizzazione della previdenza complementare e dell'assistenza sanitaria, nonché il rimborso di spese scolastiche e universitarie, l'acquisto di servizi legati al tempo libero ed al benessere.
- Accordo su uscite volontarie per l'esaurimento delle richieste inserite nella graduatoria stilata in occasione del Fondo del 2016 e con le medesime incentivazioni economiche e normative.
- Accordo vittime violenze di genere, che fa seguito alla Dichiarazione congiunta nazionale del 12 febbraio 2019 fra Organizzazioni Sindacali e ABI, con cui le Parti hanno condiviso l'opportunità di mettere in campo ulteriori strumenti finalizzati a sostenere le vittime di tali comportamenti, anche al di fuori degli ambienti di lavoro. In particolare, tra le altre, sono state previste misure relative alla mobilità territoriale, alla possibilità di assentarsi dallo svolgimento dell'attività lavorativa e di orientamento anche attraverso l'assistenza fornita nell'ambito del Progetto Psya.
- Accordo sull'elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) che valorizzando il metodo della consultazione e della partecipazione dei lavoratori alle tematiche della salute e sicurezza ha portato a nuove elezioni per la carica di RLS.

Retribuzione media annua lorda (FTE) (405-2)		2019	2018	2017
Dirigenti				
- uomini	€	203.234	203.552,89	209.204,85
- donne	€	133.015	137.280,31	149.297,80
- Rapporto retribuzione base donne/uomini	%	65,45%	67,44%	71,36%
Quadri				
- uomini	€	65.087	64.793,66	65.218,40
- donne	€	57.755	57.915,89	57.848,58
- Rapporto retribuzione base donne/uomini	%	88,74%	89,39%	88,70%
Aree professionali				
- uomini	€	40.410	40.645,76	41.210,43
- donne	€	39.970	39.874,09	40.327,37
- Rapporto retribuzione base donne/uomini	%	98,91%	98,10%	97,86%

La retribuzione include lo stipendio base e le variabili retributive. 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.

Anche nel 2019 attraverso un'Indagine di Clima che ha coinvolto 7.623 persone basata sull'indice di Engagement IER sono state rilevate le aree di forza percepite, che in particolare riguardano la fiducia verso il top management e all'ottimismo sul futuro e l'orgoglio di appartenere al Gruppo Crédit Agricole. L'indagine segnala la crescita di tutti gli aspetti di dettaglio, che non registrano alcun decremento rispetto agli esiti del 2018. Restano spunti di miglioramento sugli strumenti a supporto dei dipendenti e necessità di incrementare l'efficacia operativa attraverso un investimento della tecnologia e uno snellimento della burocrazia.



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.

Artemisia è il progetto nato nel 2010 per incentivare e promuovere attivamente lo sviluppo del gender management. Anche nel 2019 ha previsto una serie di iniziative integrate, tutte con lo scopo di sostenere lo sviluppo di una strategia HR *gender oriented* oltre alla crescita professionale delle colleghe. Questa governance del gender management, recentemente riorganizzata e ridenominata "Mixité", ha 3 linee di intervento principali:



00

Comunicazione: è stata concretizzata nell'anno all'interno della Settimana della Mixitè e nel Piano di comunicazione "continuativo e capillare" per dare visibilità a iniziative e risultati raggiunti. **U**3

Obiettivi numerici e Kpi: viene monitorato l'obiettivo FReD che prevede di incrementare al 35% le donne responsabili entro il 2020 e sono state implementate misure a garanzia del rispetto della parità dei generi nei processi e progetti.

È stata pubblicata la Carta del rispetto, realizzata grazie ai contributi emersi durante i workshop territoriali della **Settimana della Mixité**, i 5 giorni di eventi dedicati alla valorizzazione della diversità di genere. La Carta del Rispetto è stata firmata da una settantina di dipendenti «Influencer del Rispetto» e condivisa con il Top Management. Questo documento ha lo scopo di stabilire comportamenti eticamente e socialmente responsabili, favorendo un clima aziendale sempre più inclusivo.

Crédit Agricole Italia è il primo Gruppo Bancario ad aver sottoscritto la Carta "DONNE IN BANCA – VALORIZZA-RE LA DIVERSITÀ DI GENERE", promossa da ABI con lo scopo di valorizzare la Mixité per impegnarsi ancora una volta nella valorizzazione della diversità di genere come risorsa chiave per lo sviluppo, la crescita sostenibile e la creazione di valore.

Si è conclusa la seconda edizione del **Programma di Mentoring**, che ha coinvolto 24 Mentee (20 donne e 4 uomini) scelti tra collaboratori di potenziale e 24 Mentor, componenti del Top Management di tutte le Entità di Crédit Agricole in Italia e i membri del CODIR di CA Italia. Avviato inoltre percorso di Smart Mentorship dedicato a giovani colleghi di talento che coinvolge 16 Mentee e 16 Mentor del Gruppo Bancario CA Italia.

La banca è sottoscrittrice del **Manifesto per l'Occupazione Femminile**, lanciato dall'Associazione Valore D e finalizzato a ridurre il gap di genere nel mondo del lavoro. Il Manifesto è strutturato in 9 punti e si propone come supporto per la valorizzazione delle donne in azienda.





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 materiale dall'esercizio di analisi di materialità del Gruppo. Nonostante ciò, il peso assunto a livello globale dell'argomento motiva la banca a impegnarsi nel far riconoscere e rispettare 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 proprio conto, valorizzandone e tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Particolare attenzione viene posta al tema 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). Oggi è tutelato, in particolare, dal Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. La normativa europea in materia di privacy, inoltre, richiede per i minorenni una tutela dei dati personali rafforzata, ambito cui si è dedicata particolare attenzione con la produzione di materiale informativo destinato ai minori e ai loro genitori e con la programmazione di interventi formativi sui minori da attuarsi nel 2020.

Infatti, per il Legislatore i minori meritano una specifica protezione in quanto possono essere meno consapevoli rispetto ai trattamenti effettuati sul loro dati personali. Pertanto, il Gruppo, in applicazione di quanto sopra e del principio privacy di accountability, ha sviluppato delle informative volte ad illustrare ai Clienti minorenni, con linguaggio adeguato, il trattamento dei dati personali a loro riferiti, fornendo alla Clientela maggiorenne un segnale di particolare attenzione e sensibilità. Inoltre, il Gruppo ha implementato normative interne, tramite il Testo Unico della Privacy, volte talaltro a tutelare un diritto fondamentale dei Clienti, ossia la protezione dei loro dati personali, riconosciuto tra i diritti fondamentali dell'Unione Europea..

