

**GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE**

**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2019**  
ai sensi del D.Lgs. 254/2016



**Banca  
Popolare  
Pugliese**



Banca  
Popolare  
Pugliese

### Società Cooperativa per Azioni

**Sede Legale:** 73052 Parabita (Le) • Via Prov.le per Matino, 5

**Sede Amm. e Direzione Generale:** 73046 Matino (Le) • Via Luzzatti, 8

P. IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese Lecce: 02848590754 • R.E.A. n. 176926

Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A166106

**Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese**

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Associazioni cui la Banca aderisce:

ABI, Associazione Nazionale tra le Banche Popolari

GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO **2019**  
ai sensi del D.Lgs. 254/2016



Banca  
Popolare  
Pugliese



Banca  
Popolare  
Pugliese

## Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019

### Le oasi della memoria e della biodiversità

Sessanta tra riserve, parchi, oasi e aree marine protette, sparsi a macchia di leopardo in 11 province (Lecce, Brindisi, Taranto, Bari, BAT, Foggia, Matera, Benevento, Campobasso, Isernia e Chieti), raccontano per immagini, in questa "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019" del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese, un ecosistema ancora intatto nella sua biodiversità, di eccezionale valore naturalistico, scientifico e paesaggistico, da preservare e valorizzare per garantire alle generazioni presenti e a quelle che verranno il diritto di "vivere bene" in un ambiente protetto ed ecologicamente equilibrato.

Da questo mondo verticale, dominato dai boschi e dalle selve, un tempo rifugio di eremiti, di santi e di briganti, irrompe la stupefacente bellezza del creato, ma anche la sua vulnerabilità, se vengono meno tradizioni e saperi ancestrali, la forza dei simboli, il rispetto della natura, e non sono adottate politiche di responsabilità e di sviluppo sostenibile.

Abbiamo molto da imparare da questo libro verde della vita, popolato da organismi straordinari e aperto sul nostro destino comune di pellegrini in cerca di un paradiso smarrito tra i rumori del progresso e della modernità, di una casa ospitale dove fare pace con la Madre Terra e ritrovare, miracolosamente intatta, la nostra dilapidata infanzia.





Lecce, Parco Naturale Regionale di Porto Selvaggio e Palude del Capitano. Scogliere ricche di macchia mediterranea: lentisco, rosmarino, timo...

## Sommario Generale

Premessa Metodologica .....	5
1. Dichiarazione del Presidente .....	6
2. Identità del Gruppo Banca Popolare Pugliese .....	8
3. Profilo e storia del Gruppo Banca Popolare Pugliese .....	9
4. Assetto organizzativo del Gruppo Banca Popolare Pugliese .....	11
5. Mission e valori .....	12
6. Governance del Gruppo .....	14
7. Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni .....	15
8. Piano strategico del Gruppo .....	19
9. L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) .....	20
10. Gli Stakeholder .....	22
11. Analisi di materialità .....	25
12. Responsabilità economica e integrità nella gestione .....	29
12.1 Reputazione e integrità nella condotta aziendale .....	30
12.2. Creazione di valore .....	40
13. Responsabilità verso le persone .....	43
13.1 Valorizzazione e crescita delle persone .....	44
13.2 Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative .....	51
13.3 Sviluppo del welfare .....	55
13.4 Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro .....	57
14. Responsabilità sociale .....	61
14.1 Qualità e soddisfazione del cliente .....	62
14.2 Cyber Security .....	66
14.3 Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio .....	68
14.4 Cultura ed Educazione Finanziaria .....	77
14.5 Innovazione e trasformazione digitale .....	79
14.6 Attenzione verso i Soci .....	84
15. Responsabilità ambientale .....	89
15.1 Impatto ambientale diretto .....	90
15.2 Impatto ambientale indiretto .....	94
16. Partecipazione ad associazioni di categoria e adesione a codici, principi e altre iniziative esterne .....	96
17. Indice dei contenuti GRI e tavole di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016 .....	97
18. Relazione della Società di revisione .....	106



## Premessa Metodologica

La presente *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese (di seguito anche il “Gruppo”), relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, è stata predisposta ai sensi dell’art. 4 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254, che recepisce la Direttiva Europea 2014/95/UE.

Essa è redatta in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del suddetto decreto e ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative (GRI Standards - Opzione Core)*, che costituiscono ad oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità.

Ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 e dell’art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, la presente *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* è stata sottoposta all’esame limitato (“*limited assurance engagement*”) della Società di revisione KPMG S.p.A., che svolge anche la revisione legale del Bilancio individuale della Banca Popolare Pugliese e Consolidato dell’omonimo Gruppo.

La predisposizione della presente *Dichiarazione* è disciplinata internamente da apposito Regolamento che prevede un processo articolato, condiviso e strutturato anche sulla base delle attività a suo tempo svolte in sede di Associazione Bancaria Italiana e in particolare nell’ambito del Gruppo di lavoro “*Reporting di sostenibilità: il contributo del settore bancario italiano*”.

I dati e le informazioni presenti si riferiscono all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, confrontati con quelli dei due anni precedenti e, se non diversamente specificato, il perimetro di rendicontazione coincide con il perimetro di riferimento del Bilancio Consolidato del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese al 31 dicembre 2019.

Nel 2019 non vi sono stati cambiamenti significativi nella dimensione del Gruppo, nella proprietà e nella catena di fornitura.

## 1 Dichiarazione del Presidente

Nel 2019 il Gruppo Banca Popolare Pugliese, in un contesto ancora caratterizzato da una crescita molto contenuta, stimata a fine 2019 allo 0,2%, e dallo spread che ha nuovamente risentito del contesto di incertezza politica e delle tensioni registrate con la Commissione Europea e della minaccia della procedura di infrazione per deficit eccessivo, ha proseguito le sue attività operative e progettuali nell'interesse di tutti gli *stakeholders* e secondo una "crescita sostenibile", in coerenza con i suoi temi rilevanti (reputazione, integrità nella condotta aziendale, creazione di valore, valorizzazione e crescita delle persone, qualità e soddisfazione del cliente, cyber security, attenzione verso i soci, tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, innovazione e trasformazione digitale, sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio, cultura ed educazione finanziaria, sviluppo del welfare e impatto ambientale diretto e indiretto) continuando con le attività di confronto diretto e proficuo con i propri *stakeholders* sul territorio, che quest'anno ha interessato il territorio dauno, in collaborazione con il CSR Lab di Scienze dell'Economia dell'Università degli Studi di Foggia.

I risultati economici e patrimoniali raggiunti nel 2019 continuano a confermare la capacità della Banca di creare redditività sostenibile con l'obiettivo di continuare nel miglioramento del modello di servizio in ottica di efficienza e sviluppo della produttività nel rispetto dei principi e i valori fondanti della Banca.

In particolare, il 2019 ha visto, come meglio descritto nell'apposito paragrafo dedicato alla *Responsabilità ambientale*, una forte mobilitazione del Gruppo a favore dell'ambiente attraverso la realizzazione di una campagna sociale al fine di sensibilizzare la citta-

danza alla tutela e al rispetto dell'ambiente. Con la sua costante presenza nel contesto culturale e comunicativo dei territori in cui opera, il Gruppo ha assunto, infatti, una funzione di affiancamento ad Enti, Istituzioni e Associazioni che hanno a cuore la salvaguardia delle caratteristiche e delle bellezze dell'ambiente in cui viviamo, anche al fine di salvaguardare con il paesaggio quella che è diventata un'attività economica di forte impatto e in costante sviluppo: il turismo.

Per il settimo anno consecutivo, la Capogruppo ha ricevuto, nell'ambito dei "Milano Finanza Global Awards" per la categoria "Creatori di Valore", il premio come Migliore Banca della Regione Puglia.

Successivamente alla chiusura dell'esercizio, come ben noto, si è dovuto, inoltre, fare i conti con la pandemia del Covid-19, che ha sconvolto le nostre vite, la salute di tanti italiani e che sta incidendo pesantemente su tutti i settori produttivi, rendendo necessarie numerose iniziative a livello governativo, europeo e da parte delle Autorità di Vigilanza nazionali ed europee, tutt'ora in evoluzione, sia per l'emergenza sanitaria sia a sostegno dell'economia.

Il nostro Gruppo si è immediatamente allineato, per quanto di competenza, agli interventi normativi ottemperando a tutte le misure di sostegno introdotte, operando con il massimo impegno per dare sostegno e aiuto a tutte quelle persone e a tutte quelle aziende a cui il Covid-19 ha provocato profonde ferite anche nella sfera delle proprie prospettive di lavoro, di volume di affari e di reddito. Tale impegno si è concretizzato in diverse misure a supporto della clientela, tra cui l'assistenza creditizia e la rimodulazione di prossime scadenze di operazioni ad ammortamento.

In questo scenario così dinamico e inaspettato, il Gruppo ha, quindi, reagito in tempi rapidi e al meglio delle sue possibilità, anche al fine di salvaguardare la salute di tutti i suoi collaboratori e dei suoi clienti e di contribuire alla riduzione dei contagi all'interno della struttura e nel contatto con il pubblico.

A tal fine, diverse sono state le misure prontamente intraprese, tra cui l'utilizzo del lavoro agile, la sanificazione degli ambienti delle Filiali ubicate nei Comuni in cui sono stati confermati casi di contagio, nonché misure di *welfare aziendale*, con l'attivazione di coperture assicurative specifiche per il Covid-19 a favore di dipendenti e agenti e permessi retribuiti e turnazioni a favore del personale anche al fine di garantire, al contempo, sempre nel rispetto delle norme di sicurezza, continuità nei servizi alla clientela, anche attraverso mezzi di consulenza a distanza.

Inoltre, al fine di supportare l'emergenza sanitaria nel territorio di riferimento, la Fondazione "Banca Popolare Pugliese -

Giorgio Primiceri" ha donato fondi e si è resa promotrice di una raccolta fondi per contribuire all'allestimento di nuove postazioni di terapia intensiva negli ospedali del territorio.

Fra qualche tempo, quando questo tsunami che ha travolto la nostra esistenza e ha procurato lutti, disagi e ambasce sarà passato, potremo tutti ricominciare a guardare al futuro con rinnovata fiducia, forti di un'esperienza che ci avrà reso più forti e più resistenti e consapevoli, ancor più, dell'importanza del sostegno e dello sviluppo del concetto di "crescita sostenibile".

Il Gruppo con il suo operato intende, quindi, continuare a contribuire all'attuazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) approvati dalle Nazioni Unite e da realizzarsi entro l'anno 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile del pianeta, come più in dettaglio esplicitato nella Sezione 9. *L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)*.

Il Presidente  
del Consiglio di Amministrazione  
Dott. Vito Antonio Primiceri



## I principali numeri

Raccolta Totale:

**4,38** miliardi di euro

Impieghi lordi verso clientela ordinaria:

**2,55** miliardi di euro

Totale valore economico distribuito:

**108,08** milioni di euro

CET1, TIER 1 e TCR\*: **17,38%**

\* Dati relativi alla Capogruppo BPP  
(Dati *Phase-in* prima applicazione del principio contabile IFRS 9).



## 2 Identità del Gruppo Banca Popolare Pugliese

L'attività prevalente del Gruppo è l'attività bancaria, esercitata dalla Capogruppo Banca Popolare Pugliese, e quindi la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito nelle sue varie forme, tanto nei confronti dei propri soci che dei non soci, ispirandosi ai principi del credito popolare con l'obiettivo di essere, nei territori in cui opera, il punto di riferimento per tutti gli operatori che hanno esigenze sempre più complesse e diversificate, mirando al soddisfacimento economico-finanziario di famiglie, imprese minori e cooperative, attraverso una vasta gamma di prodotti e servizi, e attuando ogni opportuna iniziativa volta a diffondere e incoraggiare il risparmio.

Alla luce della natura cooperativa della Banca e quindi di una gestione orientata alla solidarietà e mutualità, il Gruppo persegue finalità non solo economiche, ma anche di tipo sociale, culturale, ambientale e del rispetto della persona e dei suoi diritti a vantaggio dell'intera collettività, come evidenzia il seguito del documento.

La partecipata Bpp Service S.p.A. svolge, invece, attività strumentali all'attività bancaria, quale l'attività immobiliare e di sollecito e recupero bonario dei crediti per conto della Capogruppo.

Ciò considerato, visti anche i valori di bilancio delle due entità, i dati e le informazioni rappresentate nel prosieguo sono afferenti prevalentemente all'attività bancaria della Capogruppo Banca Popolare Pugliese.

### 3 Profilo e storia del Gruppo Banca Popolare Pugliese

Al 31 dicembre 2019 il Gruppo Banca Popolare Pugliese, iscritto nell'albo dei Gruppi bancari il 18 luglio 1995, è così composto:



La Capogruppo Banca Popolare Pugliese, con sede legale in Parabita (Lecce) e Sede Amministrativa e Direzione Generale in Matino (Lecce), nasce il 2 giugno 1994 dalla fusione fra due aziende storiche del sistema bancario salentino, la "Popolare Sud Puglia" e la "Popolare di Lecce", diventando una fra le più significative realtà finanziarie del Mezzogiorno d'Italia.

Fin dal giorno della sua fondazione, si è sempre contraddistinta per il suo spirito dinamico attraverso varie strategiche acquisizioni. Oggi, con 105 sportelli, 110 agenti in attività finanziaria e 21 loro collaboratori, 32.967 soci, oltre 246 mila clienti e un organico di 809 collaboratori, la Banca Popolare Pugliese rappresenta un fondamentale volano per la crescita, lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità economiche e sociali dei territori di riferimento.

Nella pagina successiva sono rappresentate le tappe fondamentali della storia di Banca Popolare Pugliese.





## Banca Popolare Pugliese

02.06.1994

CASSA RURALE  
DI CELLINO  
SAN MARCO  
28.12.1995

CASSA RURALE  
DI OTRANTO  
28.06.1999

BANCA DI CREDITO  
COOPERATIVO  
DI RUVO DI PUGLIA  
13.12.2006

16 FILIALI CARIME  
IN PROVINCIA  
DI FOGGIA, BARI,  
LECCE E MATERA  
16.01.2007

INCORPORAZIONE  
DI BPP SVILUPPO SPA,  
SOCIETÀ  
GIÀ CONTROLLATA  
DAL GRUPPO  
01.10.2013

6 FILIALI CARIM  
IN PROVINCIA  
DI CAMPOBASSO  
E CHIETI  
01.10.2015

7 FILIALI BLPR  
IN PROVINCIA  
DI BENEVENTO  
E ISERNIA  
24.10.2016

La controllata Bpp Service è nata nel 2002 con l'obiettivo di svolgere attività ausiliarie e strumentali a quelle della Capogruppo per la difesa del valore dei crediti vantati dalla Banca e del loro concreto recupero. In particolare, la Società segue le aste immobiliari in cui è interessata la Capogruppo e, se del caso, cura l'acquisto di immobili o diritti reali immobiliari di qualunque genere, la gestione degli stessi e la loro alienazione a terzi; svolge poi l'attività di gestione e recupero bonario dei crediti in mora di minore importo della controllante.