Il Gruppo considera il finanziamento al settore della difesa come potenziale area afferente al macro tema dei Diritti Umani ponendo un forte presidio sull'argomento: attraverso la Funzione Compliance valuta 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

I principi e i valori fondamentali che disciplinano l'attività della banca in tema di Diritti Umani sono contenuti nel **Codice Etico del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**, valido per tutte le società controllate e vincolante per tutti i collaboratori, a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale. Il Gruppo dal 2014 sottoscrive i principi del Global Compact, che vengono ripresi e declinati all'interno del Codice Etico.

La "Policy del Gruppo Crédit Agricole in materia di finanziamento, investimento, prestazione di servizi a clientela appartenente al settore degli armamenti e della difesa" regolamenta i finanziamenti al settore della difesa e le relazioni con società che operano nel settore delle armi e della difesa. In essa viene disciplinata la gestione delle autorizzazioni ministeriali che assicurano che tali operazioni siano conformi alla politica estera e di difesa dell'Italia e che avvengano nel rispetto dei principi contenuti nella Costituzione. 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 armi di distruzione di massa. Oltre alle linee guida di Crédit Agricole, recepisce le indicazioni della normativa e del contesto nazionale, ed è conforme ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale.

Descrive inoltre i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole funzioni. Ogni attività di finanziamento viene valutata dalla Funzione Compliance che sottopone 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 valutazioni approfondite, anche per quanto riguarda l'impatto sociale, in quanto considerati potenzialmente in conflitto con il rispetto dei Diritti Umani.

La valutazione sulle concessioni di credito rivolte ai settori economici "controversi", quali casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d'arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione di diamanti, raccolta e smaltimento di rifiuti pericolosi è in capo agli organi deliberanti centrali, previo consenso del Servizio Normativa Antiriciclaggio.

Per assicurare il rispetto della Policy sulle Sanzioni Internazionali, il Servizio Sanzioni Internazionali svolge un'attenta attività di supervisione e controllo delle controparti che operano nei settori individuati o di Paesi sottoposti a misure di embargo o di sorveglianza. Inoltre, monitora, gestisce e controlla il potenziale rischio "sanzioni internazionali" (intese come provvedimenti adottati da ONU, UE, OFAC) in termini di Governance, Sistemi Informatici, Staffing, Formazione e Controlli Permanenti.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia valorizza le proprie persone anche attraverso la tutela dei loro diritti e garantendone il benessere all'interno dell'ambiente di lavoro. Nella gestione del capitale umano la banca adotta un approccio fondato sui principi di uguaglianza, pari opportunità e fa delle diversità individuali un valore aggiunto per il Gruppo. Questo modello viene supportato da un percorso formativo strutturato e costante grazie a cui le persone vengono aggiornate in merito alle politiche e alle procedure che riguardano tutti gli aspetti dei Diritti Umani.



Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (codice etico) (412-2)		2019	2018	2017
Dipendenti formati	n.	939	369	494
Ore di formazione erogate	ore	1.903	738	988

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)		2019	2018	2017
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	0	0	0
Numero dipendenti coinvolti	n.	0	0	0
Casi di discriminazione (406-1)				
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.	0	0	0
Controversie di lavoro				
Passive	n.	25	28	12
Attive	n.	4	7	8
Numero dei dipendenti coinvolti	n.	29	35	19
Provvedimenti disciplinari				
Conservativi	n.	63	69	74
Licenziamenti	n.	5	5	2
Sensibilizzazioni	n.	65	36	48

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

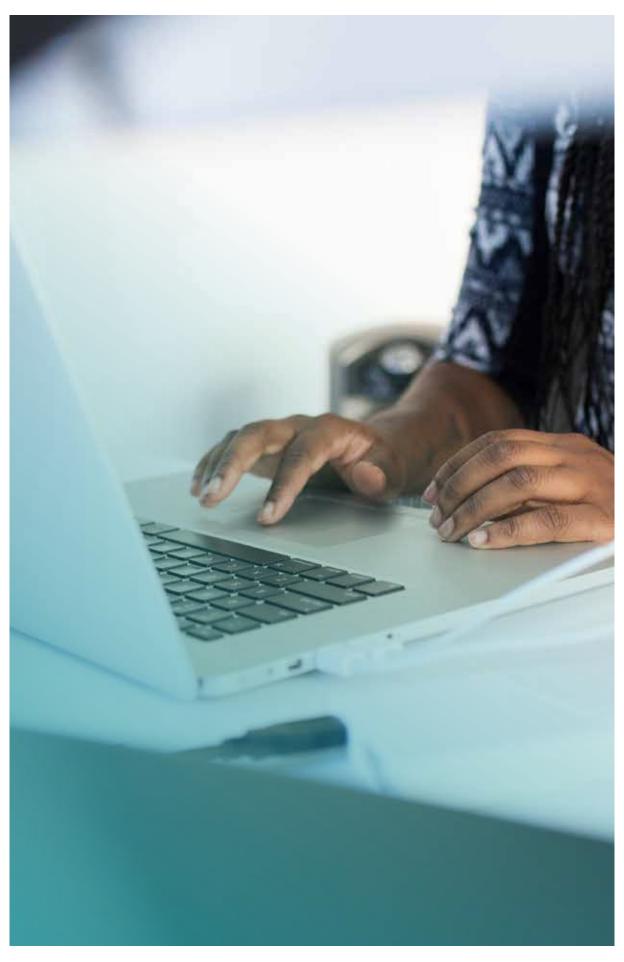
Finanziamento al settore della difesa



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 non ammette la concessione di qualsiasi finanziamento nei confronti di controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, così come dei finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa.

Numero richieste (GRI 102-2)		2019	2018	2017
Favorevoli	n.	373	263	271
Non favorevoli	n.	4	1	2
Non rientranti	n.	0	1	0
Controvalori transazioni favorevoli	mln €	416,5	612,1	119,5
Zone (solo favorevoli)				
Europa	n.	57%	56%	61%
Asia e Oceania	n.	24%	24%	17%
Africa	n.	4%	5%	6%
Nord America	n.	15%	15%	16%
Sud America	n.	0%	0%	0%



Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2019





Aspetti ambientali

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il terzo pilastro del metaprogetto FReD, che rappresenta l'impegno del Gruppo in termini di Responsabilità Sociale d'Impresa, è dedicato all'ambiente, ambito chiave attorno cui incardinare processi di minimizzazione degli impatti e massimizzazione del valore per mezzo delle attività della banca. La significatività di questo ambito viene testimoniata dalla **linea di prodotti e servizi targettizzati green**: il più grande apporto che il Gruppo può dare nel tutelare l'ambiente e contrastare il cambiamento climatico risiede nell'incentivare persone e imprese nell'essere attori di una svolta green. Per questo la gamma di prodotti ambientali del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha l'obiettivo di promuovere a condizioni favorevoli soluzioni di risparmio energetico e ridurre le emissioni di gas climalteranti. Alla strategia di business, la banca affianca iniziative che tendono a minimizzare l'impatto diretto delle proprie attività sull'ambiente.