Nel 2013, l'attenzione alle tematiche sociali, culturali e scientifiche ha visto la costituzione della *Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri"* – Onlus, ente nonprofit privato e autonomo che svolge la sua attività nei settori dell'Arte, della Formazione, della Ricerca, della Salute e Solidarietà.

L'anno 2019, in particolare, ha segnato per Banca Popolare Pugliese un importante anniversario: quello dei suoi 25 anni. Per tale avvenimento è stata ideata e realizzata una campagna di comunicazione sui social mediante la pubblicazione di 25 post con l'obiettivo di raccontare storie e personaggi che hanno segnato gli anni del Gruppo Banca Popolare Pugliese.

## 4 Assetto organizzativo del Gruppo Banca Popolare Pugliese

L'assetto organizzativo della Capogruppo Banca Popolare Pugliese si articola in:

- **Direzione Generale**, in staff alla quale vi sono tre Funzioni Centrali (Segreteria Generale, Segreteria Affari Legali e Personale). Dalla Direzione Generale dipendono cinque Direzioni Centrali (Operativa, Commerciale, Amministrazione e Finanza, Crediti e Controllo e Recupero), cui fanno capo le varie Funzioni di linea.

Come previsto dalla normativa di vigilanza, vi sono tre Funzioni di controllo (Conformità e Risk Management per i controlli di secondo livello e Internal Audit per quelli di terzo livello) direttamente dipendenti dal Consiglio di Amministrazione.

- **Rete**, composta da 105 Filiali, raggruppate in 8 Distretti, da figure specialistiche e in particolare 39 Promotori Finanziari, 22 Gestori Imprese e 21 Gestori Imprese Junior e da 110 Agenti in Attività Finanziaria che promuovono principalmente il credito ai privati.

La Banca si avvale inoltre di **Canali Virtuali**, quali il sito istituzionale e il *Customer Care* (Numero Verde 800.99.14.99).

Le Filiali sono situate nelle regioni del Sud Italia e in particolare in Puglia, Molise, Campania, Basilicata e Abruzzo. La maggior parte di esse è concentrata in Puglia, e in particolare nella provincia di Lecce, nucleo originario di espansione della Banca.

Gli Agenti in Attività Finanziaria operano in Puglia, Sicilia, Campania, e, più marginalmente, nel Lazio, Toscana, Molise, Abruzzo, Basilicata e Sardegna.

Grazie alla sua presenza così capillare la Banca è in grado di conoscere a fondo i Clienti e i loro bisogni e di proporre soluzioni adeguate e personalizzate.



Dati al 31.12.2019

Regione/Provincia	Numero Filiali
<b>Puglia</b>	<b>89</b>
Lecce	50
Brindisi	14
Bari	10
Barletta - Andria - Trani	2
Foggia	7
Taranto	6
<b>Basilicata</b>	<b>3</b>
Matera	3
<b>Molise</b>	<b>6</b>
Campobasso	5
Isernia	1
<b>Abruzzo</b>	<b>1</b>
Chieti	1
<b>Campania</b>	<b>6</b>
Benevento	6
<b>Totale</b>	<b>105</b>

## 5 Mission e valori

*“La missione della Banca Popolare Pugliese consiste nell’assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui opera. Questo, la Banca Popolare Pugliese ritiene di poter fare rafforzando e valorizzando la propria autonomia societaria e gestionale, operando in modo da raggiungere adeguati livelli di efficienza per soddisfare le esigenze della clientela, con una particolare attenzione alle piccole e medie imprese e alle famiglie, e conseguire adeguati risultati economici che soddisfino le aspettative dei soci”.*

(Codice Etico BPP)

La missione, i valori e i principi che caratterizzano lo stile, l’operatività e la regolamentazione interna del Gruppo sono formalizzati nel **Codice Etico** adottato dal 2000 e pubblicato sul sito Internet della Banca ([www.bpp.it](http://www.bpp.it)).

I valori o principi fondamentali ai quali il Gruppo si ispira nel suo agire per il perseguimento della missione aziendale sono:

- *Integrità, tutela e rispetto della persona*
- *Etica nella gestione degli affari e integrità morale*
- *Lealtà, legalità, correttezza e onestà*
- *Professionalità*
- *Diligenza*
- *Trasparenza e correttezza delle informazioni*
- *Attenzione al cliente*
- *Capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio*
- *Valorizzazione delle risorse umane*
- *Spirito di appartenenza*
- *Salvaguardia del patrimonio aziendale sia materiale che reputazionale*
- *Riservatezza*
- *Affidabilità e prestigio aziendale*
- *Collaborazione con le Autorità di Vigilanza e controllo*

Il Codice si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale del Gruppo, nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze sociali, economiche e ambientali concorre a limitare l'esposizione ai rischi di *compliance* e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale.

Destinatari del Codice Etico sono gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti e tutti i collaboratori, comunque denominati, legati alla Banca da un rapporto contrattuale, anche a tempo determinato.

Il Gruppo consegna una copia del Codice Etico anche ai terzi con cui instaura rapporti contrattuali, per esplicitare, fin dalla fase preliminare, i principi su cui intende sia improntato il rapporto stesso.

Il Codice Etico prevede l'esistenza del Comitato Etico che ha il compito di vigilare sul rispetto dello stesso, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sull'applicazione del medesimo.

Le infrazioni al Codice comportano l'applicazione di graduate sanzioni disciplinari, quando non ricorrono i motivi per altre iniziative.

Per assicurarne maggiore fruibilità e agevolarne la lettura, il Codice Etico è disponibile, oltre che sulla Intranet aziendale, anche sul sito Internet della Banca.



Lecce, Riserva  
Statale Oasi WWF  
Le Cesine.

## 6 Governance del Gruppo

La Banca ha adottato il modello di amministrazione e controllo tradizionale, che contempla la presenza di un Consiglio di Amministrazione, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea dei soci), e di un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

Tale scelta consegue ad una valutazione compiuta sulla base di parametri, quali la struttura proprietaria e il grado di apertura al mercato, le sue dimensioni e la complessità operativa, gli obiettivi strategici di medio e lungo periodo, la struttura organizzativa del Gruppo, indicati nelle Disposizioni di Vigilanza, non disgiunta dalla considerazione delle peculiarità della Banca, della sua storia, del suo programma societario e dei valori etici e del credito popolare che hanno guidato le scelte organizzative e di governo nel tempo adottate.

Lo Statuto della Capogruppo disciplina le linee fondamentali dell'organizzazione societaria, indicando in maniera chiara e definita le competenze e i poteri degli Organi di governo societario e i limiti delle deleghe che possono essere attribuite.

Costituiscono Organi di governo societario della Banca:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione, composto da tredici membri e in carica per tre anni;
- il Comitato Esecutivo, composto da sei membri, scelti tra gli Amministratori in carica;
- il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- il Collegio Sindacale composto da tre sindaci effettivi e due supplenti e in carica per tre anni.

Il Consiglio di Amministrazione, al fine di espletare al meglio i propri compiti in materia di assunzione, monitoraggio e valutazione dei rischi nonché di impostazione e verifica del sistema dei controlli interni della Banca e del Gruppo, in termini di funzionalità, efficienza ed efficacia, si avvale dell'ausilio del Comitato Consiliare sui Rischi.

Esso svolge funzioni consultive e, ove necessario, istruttorie a supporto del Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e di sistema dei controlli interni. Il Comitato è composto da tre amministratori non esecutivi e in maggioranza indipendenti, in possesso di competenza in materia contabile, finanziaria, organizzativa e normativa di settore, che durano in carica tre anni.

L'attività di ciascun Organo è disciplinata da appositi Regolamenti che sono pubblicati e messi a disposizione nelle forme opportune.

Di seguito la composizione degli Organi di amministrazione e controllo della Capogruppo per età e per genere.

Composizione degli Organi di amministrazione e controllo per fasce d'età				Composizione degli Organi di amministrazione e controllo per genere			
%	2019	2018	2017	%	2019	2018	2017
Meno di 30 anni	0,0%	0,0%	0,0%	Uomini	93,75%	93,75%	100,00%
Da 30 a 50 anni	18,75%	18,75%	12,50%	Donne	6,25%	6,25%	0,00%
Oltre 50 anni	81,25%	81,25%	87,50%				

Al riguardo, per maggiori dettagli si rimanda al documento “Composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare Pugliese - Profilo teorico delle competenze degli amministratori”, disponibile sul sito alla sezione “Informazioni societarie” (<http://www.bpp.it/web/guest/informazioni-societarie>).

La Direzione Generale è composta dal Direttore Generale e da due Vice Direttori Generali. Questi ultimi, nominati con delibera del Consiglio di Amministrazione del 6 novembre 2015, collaborano e supportano il Direttore Generale nello svolgimento dei compiti a lui attribuiti e lo sostituiscono in caso di assenza o impedimento.

Il Direttore Generale rappresenta il vertice della struttura interna e ha la responsabilità della gestione aziendale corrente e partecipa alla funzione di gestione; egli assiste alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, con il compito di esprimere pareri e di dare esecuzione alle delibere dei predetti Organi.

## 7 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

I principi fondamentali che ispirano l'attività di gestione e controllo dei rischi sono:

- chiara individuazione delle responsabilità;
- 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.

Il governo dei rischi è assicurato attraverso l'attività degli Organi della Capogruppo, di specifici Comitati, delle Funzioni di Controllo, della Direzione Generale con i suoi Comitati/Direzioni/Funzioni.

In linea con le caratteristiche della Banca, il Consiglio di Amministrazione ha un ruolo fondamentale per il conseguimento di un efficace ed efficiente sistema di gestione e controllo dei rischi: ricopre una funzione di supervisione strategica e ha adottato modelli organizzativi e meccanismi operativi e di controllo adeguati e conformi alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali.

Il Direttore Generale, in attuazione degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione, ha la responsabilità del mantenimento del sistema di gestione e di controllo dei rischi aziendali. Per l'efficace gestione dei rischi il Direttore Generale si avvale del Comitato Interno Controlli e Rischi, che ha il compito di esaminare, formulare osservazioni e – ove necessario

– proporre al Direttore Generale modifiche nelle strategie in materia di rischi aziendali. Il Direttore Generale convoca il Comitato Interno Controlli e Rischi con periodicità prefissata, e quando occorre anche in sessione straordinaria, e lo presiede.

Recependo le indicazioni dell'Autorità di Vigilanza e dei diversi Organismi internazionali in materia di supervisione bancaria, è stata adottata una Risk Policy che ha l'obiettivo di definire per ogni rischio la propensione, le modalità di analisi, di controllo e di misurazione.

Il Sistema dei Controlli Interni del Gruppo è orientato alla sana e prudente gestione, al contenimento dei rischi, alla solidità finanziaria e alla tutela della reputazione aziendale, nonché alla valutazione dell'adeguatezza patrimoniale attuale e prospettica.

L'ambiente di controllo è fondato sull'integrità, sui valori etici e sulla costante formazione/aggiornamento del Personale. Il Gruppo ha perfezionato metriche di valutazione comuni alle varie Funzioni aziendali di controllo, condivise fra le stesse.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato prevede che le attività di controllo si attuino a tutti i livelli gerarchici e funzionali della struttura organizzativa. Tutte le strutture aziendali sono impegnate, in relazione ai propri specifici livelli di responsabilità e ai compiti a ciascuno assegnati, a esercitare controlli sui processi e sulle attività operative di propria competenza.

Il Sistema dei Controlli Interni prevede tre livelli di controllo, come previsto dalla Normativa di Vigilanza, con controlli di primo livello o di linea, insiti nei processi e nelle procedure aziendali e nelle stesse strutture operative, controlli di secondo livello o sui rischi e sulla conformità, affidati alla Funzione di Conformità e alla Funzione Risk Management, e controlli di terzo livello o di revisione interna, affidati alla Funzione Internal Audit.

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese, nel quadro dell'attività di direzione e coordinamento del Gruppo, emana disposizioni alla controllata per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia, nell'interesse della stabilità del Gruppo. Essa provvede altresì alla definizione del disegno imprenditoriale unitario, verificandone l'attuazione presso ciascuna componente, e assicura la coerenza complessiva dell'assetto di governo del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione della Società controllata adotta mediante delibera formale le politiche e le misure di gestione dei rischi individuate dalla Capogruppo, diventando responsabile della loro attuazione nell'ambito della Società stessa.

Il Gruppo si è dotato di un sistema di reporting integrato, con l'obiettivo di assicurare la piena conoscenza e governabilità del grado di esposizione ai singoli rischi e del funzionamento del processo di gestione.

Tale sistema di reporting ha come destinatari finali le Autorità di Vigilanza, gli Organi Amministrativi ed Esecutivi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Consiliare sui Rischi, Comitato Esecutivo, Comitato Etico, Direttore Generale), il Collegio Sindacale e la Società di Revisione in base alla periodicità stabilita dalla normativa esterna e interna e secondo le competenze di ciascun Organo.

Il *Risk Appetite Framework* (RAF) rappresenta il documento nel quale il Consiglio di Amministrazione ha esplicitato la propria propensione al rischio ed è riferito all'intero Gruppo.

Nel *Risk Appetite Framework* sono identificati i rischi ed esplicitati gli indicatori di massima sintesi a cui sono stati associati specifici obiettivi di rischio (*risk appetite*), soglie di *risk capacity* e misure di *risk tolerance* per la verifica della coerenza dei rischi con le strategie e con il relativo *risk profile*, tutti oggetto di monitoraggio.

Nella tabella che segue si riporta il raccordo delle tematiche rilevanti di sostenibilità con i temi previsti dal Decreto Legislativo n. 254/2016 e i rischi mappati all'interno del *Risk Appetite Framework* del Gruppo.

TEMI MATERIALI	Collegamento con i temi previsti dal Decreto Legislativo 254/2016	Collegamento con rischi identificati dal Gruppo nel Risk Appetite Framework (RAF)
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Temi sociali e attinenti al personale Lotta alla corruzione attiva e passiva Rispetto dei diritti umani Temi ambientali	Rischio di non conformità alle norme Rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo Rischio reputazionale
Creazione di valore	Temi sociali	Rischio strategico
Valorizzazione e crescita delle persone	Temi sociali e attinenti al personale Rispetto dei diritti umani	Rischio di non conformità alle norme Rischio operativo (Perdite operative) Rischio strategico
Qualità e soddisfazione del cliente	Temi sociali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale
Cyber Security	Temi sociali Lotta alla corruzione attiva e passiva	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale Rischio informatico Rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo
Attenzione verso i Soci	Temi sociali	Rischio reputazionale Rischio strategico
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Temi sociali e attinenti al personale	Rischio operativo (Perdite operative) Rischio reputazionale
Innovazione e trasformazione digitale	Temi sociali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale Rischio informatico
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Temi sociali	Rischio reputazionale
Cultura ed Educazione Finanziaria	Temi sociali	Rischio reputazionale
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Temi sociali e attinenti al personale	Rischio reputazionale
Sviluppo del welfare	Temi sociali e attinenti al personale	Rischio reputazionale
Impatto ambientale diretto	Temi ambientali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale
Impatto ambientale indiretto	Temi ambientali Temi sociali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale

Per maggiori dettagli sui rischi indicati e sulla loro modalità di gestione, si rinvia al documento *“Informativa al pubblico da parte degli Enti ai sensi del Regolamento UE n. 575/2013”* e alla Parte E *“Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura”* della Nota Integrativa della Capogruppo pubblicate sul sito della stessa.

TEMI MATERIALI	PRINCIPALI PRESIDI E MODALITÀ DI GESTIONE DEI TEMI E DEI RELATIVI RISCHI GENERATI E SUBITI
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Codice Etico Sistema dei Controlli Interni Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001 Whistleblowing Policy Manuale della Politica del Personale Varie Policy sulla vendita dei prodotti e sulla consulenza, nonché sull'adeguatezza e appropriatezza dei servizi di investimento Testo unico sulla Trasparenza Bancaria Formazione in materia di corruzione Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario BPP Regolamento in materia di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo Gestione del rischio di non conformità
Creazione di valore	Codice Etico Gestione dei rischi finanziari - Rinvio alla parte E <i>“Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura”</i> della Nota Integrativa della Capogruppo
Valorizzazione e crescita delle persone	Codice Etico Manuale della Politica del Personale Whistleblowing Policy Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario BPP Formazione
Qualità e soddisfazione del Cliente	Codice Etico Policy su nuovi prodotti/servizi/attività e nuovi mercati Varie Policy sulla vendita dei prodotti e sulla consulenza, nonché sull'adeguatezza e appropriatezza dei servizi di investimento Customer Satisfaction Reclami
Cyber Security	Codice Etico Policy sulla Protezione dei dati personali Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico Piano di Continuità Operativa
Attenzione verso i Soci	Codice Etico Statuto Sociale
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001 Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
Innovazione e trasformazione digitale	Disciplina in materia di Trasparenza Policy sulla Protezione dei dati personali Policy di sicurezza informatica Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Codice Etico Policy sulla comunicazione esterna
Cultura ed Educazione Finanziaria	Codice Etico Policy sulla comunicazione esterna
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Codice Etico Manuale della Politica del Personale
Sviluppo del welfare	Codice Etico Manuale della Politica del Personale
Impatto ambientale diretto	Codice Etico Struttura di “Energy Management” all'interno della Funzione Servizi Generali
Impatto ambientale indiretto	Codice Etico Policy sulla comunicazione esterna

La Capogruppo ha altresì adottato il Regolamento del Processo ICAAP con l'obiettivo di valutare l'adeguatezza, attuale e prospettica, del proprio capitale rispetto all'esposizione ai rischi che ne caratterizzano l'operatività.

## 8 Piano strategico del Gruppo

Il 4 febbraio 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Budget 2020 e il Roll-Forward 2020-2022 del Piano Strategico, varato lo scorso anno, sviluppato sulla base dell'analisi del contesto esterno e dello scenario economico di riferimento, dell'analisi delle performance della Banca, nonché dell'analisi di posizionamento dell'Azienda rispetto ad un gruppo di istituti bancari selezionati per affinità dimensionali o operative/organizzative e per localizzazione geografica o service informatico.

Valutando non solo gli aspetti economici e patrimoniali, ma ispirandosi ai principi base su cui il Gruppo fonda la sua operatività ovvero la reputazione, la credibilità, il sostegno del territorio e la soddisfazione dei suoi *stakeholder*, il Roll-Forward conferma le direttive di Piano Strategico ovvero:

- **Crescita in sostegno ai territori di riferimento** attraverso:
  - Crescita su clienti Affluent, raccolta gestita e nuovi territori;
  - Cross-selling prodotti a valore aggiunto e mutui alle famiglie;
  - Crescita selettiva sulle migliori imprese del territorio.
- **Ulteriore affinamento del Modello di servizio leggero e multicanale** attraverso:
  - Evoluzione modello di servizio;
  - Revisione del dimensionamento delle risorse di sportello e potenziale rafforzamento della "cinghia";
  - Presenza territoriale e formato delle filiali.
- **Ulteriore affinamento del Modello operativo snello e semplificato** attraverso:
  - Centralizzazione e automazione;
  - Contenimento spese amministrative.
- **Nuovi investimenti in digitalizzazione e innovazione** attraverso:
  - Nuovi applicativi per conoscenza cliente (CRM) e supporto al dialogo commerciale (per esempio, consulenza guidata);
  - Fattori abilitanti (per esempio, firma digitale).
- **Macchina di riqualificazione delle risorse**

Tali linee di intervento si stanno perseguitando attraverso un Piano Operativo, articolato in 10 iniziative progettuali con meccanismi strutturati di monitoraggio dei risultati e di verifica periodica degli avanzamenti sotto la guida del Direttore Generale e con il supporto delle Direzioni Centrali.

Il Roll-Forward del Piano Strategico conferma per il 2022 un Roe di oltre il 5% e un cost/income al 70% con un CET 1 *full-loaded* oltre il 17%.

Successivamente, però, si è dovuto fare i conti con la pandemia del *Covid-19*. Tale emergenza sta minando la salute di tutti e le iniziative di contenimento, che si sono dovute adottare, stanno incidendo pesantemente tanto da rendere necessarie numerose iniziative a livello governativo, europeo e delle Autorità di Vigilanza.

Al momento non sono disponibili stime attendibili sugli impatti che la pandemia del *Covid-19* provocherà. Le iniziative messe in campo, però, con tutta probabilità ne attutiranno gli effetti negativi.

Tutta la struttura aziendale e tutti i collaboratori, pur in condizioni difficilissime, sono fortemente impegnati ad assicurare il servizio alla clientela e a far funzionare al meglio la macchina organizzativa senza interrompere lo sviluppo dell'attività progettuale che, anzi, ha subito una decisa accelerazione su tutti gli aspetti di carattere informatico e telematico.

## 9 L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

Il 25 settembre 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'*Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile* e i relativi 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals - SDGs* nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030 per assicurarsi uno sviluppo sostenibile del pianeta.

Con l'Agenda 2030 è stata definitivamente superata l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale, affermando una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo.

Tutti i Paesi sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile. Ciò vuol dire che ogni Paese deve impegnarsi a definire una strategia di sviluppo sostenibile che consenta di raggiungere gli SDGs, richiedendo ciò un forte coinvolgimento di tutte le componenti della Società.

Nel seguito i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) riportati nella traduzione italiana utilizzata dall'Asvis (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile).



Il Gruppo Banca Popolare Pugliese si impegna attivamente per il perseguitamento di un cambiamento positivo a livello globale mettendo in atto azioni concrete rivolte al raggiungimento di alcuni SDGs ritenuti prioritari e particolarmente connessi al suo business.

Nel seguito il collegamento dei temi di materialità del Gruppo trattati da cui è facile cogliere le motivazioni e i collegamenti.

**SDG di riferimento****Temi materiali del Gruppo**

Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio  
Qualità e soddisfazione del cliente



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio



Valorizzazione e crescita delle persone  
Cultura ed Educazione Finanziaria



Valorizzazione e crescita delle persone  
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative  
Reputazione e integrità nella condotta aziendale



Impatto ambientale diretto  
Impatto ambientale indiretto



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio  
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative  
Cultura ed Educazione Finanziaria



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio  
Innovazione e trasformazione digitale



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio  
Valorizzazione e crescita delle persone  
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative  
Reputazione e integrità nella condotta aziendale



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio



Reputazione e integrità nella condotta aziendale

## 10 Gli Stakeholder

Il Gruppo, in coerenza con quanto enunciato nel Codice Etico, ha individuato i suoi principali *stakeholder* attraverso analisi di benchmark e analisi interne che hanno visto il coinvolgimento dei Responsabili delle Funzioni che intrattengono relazioni con gli stessi.

Gli *stakeholder* individuati sono:

- Dipendenti e collaboratori;
- Clienti;
- Soci/Azionisti;
- Stato, Istituzioni e Comunità locale;
- Fornitori.

L'attività di coinvolgimento degli *stakeholder* è continua sia per prassi consolidate (per esempio, Indagini varie di *Customer Satisfaction*, Meeting con i dipendenti, collaboratori, Incontri tematici, ecc.) sia in occasione di specifici adempimenti previsti dalla legge (per esempio, Assemblea dei soci, confronti con le Organizzazioni sindacali, ecc.).

Nel seguito sono sintetizzate e schematizzate le principali attività di coinvolgimento.

Stakeholder	Principali Canali e modalità di coinvolgimento
Dipendenti e collaboratori	Meeting annuale con i dipendenti Strumenti di comunicazione interna Intranet aziendale
Clienti	Indagini varie di Customer Satisfaction Sito web Incontri tematici Customer Care (Numero Verde 800.99.14.99) Social media Reclami
Soci/Azionisti	Assemblea dei Soci Customer Care (Numero Verde 800.99.14.99) Reclami
Stato, Istituzioni e Comunità locale	Iniziative varie ed eventi Incontri con i rappresentanti del territorio
Fornitori	Contatti periodici sulla base delle esigenze per il miglioramento reciproco dei servizi offerti

A partire dall'inizio del 2018 è stato avviato l'utilizzo di un nuovo canale di comunicazione, rappresentato dai **social network**, in cui sono pubblicati contenuti testuali, immagini, video e audio aventi ad oggetto comunicazione di tipo istituzionale, e in cui l'utente finale (cliente/non cliente) e la Banca interagiscono in una comunicazione bidirezionale.

La scelta di essere presenti sui canali social, e in particolare Facebook, Instagram e YouTube, è stata dettata anche dall'esigenza di dotarsi di ulteriori canali di comunicazione attraverso i quali sviluppare relazioni con potenziale clientela, divulgare costantemente le attività svolte dal Gruppo e aprirsi alle osservazioni e ai commenti della "Community" BPP.

Brindisi, Riserva Statale Torre Guaceto. È uno dei 16 Parchi Blu del mondo.



I social affermano un nuovo modo di operare e di interagire con la clientela effettiva e potenziale, in tempo reale, e con un linguaggio “differente” rispetto alla comunicazione tradizionale, ma diretto.

Anche situazioni di “criticità” possono tradursi in momenti di miglioramento e di opportunità al fine di migliorare le attività di problem solving e, di conseguenza, anche i servizi forniti.

### **Stakeholder Engagement sui temi di sostenibilità**

Il coinvolgimento degli *stakeholder* – *stakeholder engagement* – è un pilastro fondamentale nell’ambito delle politiche di CSR (*Corporate Social Responsibility*) o, come definito dalla Commissione Europea, di “responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società”.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha avviato un percorso strutturato di coinvolgimento degli *stakeholder* focalizzato sui temi di sostenibilità. In particolare, il coinvolgimento delle categorie dei *Dipendenti* e *collaboratori*, anche soci, e dei *Fornitori* è avvenuto tramite la somministrazione di un questionario in cui si chiedeva di attribuire un punteggio sulla rilevanza delle tematiche di sostenibilità individuate dal Gruppo nell’analisi di materialità svolta nell’esercizio precedente, mentre il coinvolgimento dei clienti, anche soci, delle Istituzioni e della Comunità locale è avvenuto attraverso l’organizzazione di un *Incontro Formativo/Informativo* con gli *stakeholder* del territorio focalizzato sul tema della sostenibilità e denominato **Creare Valore condiviso**, che ha visto la partecipazione della Facoltà di Economia del territorio di riferimento.

Nel corso del 2019, il Gruppo ha proseguito l’attività di coinvolgimento degli *stakeholder* organizzando con loro un secondo incontro – **Creare Valore condiviso** –, questa volta nel territorio dauno, in collaborazione con il CSR Lab di Scienze dell’Economia dell’Università degli Studi di Foggia.



Durante l’incontro, dopo una sessione formativa/informativa sulla Sostenibilità nel contesto bancario, è stato illustrato il percorso di sostenibilità del Gruppo e sono stati presentati la *Dichiarazione non Finanziaria* e, in particolare, i temi individuati in fase di svolgimento dell’analisi di materialità svolta nell’esercizio precedente.

È stato poi richiesto ai partecipanti di compilare un questionario sulla rilevanza delle tematiche di sostenibilità e di intervenire per discutere e valutare la rilevanza dei temi proposti in relazione alle loro esperienze, conoscenze e aspettative.

Sulla base dei risultati di tali attività si è provveduto all’aggiornamento della **matrice di materialità 2019** rappresentata nella sezione successiva.

## 11 Analisi di materialità

Per la definizione delle tematiche maggiormente rilevanti per il Gruppo, è stato adottato il principio di materialità, enunciato dai *GRI Standards*, sulla base del quale un'informazione è rilevante qualora la sua omissione possa influenzare significativamente le decisioni degli utilizzatori del report.

In particolare, sono considerati rilevanti, o materiali, quegli aspetti che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per l'organizzazione o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*.