Secondo quanto richiesto dal D.Lgs 254/2016, insieme alle performance di carattere ambientale vengono rendicontate anche le informazioni che riguardano la salute e la sicurezza sul lavoro delle persone del Gruppo e la mitigazione dei rischi "rapina" ed "effrazione".

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Le Politiche del Credito per le Aziende disciplinano i criteri per erogazione di prodotti e servizi "ambientali" che contribuiscono al processo di decarbonizzazione dell'economia. Tali criteri tengono in considerazione le variabili ESG nei processi di credito. Inoltre, al fine di migliorare la qualità dell'attività di concessione di finanziamenti alle Imprese attraverso la definizione di strumenti adatti alla gestione del rischio climatico sia fisico che di transizione, che valorizzino le controparti più virtuose in tema di tutela e sostenibilità ambientale, nella revisione delle Politiche Creditizie, programmata per l'esercizio 2020, verrà prevista l'integrazione degli attuali indicatori quali/quantitativi con la misurazione del Carbon Footprint di prodotto (PCF) e di controparte (OCF), anche attraverso l'acquisizione di certificazioni ISO specifiche e attraverso la misurazione dei rischi sismici, idrogeologici, di inondazione, di innalzamento del livello delle acque e di altri eventuali effetti del climate change, con relative contromisure di mitigazione del rischio.

Nelle politiche del credito 2020 verranno introdotte le politiche del credito ESG:

PER LA DEFINIZIONE DEI FATTORI CARATTERIZZANTI LA STRATEGIA ESG I RIFERIMENTI PRINCIPALI SONO I SEGUENTI:

Principles Responsible Investment (2006); iniziativa realizzata attraverso la collaborazione tra mondo della finanza, United Nations Enviromental Programme (UNEP) e United Nations Global Compact (UNCP), nella quale sono stati declinati 6 principi di investimento responsabile, ai quali gli oltre 2.300 aderenti si impegnano ad aderire.

Action Plan European Union of Sustainable Finance and Taxonomy EU (06/2019)

European Banking Authority – Consultation Paper (06/2019)

I 6 principi per l'investimento responsabile definiti sono:

- Integrare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti.
- Essere azionisti attivi e incorporare le tematiche ESG nelle nostre politiche e nelle nostre pratiche di azionariato attivo.
- Chiedere un'adeguata comunicazione relativamente alle tematiche ESG da parte degli enti nei quali investiamo.
- Promuovere l'accettazione e l'applicazione dei principi nel settore finanziario.
- Collaborare per migliorare la nostra efficacia nell'applicazione dei principi.
- Comunicare le nostre attività e i progressi compiuti nell'applicazione dei principi.

Le politiche definiscono i parametri di finanziamento nell'ambito della filiera della produzione di energie rinnovabili in base alla tipologia di fonte energetica utilizzata tra cui fotovoltaica, a biogas e biomasse solide, mini idroelettrica e mini eolica, le dighe e gli impianti idroelettrici. Per quanto riguarda i finanziamenti al settore della produzione di energia da fonte non rinnovabile, stabiliscono i margini di miglioramento delle prestazioni ambientali che l'investimento deve generare, perché vengano valutate le operazioni di credito a centrali elettriche. Tali politiche recepiscono le raccomandazioni dell'ORSE relativamente agli standard di performance ambientali di IFC e delle 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.

La raccolta, il trattamento e lo smaltimento di rifiuti pericolosi fanno parte dei "settori sotto sorveglianza" e sono anch'essi soggetti a valutazioni specifiche nelle fasi di credito soprattutto rispetto all'impatto dell'attività sull'ambiente.

Anche il settore minerario ed estrattivo è soggetto a valutazioni stringenti nel processo creditizio, che ne studia i rischi e l'impronta ambientale derivante. In particolare, vengono analizzate le misure di prevenzione e di riduzione dell'inquinamento e quelle per la tutela della biodiversità in relazione al settore "miniere e metalli e petrolio e gas".

A partire dal mese di aprile 2019 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha regolamentato attraverso la Policy Energetica quanto messo in pratica negli anni precedenti 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 Policy, oltre a dare indicazioni comportamentali ai colleghi del Gruppo, ha dato regole ed indicazioni per la gestione ottimale degli edifici dal punto di vista:

- della climatizzazione e del trattamento aria;
- della produzione di acqua calda sanitaria;
- dell'illuminazione interna ed esterna;
- della gestione delle Aree Self;
- della gestione dei macchinari da ufficio.

In tema salute e sicurezza il Documento di Valutazione dei Rischi è il riferimento per ogni Società del Gruppo. È un documento di indirizzo strategico con funzione attuativa della politica di salute e sicurezza aziendale e viene messo a punto con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente ed è approvato dal Datore di Lavoro. Il documento viene aggiornato qualora il processo produttivo o la organizzazione del lavoro subiscano importanti modifiche per quanto riguarda la salute e sicurezza dei lavoratori. Nel corso dell'anno 2019 si è provveduto ad aggiornare il Documento di Valutazione dei Rischi di Crédit Agricole Italia a seguito dell'incorporazione di CA Carispezia.

La politica di salute e sicurezza aziendale si articola attorno a 3 principi:

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

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE



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

L'offerta mutui casa ha confermato il sostegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia alla transizione energetica e alla sostenibilità in senso lato, rinnovando per il 2019 "Mutuo Crédit Agricole", che riserva condizioni vantaggiose ai clienti che acquistano un immobile in classi energetiche elevate, A o B, oppure lo ristrutturano raggiungendo tali classi. Il prodotto ha conservato la sua modularità e personalizzazione, con tutte le tipologie di tasso disponibili (tasso fisso, tasso variabile e tasso variabile con tasso massimo), il benefit della prima rata gratuita e le 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.

Nel 2019 è proseguita l'offerta del finanziamento "Energicamente Gran Prestito" destinato ad interventi di efficientamento energetico fino a 50.000€ e l'installazione di impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili ad un tasso vantaggioso. Grazie a questo prestito green, il cliente può riqualificare immobili con soluzioni idonee a migliorare l'isolamento termico dell'edificio, sostituire o rendere più efficienti l'impianto per il riscaldamento e raffreddamento, inserire sistemi per la produzione di acqua calda attraverso fonti rinnovabili, installare impianti fotovoltaici per produrre energia elettrica.

Durante l'anno sono state attivate diverse iniziative green in collaborazione con Agos, quali il contest "Parti col Green" che ha premiato 3 Clienti con una Fiat 500 Lounge Easy Power 1.2 GPL e le iniziative commerciali "Cambia l'auto con un prestito" e "Agos 4 Green", entrambe finalizzate a sostenere i Clienti per l'acquisto di una nuova auto ecologica a basse emissioni di CO₂.

La sempre maggiore attenzione alle tematiche green e i nuovi bisogni nati dalla vita digitale hanno indotto Crédit Agricole a proporre la nuova polizza "**Protezione Vivi Smart**" in collaborazione con CA Assicurazioni. Si tratta di un prodotto modulare che si compone di tre coperture indipendenti l'una dall'altra, acquistabili separatamente a tutela dei Clienti che guidano mezzi in sharing e la bicicletta, oltre a proteggerli per rischi derivanti dalla navigazione sul web.

La Capogruppo, attraverso il **Fondo Multiscopo Energia** promosso da Regione Emilia-Romagna, ha supportato le imprese co-finanziando gli interventi di efficientamento energetico per ridurre i consumi e per la produzione di energia verde.

Anche le iniziative promozionali sono state concentrate su tematiche green attraverso le polizze Protezione Vivi Smart e Protezione Guida a sostegno dei Clienti titolari di autoveicoli a basso impatto ambientale.

Prodotti Retail Affari con finalità ambientale (G4 - FS8)		2019	2018	2017
Fondo Regione Emilia-Romagna	n.	12	14	n.d.
Multiscopo – Energia	€	1.895.220	1.026.581	n.d.
	%	0,04%	0,03%	n.d.

Le percentuali del 2019 del valore dei prodotti retail sono calcolate su un totale che comprende: erogato MLT Affari Ipo e chiro 2019; Erogato MLT privati 2019; Erogato mutui casa privati 2019.

Prodotti Retail Privati con finalità ambientale (G4 - FS8)		2019	2018	2017
Mutuo Green (*)	n.	382	n.d.	n.d.
	MIn€	54.9	n.d.	n.d.
	%	1,3%	n.d.	n.d.
Energicamente Gran Prestito	Mln €	0,1	0,1	0,1
	%	0,002%	0,003%	n.d.
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Retail	%	1,3%	n.d.	n.d.
Protezione Vivi Smart	n.	5.947	-	-
	€	170.156	-	-

Le percentuali del 2019 del valore dei prodotti retail sono calcolate su un totale che comprende: erogato MLT Affari Ipo e chiro 2019; Erogato MLT privati 2019; Erogato mutui casa privati 2019.

(*) I dati che riguardano Mutuo Green sono stati rappresentati solo per quanto riguarda il 2019 in quanto è stato affinato il metodo di estrazione del dato nel corso dell'anno, e quindi non paragonabili agli anni precedenti.

Prodotti Impresa con finalità ambientale (G4 – FS8)		2019	2018	2017
Energicamente Business	n.	5	11	38
	€	3.822.656,03	6.781.000	13.890.656
	%	0,32%	0,34%	0,69%

Nel 2019 è stato attivato un plafond dedicato di 100 milioni di euro per i finanziamenti a sostegno della **Green Economy, ponendo l'accento sulla sostenibilità**. Il plafond viene dedicato a tutti i progetti di miglioramento ambientale, efficienza energetica, risparmio risorse idriche, con un criterio di premialità, nelle condizioni di offerta, rispetto alle iniziative poste in essere dai clienti

Il Gruppo ha inoltre firmato l'accordo con TEP Energy Solution, controllata di Snam attiva nel settore dell'efficienza energetica, finalizzato a favorire interventi di riqualificazione energetica su edifici a uso abitativo e terziario in Italia, con particolare attenzione ai condomini.



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

Crédit Agricole FriulAdria si è affiancata a Fondazione Nord Est supportando il progetto di ricerca sugli impatti del climate change e sulle strategie attuate dalle aziende del settore agroalimentare.



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

Anche nel 2019 Crédit Agricole Leasing Italia ha mantenuto il proprio ruolo di rilievo nazionale sostenendo iniziative green sul territorio italiano. Il **Leasing Energia** rappresenta uno strumento adatto a finanziare interventi destinati alla produzione di energia rinnovabile, come impianti eolici, fotovoltaici, centrali idroelettriche, e impianti a biomassa e biogas.

In linea con i pilastri del PMT 2022 del Gruppo, Crédit Agricole Leasing Italia ha avviato il **Progetto Green "CA GREENLEASE**" che ha rappresentato un ulteriore passo del percorso del Gruppo Crédit Agricole teso a rafforzare l'impegno nel finanziamento della transizione energetica e della sostenibilità. A fine 2019 Crédit Agricole Leasing Italia ha lanciato Drive Green, una campagna commerciale espressamente dedicata agli autotrasportatori conto terzi per acquisti in leasing di veicoli a basso impatto ambientale come elettrici, ibridi o a metano, usufruendo così degli incentivi statali previsti dal Decreto Ministeriale 22 luglio 2019 n. 336. Un'opportunità che ha permesso di fornire un servizio concreto alla clientela e creare maggiore valore attraverso la sostenibilità.

Leasing energia (G4 – FS8)		2019	2018	2017
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	34.365	36.149	33.904
Impianti biomasse	K€	9.747	9.439	10.612
Impianti cogenerazione	K€	5.687	4.549	6.799
Impianti fotovoltaici	K€	113.554	128.800	150.573
Impianti idroelettrici	K€	64.780	68.818	68.421
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,69%	1,82%	1,74%
Impianti biomasse	%	0,48%	0,48%	0,55%
Impianti cogenerazione	%	0,28%	0,23%	0,35%
Impianti fotovoltaici	%	5,58%	6,50%	7,75%
Impianti idroelettrici	%	3,18%	3,47%	3,52%
Erogato				
Impianti eolici	K€	70	3.004	9.463
Impianti biomasse	K€	1.100	23.455	1.929
Impianti cogenerazione	K€	1.470	3.106	520
Impianti fotovoltaici	K€	3.174	160	145
Impianti idroelettrici	K€	228	11.488	8.000
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	_	11	5
Impianti biomasse	n.	2	3	5
Impianti cogenerazione	n.	1	1	1
Impianti fotovoltaici	n.	4	2	3
Impianti idroelettrici	n.	1	3	2

Il totale dei prodotti Retail con finalità ambientale è pari al 1,3% sul totale dei prodotti Retail. I prodotti Impresa con finalità ambientale sono lo 0,3% dei prodotti Impresa erogati.