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha realizzato la sua analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per sé e per gli *stakeholder*, ovvero quei temi che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Lo sviluppo dell'analisi di materialità, e quindi l'individuazione dei temi rilevanti del Gruppo, è stato condotto attraverso un processo che si è articolato nelle seguenti fasi:

1. *Individuazione delle tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti*, attraverso l'analisi di documenti interni, analisi di *benchmarking* su altri gruppi bancari, nonché analisi di documenti e linee guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario.
2. *Selezione e categorizzazione dei temi materiali*, partendo dalla *long list* di tematiche di sostenibilità individuate nella fase precedente, è stata definita con l'interessamento delle Funzioni aziendali una *short list* di tematiche di sostenibilità rilevanti.
3. *Prioritizzazione dei temi materiali*, realizzata attraverso questionari sottoposti ai Responsabili delle Funzioni aziendali che intrattengono relazioni con gli *stakeholder* individuati secondo la prospettiva della Banca, intesa come entità nel suo complesso, e dei singoli *stakeholder* rilevanti specificatamente individuati.
4. *Revisione, Condivisione e Approvazione del processo e dei risultati con gli Organi e i Comitati preposti* (Direzione Generale, Comitato Interno Controlli e Rischi, Consiglio di Amministrazione, Comitato Consiliare e Collegio Sindacale).

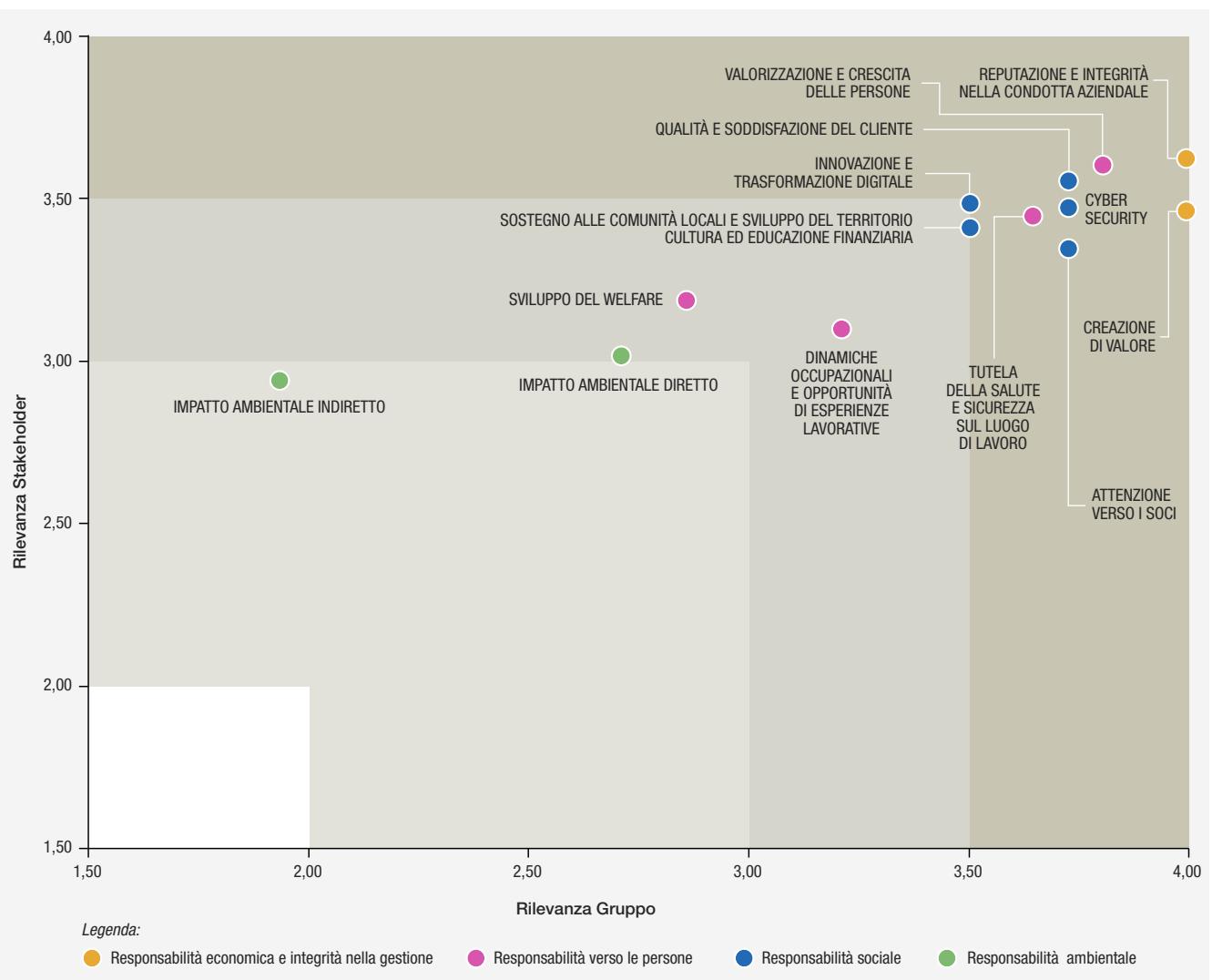
Per il 2019, sulla base delle attività svolte, sono stati sostanzialmente confermati i risultati dell'analisi di materialità 2018 con riferimento alla lista delle Tematiche rilevanti per il Gruppo **Rilevanza Gruppo**.

L'aggiornamento della prioritizzazione delle tematiche per gli *stakeholder Rilevanza Stakeholder* è avvenuto recependo i risultati delle attività di ascolto e coinvolgimento diretto degli *stakeholder* realizzate nel corso del 2019, integrati con quelle derivanti dall'attività di coinvolgimento svolta nel 2018.

Le tematiche rilevanti ai fini della sostenibilità sono state, infine, posizionate all'interno di una mappa a due dimensioni (*matrice di materialità*) rappresentative, da un lato, della rilevanza che tali aspetti hanno sull'organizzazione del Gruppo e, dall'altro, delle aspettative e priorità degli *stakeholder*.

## Matrice di materialità 2019

Di seguito i temi che risultano rilevanti per il Gruppo (asse delle ascisse) e per i suoi *stakeholder* (asse delle ordinate).



Lo *stakeholder engagement* quindi ha confermato le tematiche di materialità già identificate, non facendo emergere nuove tematiche significative non considerate, ovvero:

- Reputazione e integrità nella condotta aziendale;
- Creazione di valore;
- Qualità e soddisfazione del cliente;
- Attenzione verso i soci;
- Valorizzazione e crescita delle persone;
- Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio;
- Innovazione e trasformazione digitale;
- Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- Cultura ed Educazione finanziaria;
- Cyber Security.

nonché la trattazione dei seguenti temi:

- “*Impatto ambientale diretto*”, in quanto, nonostante l’attività a basso impatto ambientale svolta dal Gruppo, consente di rispondere alle specifiche richieste del D.Lgs. 254/2016 in materia ambientale;
- “*Sviluppo del welfare*” e “*Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative*”, in quanto il Gruppo riconosce l’alta valenza sociale ad essi collegata.

Nel 2019, si è trattato, inoltre, il tema “*Impatto ambientale indiretto*”, in quanto, seppur al di sotto della soglia di materialità, il Gruppo ha avviato nel 2019 un’intensa campagna di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela e il rispetto dell’ambiente. Al riguardo, si consideri che la Commissione Europea, con comunicazione di giugno 2019, ha rivisto gli “*Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario*” che, non vincolanti, hanno l’obiettivo di rafforzare la comunicazione delle informazioni connesse al clima con uno specifico allegato per le banche e per le imprese di assicurazione, nonostante la consapevolezza che calcolare gli impatti da essi derivanti è molto complesso e che il processo per farlo, nell’intero mondo finanziario, è ancora in fase di analisi e di studio.

Nella tabella che segue, per ogni tema materiale, viene indicato il perimetro d’impatto all’interno al Gruppo e all’esterno sugli *stakeholder*.

TEMI MATERIALI	PERIMETRO D’IMPATTO	
	Interno	Esterno/Stakeholder
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Gruppo BPP	Tutti
Creazione di valore	Gruppo BPP	Tutti
Valorizzazione e crescita delle persone	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Qualità e soddisfazione del cliente	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
Cyber Security	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
Attenzione verso i soci	Gruppo BPP	Soci/Azionisti
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Innovazione e trasformazione digitale	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Gruppo BPP	Comunità locali e Istituzioni, Soci/Azionisti
Cultura ed Educazione Finanziaria	Gruppo BPP	Comunità locali e Istituzioni
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Gruppo BPP	Comunità locali, Dipendenti e collaboratori
Sviluppo del welfare	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori
Impatto ambientale diretto	Gruppo BPP	Comunità locali
Impatto ambientale indiretto	Gruppo BPP	Comunità locali

Nel seguito si rendicontano, quindi, le tematiche individuate, che nella presente rendicontazione sono state raggruppate per macro-categoria, anche al fine di consentire una lettura omogenea del documento, individuando le quattro “*responsabilità*” del Gruppo:

- *Responsabilità economica e integrità della gestione*;
- *Responsabilità verso le persone*;
- *Responsabilità sociale*;
- *Responsabilità ambientale*;

declinate nei temi oggetto di rendicontazione.

Lecce, Parco Naturale Regionale Costa Otranto-Santa Maria di Leuca-Bosco Tricase.





# Responsabilità economica e integrità nella gestione

GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE  
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

## 12 Responsabilità economica e integrità nella gestione

### 12.1 Reputazione e integrità nella condotta aziendale

*"La Banca è convinta che la reputazione costituisce un valore qualificante per l'operatore bancario e impronta, per questo, alla correttezza formale e sostanziale il suo agire in ogni genere di rapporto con i clienti, gli azionisti, i soci, i dipendenti, i collaboratori e tutti i soggetti con cui entra in contatto".*

(Codice Etico BPP)

Il Gruppo è consapevole che il successo di un'impresa – e a maggior ragione di un'istituzione finanziaria – si fonda, oltre che su oggettivi parametri economici, su valori quali la trasparenza, l'integrità, il rigore e la lealtà, e ha come obiettivo cardine quello di mantenere nel tempo un comportamento giuridicamente ed eticamente corretto nei confronti di tutti i propri *stakeholder* sia interni sia esterni.

Al riguardo, oltre al Codice Etico già trattato e al Codice di Comportamento, il Gruppo si è dotato di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 rappresentato dal complesso di norme, regole, procedure e protocolli per disciplinare la sua attività e rendere questa conforme alle disposizioni di legge o aventi forza di legge e a quelle delle Autorità amministrative o di vigilanza (per esempio, Banca d'Italia, Consob, Garante della privacy, ecc.), sottoposto a periodiche revisioni per esigenze di adeguamento a variazioni intervenute nella normativa di riferimento ovvero a modifiche dei processi organizzativi aziendali.

Taranto, Riserve naturali regionali Litorale Tarantino Orientale.



Il Modello organizzativo è portato a conoscenza di tutti i destinatari mediante la diffusione della normativa aziendale con i mezzi dalla stessa normativa previsti. È dovere di tutti i destinatari conoscere, applicare e far osservare il Modello organizzativo della Banca Popolare Pugliese.

Per il monitoraggio dell'applicazione del Modello organizzativo ex 231/2001 è stato istituito l'Organismo di Vigilanza ed è stato messo a punto un sistema disciplinare e sanzionatorio in relazione ai comportamenti che integrano le fattispecie previste dal D.Lgs. 231/2001 o che comportano il rischio di consentirne o facilitarne la commissione.

L'Organismo di Vigilanza, che opera secondo un Regolamento proprio (*Regolamento dell'Organismo di Vigilanza*), è composto da cinque membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione della Banca, tra i quali figura un avvocato penalista esterno.

Tra i compiti riconosciuti all'Organismo vi è quello di vigilare sui processi affinché sia ampia e diffusa la conoscenza del Codice Etico, del Codice di Comportamento, del Modello organizzativo e, in genere, di tutta la normativa interna presso i soggetti individuati dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2001 e di segnalare al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e alla Direzione Generale le eventuali carenze al riguardo, suggerendo le iniziative idonee a dare la massima diffusione a tale conoscenza. Esso riceve le eventuali informative che denunciano violazioni o sospette violazioni del Modello organizzativo o segnalano anomalie o situazioni di criticità o di rischio e, dopo averle sottoposte a verifica, relaziona per iscritto al Consiglio di Amministrazione, inoltrando le informazioni di cui dispone, utili alla contestazione e all'instaurazione dell'eventuale procedimento disciplinare e suggerendo le altre iniziative che ritiene opportune.

Nel corso del 2019 l'Organismo di Vigilanza si è riunito quattro volte.

Le segnalazioni di illecito o di situazioni di rischio sono prescritte anche dalla *Whistleblowing Policy*, che prevede la segnalazione di fatti o comportamenti da chiunque commessi o tenuti in violazione di norme di legge o regolamentari. Ai sensi della legge del 30.11.2017 n. 179, rubricata *"Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"* è garantita la massima riservatezza sull'identità dei soggetti segnalanti, nei cui confronti nessuna forma di ritorsione, penalizzazione o discriminazione è consentita o tollerata. Sono previste diverse modalità di segnalazione, fra cui una informatica. Nel 2019 non sono pervenute segnalazioni tramite il canale *Whistleblowing* né segnalazioni di violazione del Codice Etico.

Assumono inoltre rilevanza:

- il rispetto delle norme;
- il rispetto della normativa per prevenire la corruzione, il riciclaggio e il finanziamento al terrorismo;
- il rispetto della normativa nelle pratiche commerciali;
- il rispetto della normativa in materia di trasparenza;
- il rispetto delle persone;
- il rispetto dell'ambiente.

### Rispetto delle norme (compliance)

Il rischio di non conformità alle norme è il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative esterne e interne. Al riguardo, il Gruppo ha adottato una politica tesa ad assicurare la conformità della condotta di tutti i dipendenti e collaboratori, nonché dei processi e delle procedure, a leggi e regolamenti comunitari e nazionali e a norme professionali, al Codice Etico e ai Codici di Condotta della Società e alle politiche del Gruppo.

La Funzione di Conformità ha la responsabilità di presidiare, secondo un approccio basato sul rischio, il rischio di non conformità alle norme di etico e autoregolamentazione con riguardo a tutta l'attività aziendale.

La Funzione di Conformità è collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione – il quale nomina il Responsabile, sentito il Collegio Sindacale – e deve essere in possesso dei requisiti di autorevolezza, indipendenza e professionalità che le consentono di operare in assoluta autonomia e avere accesso a tutte le informazioni rilevanti per lo svolgimento delle proprie attività di controllo.

La Funzione opera sulla base di un piano annuale di attività, sottoposto ad approvazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, nel quale sono identificati i principali rischi cui è esposto il Gruppo e sono programmati i relativi interventi di verifica.

Per l'individuazione delle norme applicabili alla Banca e la tempestiva misurazione/valutazione del loro impatto, anche economico, su processi e procedure aziendali è stata adottata la Procedura "ABICS - ABI Compliance System" che, anche per il tramite dell'applicativo di supporto "ABICS 3 Platform", consente di effettuare l'analisi della normativa, dei relativi riflessi sull'operatività e sui processi aziendali, nonché l'individuazione dei presidi da attivare per la prevenzione dei potenziali rischi di non conformità.