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

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

Il 2019 è stato l'anno di conclusione dei lavori nel parco e di consolidamento dei benefici attesi dalla costruzione del Green Life nel 2018. Il verde che circonda gli edifici, oltre a impreziosire la nuova sede, rappresenta un impegno preciso nel rispettare l'ambiente seguendo i più avanzati criteri di eco sostenibilità. Il complesso è infatti immerso tra vasti prati e alberi messi a dimora: la forte presenza di vegetazione contribuisce alla riduzione in atmosfera di CO_2 . Grande attenzione è stata posta al tema del risparmio energetico inteso come contributo al miglioramento ambientale, grazie all'utilizzo di sistemi e soluzioni innovative integrate dalla produzione in loco di energia da fonte rinnovabile, come pannelli fotovoltaici, l'impianto geotermico e il sistema di recupero delle acque grigie con fitodepurazione.

Il nuovo complesso, in "classe energetica A", ha ottenuto a gennaio 2019 la certificazione Leed Platinum, ovvero il livello massimo del sistema di classificazione statunitense per la sostenibilità degli edifici dal punto di vista dell'efficienza energetica, dell'impronta ecologica e della salubrità degli ambienti di vita e lavoro.

Con il 2019 si è intensificata un'attività di riqualificazione degli impianti presenti dando priorità ai siti maggiormente energivori e a quelli più vetusti da un punto di vista impiantistico. Attraverso la nomina dell'Energy Manager sono iniziate le valutazioni sia per cambiare i suddetti impianti con altri più efficienti sia per adottare un sistema di telecontrollo degli stessi; tutte attività volte all'ottenimento di un risparmio energetico, di una riduzione degli sprechi e delle emissioni.

Nel 2019, presso il Green Life, sono state installate le colonnine per la ricarica delle auto elettriche a disposizione dei dipendenti e dei clienti. È stato inoltre rinnovato il contratto per il trasporto dei dipendenti tramite bus navetta dalla Stazione Ferroviaria di Parma al centro città e al Green Life e mantenute le iniziative di Car-sharing e Car-pooling che nel corso dell'anno sono state implementate dall'app "Up2Go" per l'organizzazione dei tragitti casa-lavoro tra colleghi. Nel 2019 è stata rinnovata la possibilità di usufruire dello Smart Working, generando una riduzione della mobilità dei dipendenti e consentendo all'azienda un risparmio sui consumi di elettricità e acqua e la riduzione dei rifiuti generati dal lavoro in ufficio.

Queste iniziative hanno determinato una razionalizzazione del numero dei viaggi e di conseguenza una riduzione delle emissioni derivanti. Infine, sempre nell'ottica di ridurre l'utilizzo delle automobili private, è stato trovato un accordo con il Comune di Parma per la realizzazione di un parcheggio dotato di biciclette in prossimità del Green Life.

Il Green Life ha ricevuto nel 2019 il Premio Internazionale "City_ Brand&TourismLandscape", promosso dal Consiglio Nazionale degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori e da PAYSAGE, Promozione e Sviluppo per l'Architettura del Paesaggio, con il patrocinio della Triennale di Milano.

Il premio che valorizza le best practice nei diversi ambiti di architettura del paesaggio, è stato assegnato in quanto riconosce il Green Life come "luogo di grande qualità ambientale e paesaggistica, esemplate reinterpretazione di un moderno Arboretum. Un luogo ricco di contenuti che potrà diventare, grazie alla grande ricchezza botanica, una risorsa ambientale e sociale non solo per i dipendenti ma per l'intera cittadinanza".

Nel 2019 sono state chiuse le gare di acquisto per l'installazione di impianti di ricarica per le automobili elettriche da installare presso il Green Life, che includono 2 colonnine con potenza fino a 22 kW e 2 wall-box con potenza sino a 22 kW, dotate di sistemi di sicurezza per la rimozione dei cavi di ricarica in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica, e di 76 nuove automobili con motore ibrido ed elettrico.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria (*) (302-1)		2019	2018	2017
Energia elettrica	GWh	53,90	58,60	45
di cui da fonti rinnovabili certificate	GWh	53,90	24,20	-
Gas naturale	migliaia di m ³	2.290,40	2.816,87	2.129
Enegia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari, parcheggi, altro)	MWh	492,81	154,30	184
Gasolio per riscaldamento	GJ	2.845,51	2.003,2	1.390
Gasolio per autotrazione (**)	GJ	31.010,64	28.720,9	28.337
Benzina (**)	GJ	266,79	260,6	295
GPL	GJ	19,02	0,00	-
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	GJ	26,35	507,60	640,40
Totale (***)	GJ	310.718,55	339.570,10	265.645,2

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

^(**)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.

Energia risparmiata all'interno dell'organizzazione per iniziative di risparmio energetico per fonte energetica (302-4)		2019	2018
Energia elettrica	GWh	1,99	0,28
Gas naturale	migliaia di m ³	408,40	0,53
Energia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari, parcheggi, altro)	MWh	492,81	154,30
Gasolio per riscaldamento	GJ	0,00	-
Gasolio per autotrazione	GJ	0,00	-
Benzina	GJ	0,00	-
Totale	GJ	23.335	1.582

Emissioni GHG in atmosfera (Location based) (305-1; 305-2)		2019	2018	2017
Emissioni GHG dirette (scope 1 + scope 2)	tCO ₂ eq	24.982,56	26.647	20.604
di cui da energia elettrica (scope 2, location based) (305-2)	tCO ₂ eq	17.301,24	18.812	14.293
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	4.530,68	5.571,8	4.211
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	210,50	147,4	102,1
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	2.284,24	2.115,5	1.976,9
di cui da benzina	tCO ₂ eq	9,38	19	20,7
di cui da GPL	tCO ₂ eq	1,25	-	-
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	161,78	7	5
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	187,34	Non rilevante	11
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	296,15	-	-
Riduzione di emissioni GHG come risultato diretto di iniziative per il climate change	tCO ₂ eq	1.844,97	138,5	n.d.

Per il calcolo delle emissioni sono stati adottati i fattori di emissione atmosferica di CO, indicati dalle linee guida ABI aggiornate al 2018

Emissioni GHG in atmosfera (Market based)		2019
Emissioni GHG dirette (scope 1 + scope 2)	tCO ₂ eq	7.681,31
di cui da energia elettrica (scope 2, market based) (305-2)	tCO ₂ eq	0,00
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	4.530,68
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	210,50
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	2.284,24
di cui da benzina	tCO ₂ eq	9,38
di cui GPL	tCO ₂ eq	1,25
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	161,78
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	187,34
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	296,15

Per il calcolo delle emissioni sono stati adottati i fattori di emissione atmosferica di CO2 indicati dalle linee guida ABI aggiornate al 2018



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

Nel 2019 all'interno del Green Life sono stati installati diversi erogatori d'acqua potabile, che insieme alla distribuzione di borracce in acciaio ai dipendenti, fanno parte di un progetto per la riduzione del consumo di plastica all'interno della sede. Nel corso dell'anno è stato attuato un consistente piano di ottimizzazione della rete che ha previsto la chiusura di numerose filiali. Questo ha determinato indirettamente una riduzione dei consumi e delle emissioni dirette.

In ottica di economia circolare, grazie al progetto *New Life* tutti gli arredamenti e le apparecchiature informatiche in disuso e derivanti dalle chiusure sono state donate a Enti no-profit, favorendo da una parte il riutilizzo di strumenti destinati a nuova vita, dall'altra la riduzione del materiale da destinare a smaltimento.

NEW LIFE

261 computer donati

1.566 Kg di rifiuti evitati 800 kg di RAEE evitati

1.500kg

Dal punto di vista ambientale per ogni singolo computer rigenerato paragonato a un pc nuovo vengono risparmiati 1.500 kg di risorse.

Per fare un PC nuovo servono (dati di una ricerca dell'Università delle Nazioni Unite per UNEP):

- 1000 l di acqua
- 300 kg di petrolio e/o combustibili fossili
- 200 kg di minerali grezzi estratti.
- Con 250 computer abbiamo: 250.000 litri di acqua salvati. Ossia tra le 2500 e le 5000 docce

Circa 450 beni mobili ricollocati presso 20 associazioni del territorio di Parma e Piacenza che hanno accolto il mobilio e i complementi d'arredo donati a Legambiente da Crédit Agricole e dall'Associazione ai beneficiari finali.

Circa 50.000 euro risparmiati per aver scelto di non conferire in discarica ma di ricollocare il mobilio disponibile.

Materiale utilizzato per peso e volume (301-1)		2019	2018	2017
Materiale riciclabile	Kg	1.014.051,71	1.034.827,4	956.648
Carta	Kg	988.045,96	1.005.626,2	956.648
- di cui riciclata	Kg	860.477,50	895.337,5	850.509
- di cui modulistica	Kg	117.297,94	110.288,7	93.102
Altro (articoli in carta/cartone, contenitori in plastica)	Kg	26.005,75	29.201,1	n.d.
Materiale non riciclabile	Kg	92.810,67	97.872,4	121.494
Cancelleria	Kg	58.524,91	63.878,7	88.031
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	34.285,76	33.993,6	33.463
Altro (specificare)	Kg	-	-	-
Totale	Kg	1.106.862,38	1.132.699,7	1.078.142
Fluidi climalteranti, gas R410a	Kg	77,48	-	-
Fluidi climalteranti, gas R407c	Kg	105,60	-	-
Fluidi climalteranti, altri gas	Kg	111,00	-	-

Peso totale dei rifiuti per tipologia (306-2) (*)		2019	2018	2017
Rifiuti non pericolosi	t	973.9	881	876,9
Rifiuti pericolosi	t	107,6	0	0

^(*) 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 totale di acqua suddiviso per fonte (303-1)		2019	2018	2017
Acquedotto	migliaia di m ³	238,57	275	218

La salute e sicurezza sul lavoro

Per garantire una maggior tutela delle persone esposte ai rischi "rapina" ed "effrazione", nel 2019 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha adottato una serie di misure precauzionali di sicurezza. I principali interventi hanno riguardato:

- l'installazione di protezioni fisiche contro l'asportazione degli ATM a rischio;
- l'estensione delle protezioni anti esplosione ad ulteriori ATM di Gruppo valutati ad alto rischio;
- l'avvio del piano di adeguamento degli impianti di sicurezza antintrusione presenti nelle filiali del perimetro Fellini agli standard di Gruppo;
- la condivisione delle procedure funzionali alla mitigazione del fenomeno relativo all'asportazione notturna dei roller cash dalle Filiali con la Direzione Regionale Toscana e la Direzione Regionale Centro Sud, aree geografiche in cui il fenomeno di criminalità predatoria è maggiormente impattante;
- l'avvio del piano di installazione di sistemi antirapina a protezione dei caveau/cassette di sicurezza;
- progetto pilota di installazione di telecamere FISHEYE a protezione delle filiali con finalità antirapina;
- l'installazione di sistemi di sicurezza antirapina ed antieffrazione nelle filiali di Gruppo trasformate in Cashless

Tasso di infortunio (403-2)		2019	2018	2017
Numero totale di infortuni	n.	133	118	97
Donne	n.	85	65	57
Uomini	n.	48	53	40
Nord Ovest	n.	36	n.d.	n.d.
Nord Est	n.	70	n.d.	n.d.
Centro	n.	16	n.d.	n.d.
Sud e Isole	n.	11	n.d.	n.d.
di cui in itinere	n.	79	79	70
di cui sul lavoro	n.	54	39	27
di cui mortali	n.	0	0	0
di cui mortali a donne	n.	0	0	0
Indice di frequenza (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		9,00	8,76	7,92
Indice di frequanza Nord Ovest (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		9,36	n.d.	n.d.
Indice di frequanza Nord Est (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		8,69	n.d.	n.d.
Indice di frequanza Centro (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		7,73	n.d.	n.d.
Indice di frequanza Sud e Isole (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		13,56	n.d.	n.d.
Indice di frequenza uomini (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		6,16	7,34	n.d.
Indice di frequenza donne (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		12,16	10,39	n.d.
Indice di gravità (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)		0,16	0,17	0,20
Indice di gravità Nord Ovest (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)		0,23	n.d.	n.d.

Tasso di infortunio (403-2)	2019	2018	2017
Indice di gravità Nord Est (gg di prognosi *1.000/ ore lavorate)	0,14	n.d.	n.d.
Indice di gravità Centro (gg di prognosi *1.000/ ore lavorate)	0,10	n.d.	n.d.
Indice di gravità Sud e Isole (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)	0,25	n.d.	n.d.
Indice di gravità uomini (gg di prognosi *1.000/ ore lavorate)	0,10	0,14	n.d.
Indice di gravità donne (gg di prognosi *1.000/ ore lavorate)	0,24	0,21	n.d.
Tasso di assenteismo	6,88	15,53	n.d.
Tasso di assenteismo Nord Ovest	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo Nord Est	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo Centro	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo Sud e Isole	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo uomini	5,05	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo donne	8,7	n.d.	n.d.
Tasso di malattia professionale	0	0	n.d.
Tasso di malattia professionale Nord Ovest	0	0	n.d.
Tasso di malattia professionale Nord Est	0	0	n.d.
Tasso di malattia professionale Centro	0	0	n.d.
Tasso di malattia professionale Sud e Isole	0	0	n.d.
Tasso di malattia professionale uomini	0	0	n.d.
Tasso di malattia professionale donne	0	0	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.