La Funzione effettua, altresì, verifiche sui processi operativi e la loro conformità alle norme interne ed esterne, al fine di valutare l'efficacia dei presidi approntati dalla Banca.

Con cadenza almeno annuale la Funzione presenta ai vertici aziendali una relazione sull'attività svolta, le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e gli interventi proposti per la loro rimozione.

### Corruzione, riciclaggio e finanziamento al terrorismo

La corruzione rientra nei "reati presupposto" del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese. Con l'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione, di cui si è detto nel paragrafo precedente, il Gruppo ha stabilito regole e procedure atte a presidiare e prevenire il rischio di corruzione in tutte le sue forme. Il Codice Etico stigmatizza sia condotte di condizionamento della controparte che condotte tese ad assecondare possibili condizionamenti provenienti dall'esterno.

Ulteriori misure di prevenzione sono rappresentate:

- dall'assetto organizzativo e funzionale, che prevede il riparto delle competenze tra strutture deputate a proporre la spesa o l'iniziativa e strutture deputate ad autorizzarla;
- dal sistema delle deleghe di poteri, che prevede limiti deliberativi in capo ai diversi organi e Unità Organizzative;
- dai controlli ai vari livelli.

Esse sono finalizzate a prevenire anche i rischi reputazionali.

Altri presidi specifici sono previsti per le Funzioni Tesoreria Enti, Personale (per i contributi alla formazione), Crediti Corporate e Speciali (per i crediti speciali e i finanziamenti agevolati), la Funzione Contabilità e Bilancio (per gli adempimenti fiscali) in quanto aree a maggior rischio, poiché settori deputati ad intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione per le più diverse esigenze.

Con riferimento al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, il Gruppo si è dotato di apposita Policy che definisce gli orientamenti strategici e le politiche di governo dei rischi ad esso associati. I principi contenuti nella Policy sono dettagliati in processi e procedure volti ad assicurare la conformità alla normativa antiriciclaggio, rilevanti anche ai fini del “*Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001*”.

Per rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo si intende la possibilità per il Gruppo Banca Popolare Pugliese di restare coinvolto, anche inconsapevolmente, in attività di reintroduzione all'interno del sistema finanziario di provventi derivanti da attività illecite o in attività finalizzate al compimento di uno o più delitti con finalità terroristiche che possono generare danni reputazionali e perdite economiche non connaturati con gli obiettivi aziendali.

Il Gruppo contrasta il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo attraverso l'insieme dei controlli di primo livello presenti nelle procedure informatiche (controlli automatici) o effettuati dalle singole Unità operative, dai controlli di gestione del rischio a carico delle Funzioni Antiriciclaggio e Risk Management (controlli di secondo livello) e da quelli posti in essere dalla Funzione Internal Audit su efficacia e adeguatezza dell'intero sistema dei controlli interni (controlli di terzo livello).

La gestione del rischio è attribuita alla Funzione Antiriciclaggio, costituita nell'ambito della Funzione di Conformità, della quale assume i medesimi requisiti di indipendenza, autorevolezza e professionalità che le consentono di avere accesso a tutte le informazioni rilevanti. Gli esiti delle attività di controllo effettuate sono comunicati con periodicità trimestrale/se-mestrale e annuale al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e al Direttore Generale, salvo che non emergano fatti che richiedano un'informativa tempestiva.

La Funzione, inoltre, provvede a trasmettere mensilmente all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) i dati aggregati statistici (“S.AR.A”) estratti dalle registrazioni nell'archivio unico informatico e i dati riferiti all'utilizzo del contante (“Comunicazioni oggettive”).

Le verifiche sopra descritte sono funzionali a consentire alla Banca di approfondire la conoscenza dei propri clienti e migliorare il monitoraggio della loro esposizione al rischio di riciclaggio, modulando nei loro confronti le azioni di verifica secondo “l'approccio basato sul rischio” previsto dalla normativa.

Tali controlli sono propedeutici e funzionali alle attività di “collaborazione attiva”, che vede tutti gli operatori della Banca impegnati nell’obbligo di segnalare alle autorità competenti situazioni che si sospettano possano essere collegate ad attività illecite.

Particolarmente rilevanti, ai fini della prevenzione degli illeciti previsti dal D.Lgs n. 231/2001, sono i corsi annualmente organizzati dalla Capogruppo per tutti i dipendenti del Gruppo, aventi ad oggetto il contenuto e le implicazioni di tale decreto, i comportamenti e le accortezze che occorre adottare per non incorrere, sia pure involontariamente, in responsabilità e le sanzioni amministrative applicabili alla Banca e quelle disciplinari, irrogabili al personale che viola il Modello organizzativo.

Rilevanti anche i corsi finalizzati a un consapevole contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, anch’essi periodici ed estesi a tutto il personale.

Nel 2019 sono state effettuate 2.242 ore di formazione in materia di “Antiriciclaggio e formazione su procedure anticorruzione dell’organizzazione” con il coinvolgimento di 341 dipendenti. La formazione in materia di Antiriciclaggio è stata rivolta in prevalenza verso le figure apicali di Rete, quali Responsabili di Distretto, Responsabili di Filiale, Gestori Imprese e Junior. Si segnala il coinvolgimento della Funzione Antiriciclaggio, invece, per i corsi operativi dedicati ai Gestori Junior. Corposi, inoltre, sono stati gli aggiornamenti sul tema in oggetto, rivolti ai collaboratori delle Funzioni Centrali coinvolte.

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione *	2019		2018		2017	
	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.
Numero dipendenti partecipanti	341	41,7%	300	35,4%	241	27,4%
Uomini	230	44,2%	179	32,5%	175	30,3%
Donne	111	37,4%	121	40,7%	66	21,9%
Dirigenti	3	21,4%	1	7,1%	11	78,6%
Quadri direttivi	146	54,5%	28	10,3%	101	36,9%
Aree professionali	192	35,9%	271	48,2%	129	21,9%

Per area geografica	2019		2018		2017	
	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.
Numero dipendenti partecipanti	341	41,7%	300	35,4%	241	27,4%
Puglia	293	39,22%	275	34,81%	216	26,28%
Basilicata	5	62,50%	0	0,00%	1	14,29%
Molise	13	81,25%	3	17,65%	4	25,00%
Abruzzo	4	100,00%	3	75,00%	2	50,00%
Campania	26	61,90%	19	65,52%	18	62,07%

\* Il calcolo viene effettuato rapportando sul n. di dipendenti totali presenti a fine anno.

Nel 2019 non sono stati accertati casi di corruzione.

Infine, come previsto dal Codice Etico, “non sono consentiti riconoscimenti di benefici di qualsiasi genere, direttamente o indirettamente, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nonché a loro rappresentanti e candidati che possano, in qualche modo, essere ricondotti all’intenzione aziendale di favorirli”. Pertanto, nel triennio 2016-2018, le erogazioni ai suddetti soggetti sono state pari a 0.



Bari, Riserva naturale regionale orientata dei Laghi di Conversano e Gravina di Monsignore.

## Pratiche commerciali

Per sviluppare con la propria clientela relazioni economiche durature, basate su fiducia e soddisfazione reciproca, l'attività commerciale è costantemente improntata a una rigorosa etica professionale, orientata alla correttezza sostanziale delle relazioni e impegnata affinché i contratti stipulati con la clientela siano conformi alle disposizioni di legge e rispondano a criteri di semplicità, chiarezza e completezza e sia evitato il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole o scorretta.

Il Gruppo pone particolare attenzione allo sviluppo e alla distribuzione dei prodotti e servizi, sia propri sia di terzi, compresi quelli di tipo assicurativo/finanziario, al fine di mitigare i potenziali rischi di natura normativa e reputazionale. Tali rischi possono derivare da una mancata conformità alle normative vigenti, in tema di trasparenza, tutela della clientela e da uno scostamento degli stessi rispetto ai valori espressi e adottati dal Gruppo.

La creazione e la distribuzione di un nuovo prodotto, la proposizione alla clientela di nuovi servizi e l'ingresso in nuovi mercati sono disciplinati dalla normativa interna (*policy* e circolari operative) che coinvolge tutte le Funzioni aziendali, comprese le Funzioni di controllo, per assicurare che il tutto avvenga nel modo più efficiente possibile, nel rispetto della normativa di settore e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza che da sempre guidano l'azione della Banca. La soddisfazione dei clienti è uno degli obiettivi primari che la Banca persegue.

Per raggiungere tale obiettivo sono considerati elementi essenziali la cortesia e l'attenzione nei rapporti, chiarezza nelle comunicazioni, prestazione di servizi e prodotti di qualità. In particolare, nell'offerta di prodotti e servizi, la Banca rispetta quanto previsto dalla normativa, che richiede di assicurare alla clientela un'informazione chiara e accessibile, che ga-

rantisca l'esatta percezione dei costi connessi ai diversi servizi, una facile confrontabilità con altri prodotti, una chiara illustrazione dei diritti dei clienti e dei modi con cui questi possono attivarli e applicarli in concreto. Tutte informazioni preziose, che possono consentire al cliente di adottare decisioni ponderate e consapevoli.

I documenti informativi sono predisposti seguendo le principali indicazioni redazionali fornite dalla normativa, prestando attenzione ai criteri di impaginazione, struttura dei documenti, semplicità sintattica e chiarezza lessicale, tenendo conto del livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato.

Tutti i prodotti distribuiti e i servizi prestati sono sottoposti ad una valutazione di conformità alle norme vigenti e alle norme interne, mediante uno specifico iter di approvazione, tenendo conto dei valori e dei principi definiti nel Codice Etico.

Nello specifico, la Banca ha adottato una serie di policy di Product Governance dedicate ai *prodotti finanziari* (prevista dalla normativa MiFID II), ai *prodotti bancari* (prevista dalla normativa di vigilanza Banca d'Italia) e ai *prodotti assicurativi* (prevista dalla "Insurance Distribution Directive"), in cui sono dettagliatamente definite tutte le fasi del processo di gestione del prodotto, dall'ideazione e disegno, all'approvazione (con relativo aggiornamento del proprio "Catalogo prodotti") e successiva distribuzione. Il processo prevede anche il continuo monitoraggio della coerenza del prodotto creato e/o distribuito con le reali esigenze del target individuato. Il fine ultimo delle suindicate regolamentazioni è quello di ideare e distribuire prodotti in grado di soddisfare i requisiti di appartenenza al relativo target market e di offrire prestazioni adeguate rispetto ai bisogni del cliente.

La regolamentazione in questione è riferita al Gruppo in qualità di Produttore ma anche di Distributore di prodotti di terzi. Si menziona, inoltre, il servizio di profilatura degli strumenti finanziari distribuiti alla clientela, con cui sono assegnati in via continuativa indici di rischiosità, complessità e liquidabilità, e il servizio di produzione di schede prodotto.

Ad ogni strumento finanziario viene attribuito un indicatore sintetico di rischio (ISR), che incorpora diverse tipologie di rischio, che viene confrontato con il profilo finanziario del Cliente, ai fini della valutazione di adeguatezza e appropriatezza degli investimenti. Nell'ambito delle proprie politiche di remunerazione e incentivazione non sono adottati sistemi incentivanti o politiche commerciali legate alla vendita di prodotti e servizi.

Il Gruppo dispone di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività. Nel corso degli anni, il Gruppo si è dotato di una serie di policy interne volte a definire le linee guida di operatività nel rispetto delle normative vigenti e a regolamentare i processi aziendali e definire le modalità di controllo al fine di garantire una rigorosa etica professionale, la correttezza dell'azione e l'astensione da qualsiasi pratica commerciale scorretta.

Tra i documenti interni più importanti vengono menzionati i seguenti: Codice Etico, Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario BPP, Policy su nuovi prodotti / servizi / attività e nuovi mercati, Whistleblowing Policy, Policy Pratiche di vendita abbinata, Policy Product Governance dei prodotti e Strumenti Finanziari, Policy Product Governance Bancaria, Policy in materia di distribuzione assicurativa, Policy di Product Over-

sight and Governance dei Prodotti Assicurativi, Policy Servizio di Consulenza, Policy commerciale in materia di distribuzione dei prodotti finanziari, Policy per la valutazione di adeguatezza-appropriatezza nei servizi di investimento.

Tutte le iniziative promozionali sono sottoposte, inoltre, al vaglio delle strutture competenti, per garantire il rispetto delle normative interne ed esterne in vigore. Nella “*Policy sulla comunicazione esterna*” sono esplicitati gli obiettivi e i contenuti della comunicazione esterna, individuando i canali che possono essere utilizzati.

Nel corso del 2017, del 2018 e del 2019 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa relativamente ai processi di comunicazione.

### Trasparenza

Il Gruppo, in materia di Trasparenza, risponde a quanto previsto dal Titolo VI del *Testo Unico Bancario* e dalle Disposizioni di Vigilanza in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti*” emanate dalla Banca d’Italia in data 29 luglio 2009 e aggiornate con Provvedimento del 15 luglio 2015, del 30 settembre 2016 e del 3 agosto 2017.

Per garantire la trasparenza e, più in generale, la correttezza nei rapporti tra Banca e Clientela sono state emanate specifiche norme che disciplinano le diverse fasi in cui si articolano tali rapporti con l’obiettivo di rafforzare le tutele nei confronti dei Clienti nel corso della relazione con la Banca, assicurando loro facilità di accesso al canale informativo e semplicità e chiarezza delle informazioni contenute nei c.d. “strumenti di trasparenza” (foglio informativo, documento di sintesi, comunicazioni periodiche, ecc.), al fine di acquisire piena conoscenza delle condizioni contrattuali applicabili ad ogni rapporto con la Banca e in ogni fase del rapporto.

Al fine di supportare tutti gli Operatori della Banca nella corretta attuazione dei processi operativi in materia di Trasparenza, è stato emanato il *Testo Unico sulla Trasparenza Bancaria in Banca Popolare Pugliese*, che comprende tutta la normativa esterna e interna alla Banca in materia di *Trasparenza Bancaria*.

In adempimento delle disposizioni di Banca d’Italia che prevedono “*gli addetti alla rete di vendita abbiano un’adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle procedure interne adottate in base alla presente sezione*”, la Banca organizza corsi di formazione sulla normativa sia di autoregolamentazione sia di eteroregolamentazione.

La Banca si serve altresì dell’emanazione di apposite circolari/comunicazioni/regolamenti per richiamare l’attenzione e la sensibilità dei dipendenti e, in particolar modo, degli addetti alla rete di vendita, ad osservare scrupolosamente le regole previste dall’Istituto in materia di commercializzazione dei propri prodotti.

Le procedure interne adottate dalla Banca in materia di Trasparenza bancaria concorrono ad improntare le relazioni d'affari con la clientela a criteri di buona fede e correttezza.

BAT,  
Parco Naturale  
Fiume Ofanto.



#### *Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 – Trasparenza Bancaria*

In data 17 gennaio 2019, la Banca ha conseguito un importante riconoscimento in materia di Trasparenza ottenendo la certificazione ISO 9001-2015, emessa dalla Società DNV-GL<sup>1</sup>, per il servizio di “Pianificazione, sviluppo e controllo del processo di regolamentazione delle normative in materia di trasparenza per le funzioni di sede e per la rete”.

La certificazione CERT-43712-2008-AQ-ITA-SINCERT, da ultimo ottenuta è valida per il triennio 2017-2020 e consente alla Banca di comunicare a tutti i Clienti e alle parti interessate (es. Banca d’Italia) la conformità agli standard di trasparenza e l’impegno al miglioramento continuo di tali standard. Nel corso del 2017, del 2018 e del 2019 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa in materia di trasparenza di prodotti e servizi nelle relazioni con la clientela.

#### **Rispetto delle persone (non discriminazione) e libertà di associazione**

Come esplicitato dal Codice Etico, “la Banca ripudia qualsiasi pratica discriminatoria nella selezione e gestione del Personale in base al sesso, età, credo religioso o politico e militanza sindacale, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo”.

Il rispetto delle pari opportunità nel Gruppo Banca Popolare Pugliese si realizza attraverso l’utilizzo di modelli operativi che escludono qualsiasi pratica discriminatoria o di favoritismo e nepotismo, attraverso interventi a tutela delle esigenze di equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e l’ inserimento in Azienda di persone appartenenti alle categorie protette.

---

<sup>1</sup> Nel dicembre 2017, l’organismo DNV-GL ha conferito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 a Banca d’Italia per il servizio di acquisti centralizzato.

Tutti i processi di gestione del personale, a partire dalla selezione e assunzione e per tutta la vita del rapporto di lavoro, sono improntati al rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità. Particolare attenzione, in tal senso, è dedicata alla gestione delle diversità, in particolare dal punto di vista delle disabilità e delle parità di genere.

Suddivisione del personale dipendente per indicatori di diversità	2019						2018						2017					
	Totali	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totali	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totali	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.
Dipendenti	817	100%	520	64%	297	36%	847	100%	550	65%	297	35%	878	100%	577	66%	301	34%
per fasce d'età																		
< 30 anni	10	1,2%	6	1,2%	4	1,3%	9	1,06%	6	1,1%	3	1,0%	10	1,1%	6	1,0%	4	1,3%
30-50	372	45,5%	203	39,0%	169	56,9%	386	45,6%	213	38,7%	173	58,2%	411	46,8%	230	39,9%	181	60,1%
> anni 50	435	53,2%	311	59,8%	124	41,8%	452	53,4%	331	60,2%	121	40,7%	457	52,1%	341	59,1%	116	38,5%
per titolo di studio																		
Laurea	382	46,8%	215	41,3%	167	56,2%	375	44,3%	212	38,5%	163	54,9%	377	42,9%	215	37,3%	162	53,8%
Scuola media superiore	405	49,6%	278	53,5%	127	42,8%	440	51,9%	309	56,2%	131	44,1%	463	52,7%	327	56,7%	136	45,2%
Altro	30	3,7%	27	5,2%	3	1,0%	32	3,8%	29	5,3%	3	1,0%	38	4,3%	35	6,1%	3	1,0%
appartenenza categorie protette	65	8,0%	51	9,8%	14	4,7%	67	7,9%	54	9,8%	13	4,4%	72	8,2%	60	10,4%	12	4,0%

L'impegno verso le categorie svantaggiate è garantito attraverso l'inserimento di personale appartenente alle categorie protette. Al 31 dicembre 2019 sono 65, di cui 47 disabili.

Consistente è la presenza femminile nel Gruppo, che al 31.12.2019 si attesta al 36,35%, in incremento rispetto al 35,06% del 2018 e rispetto al 34,28% del 2017. La componente femminile rappresenta, inoltre, il 33% degli assunti nell'anno.

Il Gruppo nel corso del triennio 2017-2019 non ha ricevuto segnalazioni di episodi discriminatori inerenti il Personale.

In relazione al personale del Gruppo, la libertà di associazione e contrattazione collettiva è garantita nel rispetto della normativa nazionale e non vi è alcuna restrizione alla libertà di associazione e partecipazioni ad Organizzazioni sindacali.

Nel corso del 2019 le relazioni industriali si sono svolte, come richiesto dalle OO.SS. presenti in Azienda, su tavoli sindacali separati. I rapporti intercorsi nell'anno con le delegazioni sindacali aziendali, che hanno portato alla formalizzazione di molteplici accordi di interesse generale, sono stati costruttivi e improntati alla reciproca comprensione.

L'attenzione ai codici di condotta e all'esercizio di "buone pratiche commerciali" è altresì testimoniata da uno specifico accordo sottoscritto con le Organizzazioni sindacali aziendali in materia di Pressioni Commerciali siglato in anticipo rispetto all'analogo accordo sindacale firmato a livello nazionale dall'Associazione Bancaria Italiana con le sigle sindacali firmatarie del CCNL.

Nel corso del 2019, inoltre, ci sono state solo 3 contestazioni del giudizio professionale da parte di dipendenti la cui istruttoria si è conclusa con la conferma del giudizio. La Funzione Personale ha anche svolto colloqui di chiarimento a supporto e completamento dei colloqui valutato/valutatore per maggiore esaustività e chiarezza.

Il tasso di sindacalizzazione si attesta intorno all'80%.

## Rispetto dell'ambiente

Pur non svolgendo attività a forte impatto ambientale, il Gruppo ha maturato negli anni una sempre più spiccata sensibilità verso le tematiche e la tutela dell'ambiente che ha consentito di porre una crescente attenzione verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima.

Particolare attenzione, in tal senso, è posta dal Gruppo alla riduzione dei consumi, nonché, nella sua funzione di costante supporto al territorio in cui opera, nell'affiancamento, attraverso apposite iniziative, di Enti, Istituzioni e Associazioni nella salvaguardia dell'ambiente in cui opera. Si rimanda al riguardo alle sezioni dedicate *Impatto ambientale diretto* e *Impatto ambientale indiretto*.

Non risultano pervenute nel corso del 2017, del 2018 e del 2019 multe e sanzioni significative per non conformità con la normativa ambientale.

## 12.2. Creazione di valore

Il Gruppo persegue la creazione di valore sostenibile nel tempo per tutti gli *stakeholder*.

Essa passa attraverso la redditività, il rafforzamento della solidità patrimoniale e il miglioramento del profilo di rischio e della liquidità.

Con particolare riferimento ai rischi finanziari e alla relativa modalità di gestione si rinvia al documento “*Informativa al pubblico da parte degli Enti ai sensi del Regolamento UE n. 575/2013*” e alla Parte E “*Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura*” della Nota Integrativa della Capogruppo, pubblicate sul sito della stessa.

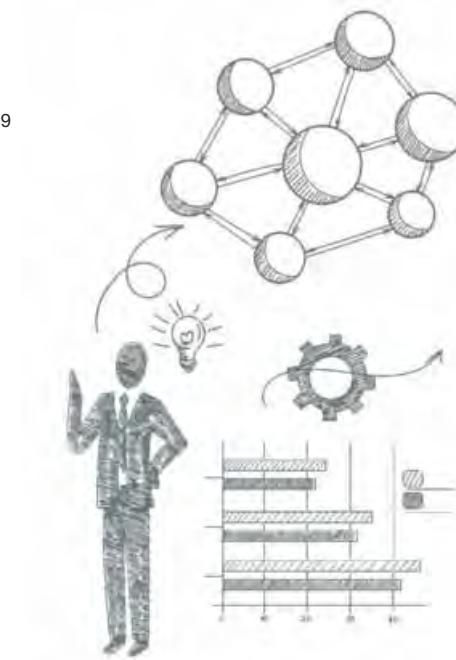
I risultati consolidati a fine 2019 espongono un utile netto pari a 8,26 milioni di euro con un elevato livello di patrimonializzazione con coefficienti patrimoniali ben oltre i requisiti normativamente richiesti.

Nella tabella che segue la sintesi dei principali dati del Gruppo<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> I dati relativi ai fondi propri e ai coefficienti di vigilanza bancari fanno riferimento alla sola Capogruppo BPP, poiché, sulla base di quanto previsto dall'art. 19 del Regolamento (UE) n. 575/2013 “Ambito di applicazione del consolidamento prudenziale – Entità escluse dall'ambito di applicazione del consolidamento prudenziale” e dalla circolare Banca d’Italia n. 115 del 7.8.90 par. 1.3/1.4/1.5, il Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese non è più soggetto agli obblighi di segnalazione previsti dal paragrafo 1.5 della succitata circolare n. 115, dove è previsto l’esonero dalle segnalazioni consolidate dei Gruppi che presentano società controllate non significative, quale Bpp Service.

<i>in milioni di euro</i>	2019	2018	2017*
Raccolta Diretta	3.240	3.025	3.011
Raccolta Indiretta **	1.138	1.172	1.202
Impieghi lordi verso clientela ordinaria	2.553	2.540	2.482
Totale Attivo	4.258	4.058	4.095
Capitale sociale	184,26	184,83	185,90
Patrimonio Netto	327,06	312,94	366,49
Margine di Interesse	82,79	92,66	95,61
Commissioni nette	38,21	35,89	33,97
Margine di Intermediazione	129,78	129,59	145,58
Utile netto	8,26	9,55	10,15
Fondi Propri ***	363,54	348,58	349,57
CET 1/TIER 1 Capital Ratio ***	17,38	16,94	16,03
Total Capital Ratio ***	17,38	16,94	16,07



\* Dati al 31.12.2017 riclassificati come previsto dalla Circolare 262 - Banca d'Italia.

\*\* Dati 2017 e 2018 riesposti.

\*\*\* Dati al 31.12.2018 e al 31.12.2019 Phase-in IFRS 9.

## Valore economico generato e distribuito

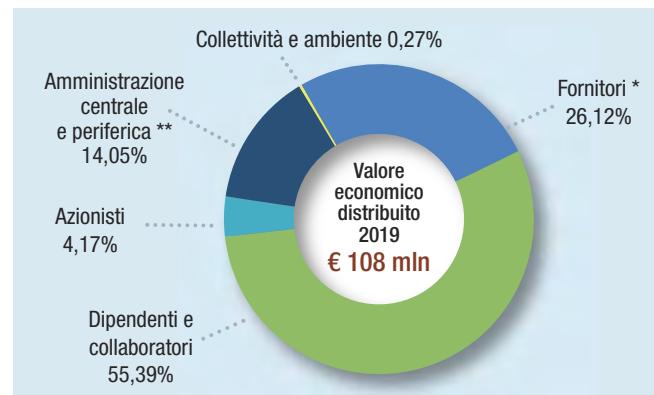
L'analisi del valore aggiunto consente di ottenere una valutazione oggettiva dell'impatto economico-sociale del Gruppo, misurando la ricchezza creata a vantaggio di tutti gli *stakeholder* e rappresenta una verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta.

Il valore trattenuto all'interno del Gruppo, determinato come differenza tra il Valore economico generato e il Valore economico distribuito, è destinato agli investimenti produttivi per consentire la crescita economica e la stabilità patrimoniale, nonché a garantire la creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli *stakeholder*.

Il prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto permette la misurazione della ricchezza prodotta dalla gestione a vantaggio dei diversi *stakeholder*.

Il prospetto riclassifica le voci del Conto Economico secondo le istruzioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), ultimo aggiornamento di settembre 2019, conformemente a quanto previsto dalle linee guida GRI.

Prospetto di distribuzione (in milioni di euro)	2019	2018	2017
Valore Economico Generato	121,50	130,09	137,90
Valore Economico Distribuito	108,08	114,13	117,30
Fornitori *	28,23	30,55	31,20
Dipendenti e collaboratori	59,86	61,08	63,56
Azionisti	4,51	4,52	4,55
Amministrazione centrale e periferica **	15,19	17,75	17,59
Collettività e ambiente	0,29	0,22	0,40
Valore trattenuto	13,42	15,96	20,61



\* La riduzione del valore economico distribuito ai Fornitori è relativo alla nuova modalità di contabilizzazione dei canoni di locazioni passiva ai sensi dell'IFRS 16 ricondotti, sulla base dello Schema ABI, nel "Valore trattenuto".

\*\* Comprensivo oneri sistematici FITD e FRN.

Chieti, Riserva Naturale Regionale Punta Aderci. Un suggestivo paesaggio di falesie, dune costiere e zone umide che vedono crescere l'*Halymenia floresia*, una delle alghe rosse più belle del Mediterraneo. Dai trabucchi, calano sul mare i trampolieri.





GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE  
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

Responsabilità verso le persone

## 13 Responsabilità verso le persone

### 13.1 Valorizzazione e crescita delle persone

*"Le Risorse Umane sono un essenziale bene aziendale; il loro sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda."*

(Codice Etico BPP)

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo, in perfetta coerenza con i valori esplicitati nel Codice Etico, si è dotata nel tempo del *Manuale della Politica del Personale* che:

- indica i principi e i valori che ispirano l'Azienda nelle scelte gestionali che riguardano il personale;
- favorisce la diffusione e la condivisione delle decisioni e delle strategie aziendali;
- accresce il senso di appartenenza all'Azienda e l'attenzione alla cura dell'immagine aziendale contribuendo alla creazione di un miglior clima interno;
- tiene conto delle legittime aspettative dei dipendenti e crea le premesse per avere personale qualificato e motivato con un adeguato programma di pianificazione delle carriere;
- propone ai Capi uno stile gestionale omogeneo e li guida nella gestione, motivazione, valutazione e sviluppo dei propri collaboratori;
- contribuisce alla realizzazione di un sistema di relazioni sindacali nell'ottica del rispetto dei ruoli e delle funzioni delle parti.

Il Gruppo pone in essere ogni azione atta a prevenire, al proprio interno, qualsiasi forma di molestia, psicologica o fisica, nei confronti dei dipendenti. Essa, nell'ambito delle proprie specifiche attività, si ispira ai principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente e persegue l'obiettivo di garantire e preservare la salute e l'integrità del Personale e dei propri collaboratori, adottando ogni opportuna iniziativa.