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

Furti e rapine		2019	2018	2017
Rapine	n.	7	16	12
Furti	n.	12	13	5
Tentati furti	n.	20	7	19
Totale	n.	39	36	36

GRI CONTENT INDEX

GRI Standard		Disclosure	Pagina
ODI 400- O			
GRI 102: Genaral di	102-1	Nome dell'avgenizzazione	Note metadologica
	102-1	Nome dell'organizzazione Marchi, prodotti e servizi	Nota metodologica
		Ubicazione sede centrale	
	102-3		IV di copertina
	102-4	Ubicazione delle operazioni	16
	102-5	Assetto proprietario	19
Profilo dell'organizzazione	102-6	Mercati serviti	53 - 61
deli organizzazione	102-7	Dimensioni dell'organizzazione	14 - 17, 19, 65
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	81 - 85
	102-9	Catena di fornitura	24 - 26
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	14 - 17, 19, 24 - 26
	102-11	Principio o approccio precauzionale	30 - 35
	102-12	Adesione a codici, principi o altre iniziative esterne	94
	102-13	Partecipazione a associazioni	67
	102-14	Dichiarazione del Presidente	vedi "Lettera agli Azionisti" Bilancio Civilistico
Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	20 - 22
	102-18	Struttura di governo	30, 31
Governance	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dei propositi, dei valori e della strategia	30 - 32
	102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica
	102-40	Lista dei portatori di interesse	38
	102-41	Contratto collettivo di lavoro	84
Stakeholder	102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	20, 21, 38
engagement	102-43	Approccio allo stakeholder engagement	20, 21, 38
	102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento dei portatori di interesse e relative azioni (stakeholder engagement)	38, 39
	102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica
	102-46	Definizione dei contenuti del report e limiti relativi ai temi	Nota metodologica
	102-47	Lista dei temi materiali	39
	102-48	Ridefinizione delle informazioni	Nota metodologica
	102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	Nota metodologica
			9 ***
Processo di	102-50	Periodo rendicontato	Nota metodologica
rendicontazione	102-51	Data del report più recente	Nota metodologica
	102-52	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica
	102-53	Contatti relativi a richieste sul report	IV di copertina
	102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI	Nota metodologica
	102-55	Indice GRI	112 - 115
	102-55	Assurance esterna	118 - 120

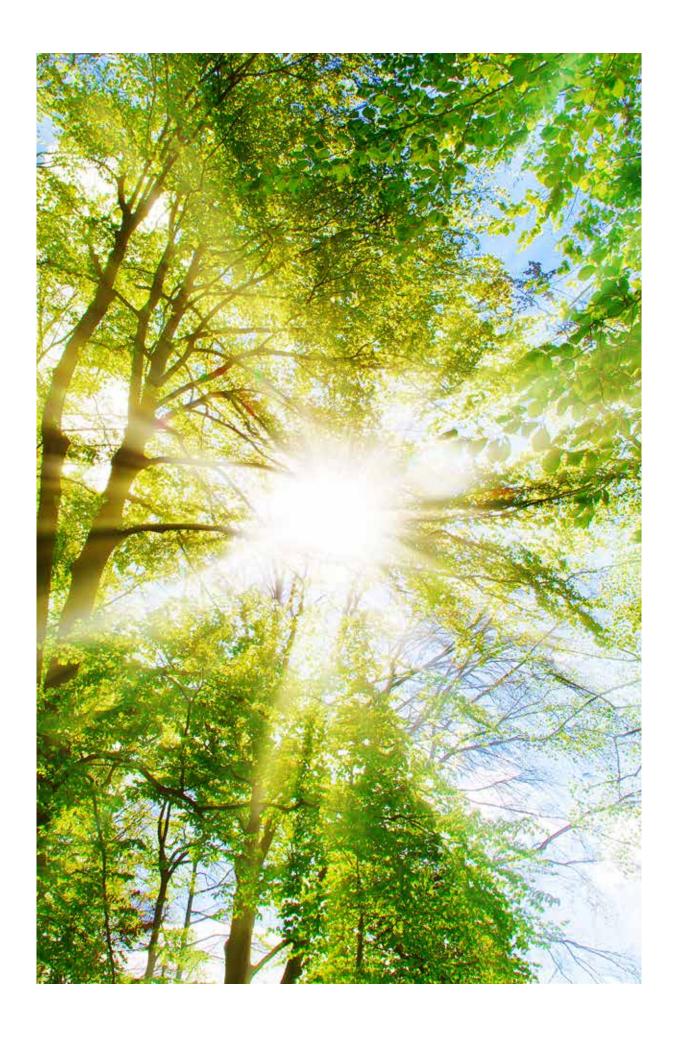
GRI Standard - G4 FS	Disclosure	Omissioni	Pagina
GRI 201	Valore aggiunto		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		23
103-2	Approccio del management e suoi componenti		23
103-3	Valutazione dell'approccio del management		23
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		23, 24, 69
GRI 204	Procurato		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		24 - 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		24 - 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		24 - 26
204-1	Localizzazione dei fornitori		25
GRI 205	Anticorruzione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		74 - 76
103-2	Approccio del management e suoi componenti		74 - 76
103-3	Valutazione dell'approccio del management		74 - 76
205-1	Operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione		77
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione		77
205-3	Episodi su corruzioni confermati e azioni intraprese		76
GRI 206	Comportamento anticompetitivo		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		74 - 76
103-2	Approccio del management e suoi componenti		74 - 76
103-3	Valutazione dell'approccio del management		74 - 76
206-1	Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio		77
GRI 301	Risorse		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		100, 101, 106
103-2	Approccio del management e suoi componenti		100, 101, 106
103-3	Valutazione dell'approccio del management		100, 101, 106
301-1	Materiale utilizzato per peso e volume		107
301-2	Materiale riciclato utilizzato per peso e volume		107
GRI 302	Energia		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		100, 101, 104, 105
103-2	Approccio del management e suoi componenti		100, 101, 104, 105
103-3	Valutazione dell'approccio del management		100, 101, 104, 105
302-1	Energia consumata dentro l'organizzazione		105
302-4	Energia risparmiata per iniziative di risparmio energetico		105
GRI 303	Acqua		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		100, 101, 106
103-2	Approccio del management e suoi componenti		100, 101, 106
103-3	Valutazione dell'approccio del management		100, 101, 106
303-1	Prelievo di acqua per fonte		108
GRI 305	Emissioni		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		100, 101, 104, 105
103-2	Approccio del management e suoi componenti		100, 101, 104, 105
103-3	Valutazione dell'approccio del management		100, 101, 104, 105
305-1	Emissioni dirette (scope 1)		106
305-2	Emissioni indirette (scope 2)		106
GRI 306	Rifiuti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		100, 101, 106
103-2	Approccio del management e suoi componenti		100, 101, 106
103-3	Valutazione dell'approccio del management		100, 101, 106
	11 22 23 24 25	1	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,