L'azione e i comportamenti di tutto il Personale del Gruppo devono essere improntati all'osservanza dei principi di tutela e rispetto della persona umana, a lealtà, a correttezza nei rapporti personali e a logiche operative impostate sull'integrazione e collaborazione interfunzionale, sulla responsabilizzazione delle persone, sullo spirito di squadra e sul rispetto dei rapporti gerarchici e funzionali al fine di perseguire gli obiettivi aziendali.

#### Organico del Gruppo

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2019 sono 817, in decremento di 30 unità rispetto a dicembre 2018, quale effetto compensativo tra nuove assunzioni e uscite, queste ultime caratterizzate in particolare da un più elevato numero di accordi di esodo anche per effetto dell'introduzione della c.d. "Quota 100".

Il 100% del Personale dipendente, sia a tempo determinato sia a tempo indeterminato, opera nel Sud Italia, ed è coperto da contratti collettivi di lavoro.

Di seguito alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31 dicembre 2019 e il confronto con il 31 dicembre 2018 e con il 31 dicembre 2017.

Personale dipendente a fine anno	2019			2018			2017		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dipendenti	817	520	297	847	550	297	878	577	301
di cui									
a tempo indeterminato	816	519	297	841	545	296	872	574	298
a tempo determinato	1	1	0	6	5	1	6	3	3
di cui									
Dirigenti	14	12	2	14	12	2	14	12	2
Quadri direttivi	268	203	65	271	213	58	274	219	55
Aree professionali	535	305	230	562	325	237	590	346	244
di cui									
Full Time	770	517	253	794	548	246	827	575	252
	47	3	44	53	2	51	51	2	49

Ripartizione per area geografica *	2019	2018	2017
Dipendenti	817	847	878
Puglia	747	790	822
Basilicata	8	7	7
Molise	16	17	16
Abruzzo	4	4	4
Campania	42	29	29

\* Per sede di lavoro.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle procedure/gestionali interni



Foggia, Riserva  
Statale Palude  
di Frattarolo.

La Banca nel 2019 ha stipulato contratti di somministrazione lavoro con 63 collaboratori (33 uomini, 30 donne). Il totale delle ore lavorate è stato di 54.561,93 equivalenti a 7275 giorni di lavoro, per un FTE pari a 33,07 unità a tempo pieno per l'intero anno. I collaboratori utilizzati sono in possesso di laurea.

Il Gruppo, inoltre, si avvale di 110 Agenti in Attività Finanziaria (+2 rispetto al 31 dicembre 2018) e 21 loro collaboratori (-11 rispetto al 31 dicembre 2018), che operano in 9 regioni (Puglia, Abruzzo, Basilicata, Molise, Campania, Sicilia, Lazio, Toscana e Sardegna).

Composizione degli Agenti in Attività Finanziaria	2019			2018			2017		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Totale AAF e loro collaboratori</b>	131	80	51	140	84	56	129	76	53
%		61,1%	38,9%		60,0%	40,0%		58,9%	41,1%

## Formazione

La formazione assume un'importanza strategica crescente per:

- comunicare e diffondere le politiche aziendali;
  - creare e sviluppare una cultura aziendale unitaria;
  - migliorare il clima aziendale;
  - motivare il personale favorendone la crescita professionale;
  - far conoscere le innovazioni tecniche e i nuovi prodotti dell'Azienda;
  - contribuire alla realizzazione di processi di riconversione e riqualificazione che si rendessero necessari;
  - realizzare la riqualificazione del personale sulla base delle evoluzioni previste nel Piano Strategico.

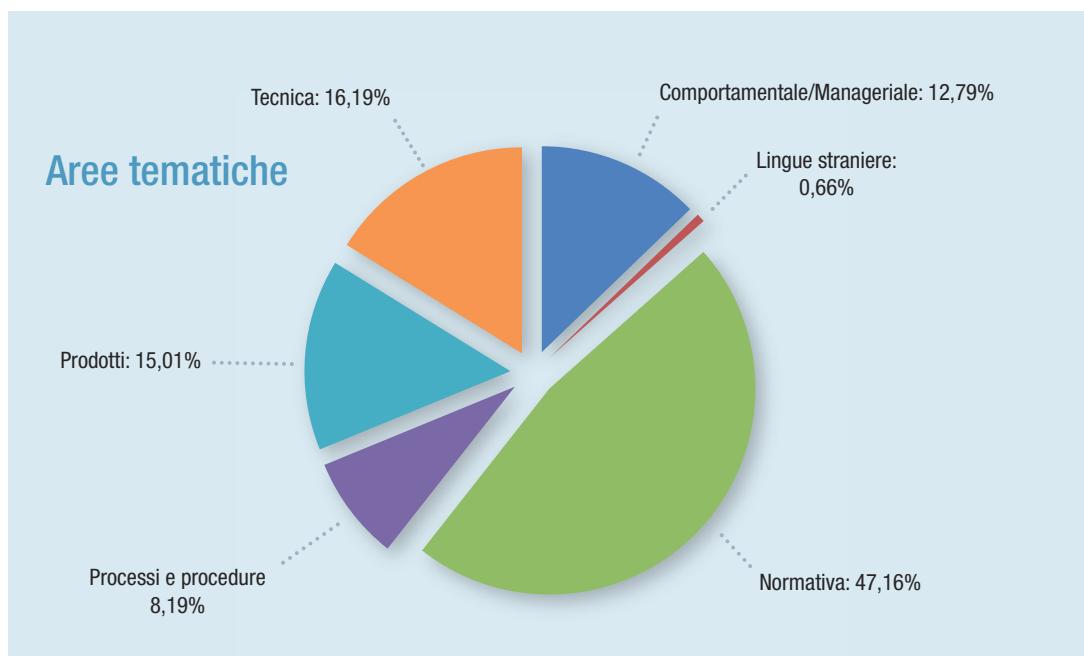
Nell'anno sono stati coinvolti 738 partecipanti, pari al 90% circa dei dipendenti e sono state erogate 30.114 ore di formazione.

In particolare, riportiamo di seguito in dettaglio i dati riguardanti la formazione svolta.

Giornate di formazione	2019	2018	2017
Giornate di corso complessive	175	225	205
Giornate uomo	4.015	6.205	5.333

Formazione per qualifica e genere *	2019	2018	2017
Numero medio annuo di ore di formazione per dipendente	36,9	54,9	45,6
Numero medio annuo di ore di formazione per genere			
Uomini	36,2	60,1	46,2
Donne	38,1	45,5	44,3
Numero medio annuo di ore di formazione per categoria professionale			
Dirigenti	48,6	21,4	35,7
Quadri direttivi	45,6	55,4	36,5
Aree professionali	32,2	55,6	50,0

\* Numero medio annuo di ore in rapporto al numero dei dipendenti a fine periodo.



Le attività di formazione hanno riguardato:

- *L'antiriciclaggio e le procedure anticorruzione dell'organizzazione*, rivolte in prevalenza alle figure apicali di Rete;
- *L'area Assicurazioni*, per il collocamento dei prodotti assicurativi attraverso dei percorsi formativi mirati per ruolo;
- *L'area Finanza e Mifid*, che ha coinvolto tutto il personale nominato “Consulente ai fini Mifid” e il “Percorso Consulenti Senior”, finanziato con FBA;
- *L'area Normativa e Formazione Obbligatoria*, sul Nuovo Codice della Crisi, sulla Direttiva Mutui su PSD2 e PAD e sulla Product Governance;
- *L'area Manageriale*, percorsi di crescita professionale rivolti ai dipendenti che hanno sostenuto la valutazione del potenziale;
- *L'area Crediti*, sull'Analisi di Bilancio, Business Plan e Rendiconto Finanziario, Le Garanzie Bancarie e il perfezionamento del Credito, Fondo di Garanzia PMI;
- *Lo sviluppo Personale*, “Resilienza e Gestione dello Stress” e “Professione Genitore”. La Consulenza Distintiva, sulla vendita dei prodotti di finanziamento e La Nuova Frontiera della Relazione le due iniziative *Lavorare in Team: Teatro - Impresa*, e *Public Speaking*, sulle “Tecniche di Relazione Telefonica con la Clientela”, inseriti in Piani Finanziati con FBA;
- *La sicurezza sul lavoro*, materia oggetto di corsi per Preposti e per addetti al Primo Soccorso;
- *Corsi specialistici*, organizzati da ABI e SDA Bocconi, ovverosia il *Banking & Financial Diploma di ABI* e il *Corso Intensivo di Gestione Bancaria di SDA Bocconi*.

Le continue novità concernenti il panorama bancario, inerenti soprattutto la normativa, hanno spinto ad una formazione continua rivolta ai dipendenti in forza presso le Funzioni centrali. Numerosi i corsi e gli incontri organizzati da società di formazione su argomenti molto specifici oggetto di evoluzione e aggiornamento. Particolarmente corposi sono stati gli interventi su Antiriciclaggio, Trasparenza, Mifid 2 e Gestione dei Non Performing Loans.

Infine, si segnala che, per la prima volta, la Banca ha aderito a Fondir (il fondo paritetico per la formazione dei dirigenti), rivolto al Top Management.

Tutti gli Agenti in Attività Finanziaria, infine, hanno assolto agli obblighi formativi che la legge prevede, ovvero la formazione annuale OAM e IVASS. La Banca inoltre ha organizzato incontri in aula volti a meglio qualificare le relazioni con la clientela.

### Crescita professionale

Le politiche del Personale si basano sulla valorizzazione del merito e lo sviluppo della professionalità.

Il *merito* è inteso come reale contributo offerto da ciascuno al raggiungimento degli obiettivi aziendali, valutato facendo riferimento alla posizione aziendale ricoperta e alla prestazione fornita, mentre la *professionalità* è intesa come un sapere di livello significativo messo a disposizione dell'intera organizzazione per la soluzione dei problemi, non disgiunto da adeguati comportamenti organizzativi e da una forte motivazione durevole nel tempo.

Merito e professionalità sono finalizzati al raggiungimento degli obiettivi aziendali nella consapevolezza che la chiave del successo è nell'interazione tra organizzazione e Risorse Umane per soddisfare le aspettative della clientela, le necessità dell'impresa e quella degli individui che in essa operano.

Il Sistema di valutazione delle prestazioni ha lo scopo di rilevare, misurare e valutare il reale contributo fornito dalla persona che ricopre una determinata posizione di lavoro confrontando:

- gli obiettivi fissati e i risultati conseguiti;
- i comportamenti e le conoscenze necessarie per presidiare correttamente il ruolo organizzativo assegnato e i comportamenti effettivamente tenuti e le conoscenze possedute e utilizzate.

La valutazione delle prestazioni è un processo che:

- rileva cosa il lavoratore ha fatto e come lo ha fatto nel periodo di riferimento;
- rileva i fatti gestionali e gli effetti dei comportamenti osservati;
- fornisce al valutato informazioni e supporti utili per migliorare il livello della propria prestazione lavorativa;
- pianifica obiettivi e piani operativi chiari e realizzabili;
- guida i valutati aiutandoli a superare difficoltà e a migliorare la prestazione;
- valuta per tutto l'anno la prestazione intervenendo con azioni di verifica e controllo;
- ricompensa in maniera equa e trasparente al fine di accrescere la motivazione dei collaboratori al raggiungimento dei risultati.

Nel 2019 il processo di valutazione professionale del personale ha coinvolto il 95% della popolazione aziendale che, considerato le assenze e le uscite in corso d'anno, si avvicina al 100%.

Percentuale di dipendenti coinvolti nella valutazione professionale *			
	2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>95,0%</b>	<b>95,5%</b>	<b>95,2%</b>
<i>di cui donne</i>	<b>94,6%</b>	<b>94,3%</b>	<b>93,4%</b>
<b>Dirigenti</b>	<b>57,1%</b>	<b>57,1%</b>	<b>64,3%</b>
<i>di cui donne</i>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>
<b>Quadri direttivi</b>	<b>98,1%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,1%</b>
<i>di cui donne</i>	<b>96,9%</b>	<b>94,8%</b>	<b>92,7%</b>
<b>Aree professionali</b>	<b>94,4%</b>	<b>95,4%</b>	<b>95,1%</b>
<i>di cui donne</i>	<b>94,3%</b>	<b>94,5%</b>	<b>93,9%</b>

\* Il calcolo viene effettuato rapportando sul n. di dipendenti totali presenti a fine anno.

Negli ultimi mesi dell'anno, al fine di valorizzare il merito e sviluppare la professionalità dei propri dipendenti, sono stati svolti alcuni *assessment* per la valutazione del potenziale rivolti al personale di rete, al fine sia di assegnare incarichi di maggiore responsabilità ai dipendenti pronti a ricoprirli sia di prevedere percorsi formativi o di affiancamento per coloro che non sono risultati ancora pronti per assumere ruoli con maggiori responsabilità.

Nel corso del 2019 sono stati numerosi i colloqui tenuti dalla Funzione Personale con i dipendenti sia ad iniziativa aziendale sia su richiesta degli interessati.

### Comunicazione interna

La comunicazione interna rappresenta una leva fondamentale per la gestione aziendale; essa costituisce, infatti, un elemento essenziale per il funzionamento e lo sviluppo organizzativo, una variabile strategica per il rapporto con il mercato e con l'ambiente esterno.

I principali obiettivi della comunicazione interna consistono nello sviluppo di una cultura comune basata sui valori aziendali e sul senso di appartenenza dei colleghi.

Un sistema integrato di strumenti localizzati all'interno della Intranet aziendale, quali le news, le circolari, le FAQ e gli strumenti di e-learning, favorisce la diffusione dei nuovi modelli aziendali fornendo al personale adeguate informazioni e motivazioni che facilitano il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti.

<b>Circolari organizzative</b>	Predisposte dalla Funzione Organizzazione, eventualmente in collaborazione con altre Funzioni specialistiche, sono distinte in <i>informative</i> , che contengono conoscenze utili alla Direzione Generale e/o alla Rete Periferica per il corretto svolgimento delle proprie attività e <i>dispositive</i> , che definiscono ruoli e responsabilità connesse ad un nuovo processo aziendale, con distinzione dei compiti a carico della Rete e delle Funzioni Centrali.
<b>FAQ</b>	Sono determinate da domande espresse da un qualsiasi collaboratore della Direzione Generale o della Rete periferica, a cui la Funzione Centrale di competenza risponde, dando notifica all'intera struttura.
<b>NEWS</b>	Le Funzioni Centrali informano la Rete sulle iniziative, le campagne commerciali, le normative di nuova emanazione, le anomalie e/o gli incidenti di sicurezza, escludendo qualsiasi tipo di disposizione.
<b>Strumenti di e-learning</b>	Sono utilizzati dalla Funzione Personale per erogare formazione a più collaboratori contemporaneamente, rilevandone gli esiti.