103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine 103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 308-1 Fornitori sottoposti ad assessment ambientale GRI 401 Occupazione 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine 103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale 401-3 Congedo parentale	24 - 26 24 - 26 24 - 26 26 80, 81 80, 81 80, 81
103-3 Valutazione dell'approccio del management 308-1 Fornitori sottoposti ad assessment ambientale GRI 401 Occupazione 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine 103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	24 - 26 26 80, 81 80, 81 80, 81
308-1 Fornitori sottoposti ad assessment ambientale GRI 401 Occupazione 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine 103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	26 80, 81 80, 81 80, 81
GRI 401 Occupazione 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine 103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	80, 81 80, 81 80, 81
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine 103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	80, 81 80, 81
103-2 Approccio del management e suoi componenti 103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	80, 81 80, 81
103-3 Valutazione dell'approccio del management 401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	80, 81
401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
401-3 Congedo parentale	84, 85
	83
GRI 402 Relazioni Industriali	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	80, 81
103-2 Approccio del management e suoi componenti	80, 81
103-3 Valutazione dell'approccio del management	80, 81
402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	84
GRI 403 Salute e sicurezza dei lavoratori	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	100, 101, 108
103-2 Approccio del management e suoi componenti	100, 101, 108
103-3 Valutazione dell'approccio del management	100, 101, 108
Tipologia di infortuni e tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	108, 109
GRI 404 Educazione e formazione	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	80, 81, 85 - 87
103-2 Approccio del management e suoi componenti	80, 81, 85 - 87
103-3 Valutazione dell'approccio del management	80, 81, 85 - 87
404-1 Ora medie di formazione annuali per lavoratore	86
Percentuale dei lavoratori che ricevono valutazione delle performance e revisione dello sviluppo di carriera	87,88
GRI 405 Diversità e pari opportunità	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	80, 81, 88 - 91
103-2 Approccio del management e suoi componenti	80, 81, 88 - 91
103-3 Valutazione dell'approccio del management	80, 81, 88 - 91
405-1 Diversità degli organi di governo e dei lavoratori	82, 83
Percentuale della base salariale e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini	90
GRI 406 Non discriminazione	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	94, 95
103-2 Approccio del management e suoi componenti	94, 95
103-3 Valutazione dell'approccio del management	94, 95
406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	96
GRI 412 Diritti Umani	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	94, 95
103-2 Approccio del management e suoi componenti	94, 95
103-3 Valutazione dell'approccio del management	94, 95
Formazione su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani	95
GRI 414 Fornitori sottoposti ad assessment sociale	
103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	24 - 26
103-2 Approccio del management e suoi componenti	24 - 26
103-3 Valutazione dell'approccio del management	24 - 26
414-1 Fornitori sottoposti ad assessment sociale	26

GRI 417	Marketing ed etichettatura	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	42 - 44, 48
103-2	Approccio del management e suoi componenti	42 - 44, 48
103-3	Valutazione dell'approccio del management	42 - 44, 48
417-2	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti info e etichettature di prodotti e servizi	49
GRI 418	Customer privacy	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	42 - 44, 48, 94
103-2	Approccio del management e suoi componenti	42 - 44, 48, 94
103-3	Valutazione dell'approccio del management	42 - 44, 48, 94
418-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti la privacy del cliente	49
GRI 419	Conformità socio economica	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	42 - 44, 48
103-2	Approccio del management e suoi componenti	42 - 44, 48
103-3	Valutazione dell'approccio del management	42 - 44, 48
419-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti l'area socio economica	50, 77
G4-FS	Portafoglio prodotti	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	42 - 44, 61 - 62, 64, 66, 100 - 103
103-2	Approccio del management e suoi componenti	42 - 44, 61 - 62, 64, 66, 100 - 103
103-3	Valutazione dell'approccio del management	42 - 44, 61 - 62, 64, 66, 100 - 103
G4-FS6	Clienti attivi per canale	53 - 61
G4-FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali	63, 65
G4-FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali ambientali	58, 102 - 104
G4-FS	Comunità locali	
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	42 - 44, 65
103-2	Approccio del management e suoi componenti	42 - 44, 65
103-3	Valutazione dell'approccio del management	42 - 44, 65
G4-FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	65

RIFERIMENTI ALL'AGENDA 2030

	Obiettivo	Target	t	Pagina
1 SECURITION OF THE SECURITION OF THE SECURITION OF THE SECURITIES	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	46, 52
2 SCONFESTEE LA FAME AEL MONDO	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 ISTRUDIONE IN OUR IT.	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	85
5 PANTA O GENERE	Raggiungere l'uguaglianza	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	91
¥	di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze	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 EMERGIA SIMMOMABILE	Assicurare a tutti	7.2	Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	103
Ö	l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	7.3	Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	102, 104
8 EDDALECCIPATINE CONTROL CO	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	44
		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	64
		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	88
		8.10	Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti	62
11 CITTA E COMUNITA SESTEMBLI	Rendere le città e gli insediamenti umani	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	53, 102
	inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.4	Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo	67
12 CONSUMO RESPONSABILE	Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo	12.5	Entro il 2030 ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo	106
13 LOTTA CONTROL LE CAMELOUENTO CLIMATICO CONTROL CON	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, 103
16 PACE E GIUSTIZIA	Promuovere società pacifiche e più inclusive	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	96
	per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli	16.5	Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme	76
17 PRINCESSIP PER GLOSETINI	Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile			67



RELAZIONEDELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



EY S.p.A. Via Meravigli, 12 20123 Milano Tel: +39 02 722121 Fax: +39 02 722122037 ey.com

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 il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 Aprile 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("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 2,525,000,001.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:

- 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 e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Crédit Agricole Italia S.p.A. e con il personale di Crédit Agricole FriulAdria S.p.A., 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.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della 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;
 - 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.I, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

EY S.p.A.

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 2019 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, 6 aprile 2020

Warmen (10

Massimiliano Bonfiglio (Revisore legale)

CONTATTI Crédit Agricole Italia S.p.A. Sede Legale Via Università, 1 – 43121 Parma telefono 0521.912111 Capitale Sociale euro 979.234.664,00 i.v. – Iscritta al Registro Imprese di Parma, Codice Fiscale n. 02113530345, aderente al Gruppo IVA Crédit Agricole Italia, Partita Iva n. 02886650346. 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.