Due importanti momenti di incontro con i Dipendenti e i collaboratori del Gruppo sono, inoltre, il *meeting aziendale annuale* del personale e gli *incontri semestrali con la Rete Commerciale* (tra cui anche gli agenti in attività finanziaria). Essi rappresentano momenti di condivisione di risultati, indirizzi strategici, attività, obiettivi, impressioni e conoscenze e alimentano il senso di appartenenza e d'identità aziendale.

### Mobilità e gestione dei cambiamenti organizzativi

Con riferimento alla gestione dei cambiamenti organizzativi, il Gruppo ha continuato ad attuare, anche per il 2019, la politica di fornire un'informativa sui cambiamenti organizzativi continua e trasparente sia nei confronti delle Organizzazioni Sindacali sia nei confronti del personale coinvolto, supportandolo nella fase di attuazione del cambiamento, e curare l'informativa alle Organizzazioni Sindacali.

Per quanto riguarda l'informativa alle Organizzazioni Sindacali, l'obiettivo è quello di fornire alle stesse un flusso informativo trasparente sui cambiamenti organizzativi che si intende realizzare. Questo avviene con incontri nel corso dei quali i rappresentanti sindacali sono informati sullo stato di avanzamento dei vari progetti attuativi. Nel momento in cui il cambiamento organizzativo è definito in dettaglio si aprono le trattative formali ai sensi del contratto collettivo applicato, che va a vedere in modo più puntuale le ricadute sul personale e di conseguenza l'eventuale necessità di regolamentare tale modifica organizzativa con un accordo. Per quanto riguarda le Organizzazioni Sindacali, gli incontri sono stati 12.

Nel corso del 2019 è stata attivata solo una procedura ai sensi dell'art. 17 del CCNL (caso di rilevanti ristrutturazioni aziendali) e ha riguardato gli interventi sulla struttura organizzativa.

Matera,  
Riserva Statale  
Metaponto.



L'informativa ai dipendenti in merito ai cambiamenti organizzativi è avvenuta a vari livelli, sia in eventi istituzionalizzati, come la *Convention* annuale, sia negli incontri con il personale di Rete e di Direzione.

### Politica retributiva e incentivazione

Le Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo, definite nel rispetto delle disposizioni di Vigilanza, si basano su regole chiare e rigorose che evitano il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse e assicurano la massima trasparenza attraverso un'adeguata informativa.

Il sistema di remunerazione e incentivazione intende dare il giusto riconoscimento ai collaboratori in funzione e in proporzione al contributo offerto al raggiungimento degli obiettivi aziendali e fungere da leva motivazionale.

La politica retributiva del Gruppo, articolata in riconoscimenti “una tantum” e “aumenti di stipendio”, è, quindi, selettiva, meritocratica e differenziata, collegata al peso della posizione di lavoro ricoperta e alla prestazione lavorativa fornita e differenziata rispetto alle capacità e alle prestazioni offerte e motivante verso rendimenti crescenti nel tempo.

La Politica d'incentivazione si articola anche attraverso sistemi di MBO che hanno lo scopo di premiare in modo selettivo le migliori performance individuali e/o di gruppo sia di esercizio sia di campagna commerciale e attribuire un segnale di apprezzamento a chi realizza gli obiettivi assegnati.

Nel seguito la tabella che evidenzia il rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini, richiesta dagli standard di rendicontazione GRI:

Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva				Rapporto della remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva			
	2019	2018	2017		2019	2018	2017
Dirigenti	98,19%	101,46%	100,70%	Dirigenti	101,08%	104,18%	104,95%
Quadri direttivi	93,04%	93,47%	93,19%	Quadri direttivi	93,25%	92,89%	95,12%
Aree professionali	94,03%	93,15%	93,20%	Aree professionali	90,11%	90,52%	90,38%

Con riferimento al rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quelli degli uomini, si specifica che, per quanto riguarda le categorie dei Quadri Direttivi e delle Aree Professionali, la differenza è dovuta principalmente ad una maggiore anzianità di servizio media degli uomini con conseguente maggior numero di scatti di anzianità retribuiti. La Categoria Dirigenti considera la presenza di Dirigenti con ruoli e anzianità diversi.

### 13.2 Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo, in perfetta coerenza con i valori esplicitati nel Codice Etico, si è dotata nel tempo del “Manuale della Politica del Personale”, già descritto nell'ambito del tema “Valorizzazione e crescita delle persone”.

Al 31 dicembre 2019 l'organico del personale dipendente del Gruppo Banca Popolare Pugliese è composto da 817 dipendenti.

La tabella che segue dettaglia la movimentazione intervenuta e le motivazioni.

Turnover del personale	2019	2018	2017
Dipendenti al 1°gennaio	847	878	896
<b>USCITE</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>35</b>
per dimissioni	8	3	2
per esodo incentivato	31	29	26
per licenziamento	0	0	1
per raggiunti limiti d'età	2	3	3
per superamento periodo di comporto	0	0	0
per scadenza contratto	6	4	2
Decesso	1	0	1
<b>ASSUNZIONI</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
Dipendenti al 31 dicembre	817	847	878

Numero e Tasso nuovi assunti e Turnover	2019				2018				2017			
	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>2,2%</b>	<b>48</b>	<b>5,9%</b>	<b>8</b>	<b>0,9%</b>	<b>39</b>	<b>4,6%</b>	<b>17</b>	<b>1,9%</b>	<b>35</b>	<b>4,0%</b>
<b>Genere</b>												
Uomini	12	1,5%	42	5,1%	4	0,5%	31	3,7%	9	1,0%	28	3,2%
Donne	6	0,7%	6	0,7%	4	0,5%	8	0,9%	8	0,9%	7	0,8%
<b>Età</b>												
< 30 anni	5	0,6%	2	0,2%	3	0,4%	1	0,1%	2	0,2%	1	0,1%
30-50	13	1,6%	4	0,5%	5	0,6%	4	0,5%	15	1,7%	5	0,6%
> anni 50	-	0,0%	42	5,1%	-	0,0%	34	4,0%	-	0,0%	29	3,3%

<sup>1</sup> Rapporto assunzioni per categoria sul totale dipendenti a fine anno.

<sup>2</sup> Rapporto cessazioni per categoria sul totale dipendenti a fine anno.

Il 100% del Personale dipendente, compresi pertanto assunti e cessati, opera nel Sud Italia.

### Selezione dipendenti

L'attività di selezione è finalizzata principalmente ad individuare i potenziali candidati idonei a svolgere un periodo di collaborazione sotto forma di tirocinio formativo (*curriculare* o *extracurriculare*) o nel ruolo di assistente alla clientela per coprire esigenze temporanee di sostituzione dei collaboratori presso le filiali nei periodi estivi o in caso di lunghe assenze del personale (per maternità, malattia o altro).

Il percorso di selezione, che si prefigge di verificare le capacità e le competenze dei candidati, avviene secondo un iter formalizzato che prevede più fasi.

I *curricula* provengono dalla banca dati alimentata dalle candidature inserite sul portale Internet nonché da eventuali candidature pervenute alla Funzione Personale dal canale postale o per il tramite delle filiali.

Nel corso del 2019 la Funzione Personale ha effettuato n. 99 colloqui.

La selezione dei figli dei dipendenti rientra nella politica di esodo del personale dipendente. È una modalità di esodo accessoria e connessa alla sussistenza di requisiti sia in capo al dipendente genitore sia al figlio candidato, il quale sostiene una prova di selezione strutturata con un consulente psicologo, il cui esito positivo consente di svolgere uno stage in filiale solitamente di sei mesi, finalizzato all'apprendimento delle principali nozioni previste dal ruolo di assistente alla clientela.

Successivamente al periodo di stage, previa verifica del livello di apprendimento, viene formulata proposta di assunzione con contratto di lavoro a tempo determinato, al termine del quale, in caso di valutazione complessiva positiva, verrà proposta la definitiva conferma in servizio con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

La selezione di figure qualificate riguarda risorse con competenze non presenti in Azienda e si basa sulla ricerca di personale portatore di competenze acquisite in altri contesti lavorativi bancari e non, allo scopo di individuare candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative vacanti in seno all'organizzazione.

### Stage formativi

L'esperienza derivante dagli stage formativi che la Banca ogni anno riserva a numerosi neo-laureati del territorio pugliese e non rappresenta per loro un importante punto di partenza nel mondo del lavoro e un'opportunità per acquisire competenze e sviluppare capacità, spendibili poi nel mercato del lavoro; all'Azienda stessa consente di verificare le potenzialità dei ragazzi ed eventualmente inserirli in percorsi di sviluppo professionale.

La Banca stringe convenzioni con le principali università italiane riservando in particolare all'Università del Salento, nell'ambito dell'accordo quadro per la gestione della tesoreria, n. 10 stage post laurea e n. 10 tirocini curriculare della durata di un mese.

Nel 2019 sono stati attivati n. 33 stage formativi (33 nel 2018) di cui 15 curriculare.

### Lavoro interinale

Per far fronte alle esigenze delle filiali legate ai periodi di ferie estive o a particolari esigenze connesse a lavorazioni non previste, la Banca fa ricorso alle risorse esterne interinali, contrattualizzate per il tramite di società di somministrazione di lavoro. La Banca nel 2019 ha stipulato n. 819 contratti di somministrazione lavoro con 63 collaboratori (33 uomini, 30 donne). Il totale delle ore lavorate è stato di 54.561,93 equivalenti a 7275 giorni di lavoro, per un FTE pari a 33,07 unità a tempo pieno per l'intero anno. I collaboratori utilizzati sono in possesso di laurea.

Al riguardo ogni anno viene organizzato un corso di formazione per assistente alla clientela; in particolare, nel corso del 2019 la Funzione Personale ha organizzato un corso di formazione per assistente alla clientela articolato in due edizioni, ognuna della durata complessiva di 141 ore, distribuite in 18 giornate lavorative di cui 4 giornate per le attività di affiancamento presso le Filiali.

Al corso accedono candidati che hanno sostenuto le prove di selezione o che hanno già svolto un'esperienza formativa in Azienda sotto forma di stage o altra collaborazione.

Matera, Riserva Naturale Orientata Bosco Pantano di Policoro.



Le modalità di attivazione dei contratti prevedono una fase di analisi preliminare delle esigenze di supporto legate prevalentemente agli interventi sostitutivi del personale, al fine di assicurare i necessari livelli di servizio.

Nel corso degli anni il ricorso al lavoro interinale pertanto si è rivelato un'ottima palestra per il reclutamento e la conseguente possibilità di assunzione.

### Rete Agenti in Attività Finanziaria

Nel corso del 2019, al fine di garantire il potenziamento di alcuni comparti e la presenza della Rete Agenti anche in territori non presidiati dalla Banca, è stata realizzata un'intensa attività di selezione che ha determinato l'ingresso in Rete di 18 nuovi Agenti in Attività Finanziaria. Il processo di selezione degli Agenti in Attività Finanziaria, realizzato nel rispetto della normativa interna ed esterna di riferimento, viene effettuato:

- senza alcuna discriminazione di sesso, cittadinanza e nazionalità;
- nelle aree geografiche nelle quali è previsto lo sviluppo dell'attività commerciale della Banca;
- tenendo conto dei requisiti previsti dall'elenco degli Agenti in Attività Finanziaria dell'Organismo degli Agenti e Mediatori (OAM);
- tenendo conto dei requisiti di onorabilità e professionalità dei candidati Agenti.

### 13.3 Sviluppo del welfare

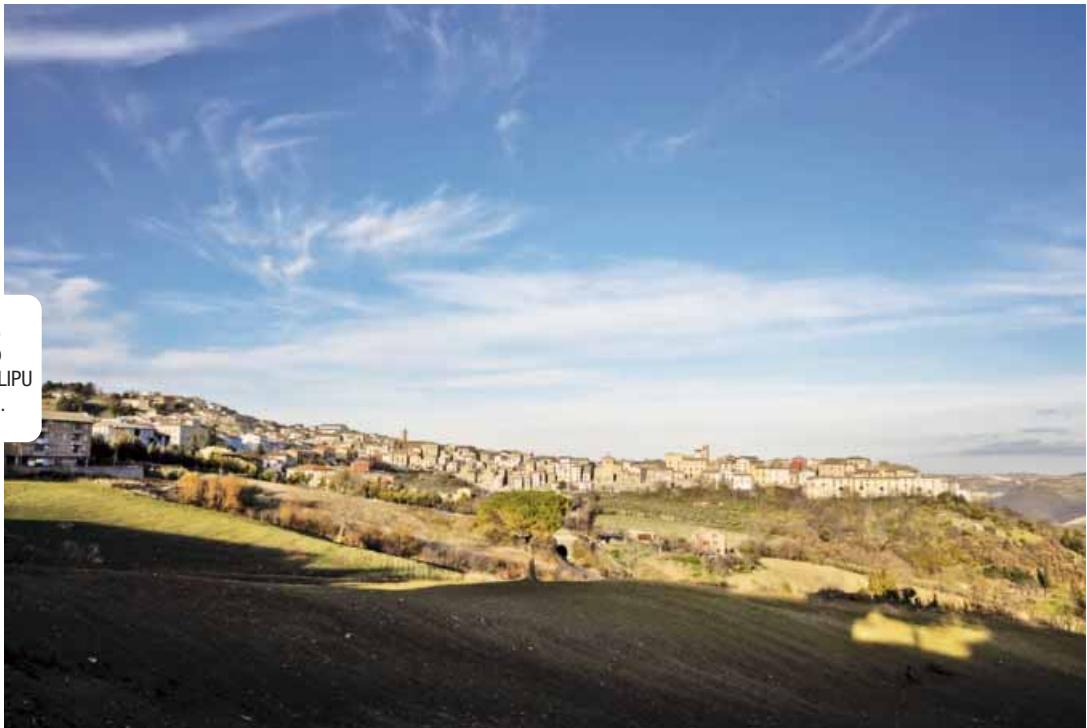
La Banca Popolare Pugliese, come da sua politica ormai consolidata, ha perseguito anche nel 2019 l'obiettivo di avere una gestione attenta e responsabile nei confronti del personale mirata a garantire un buon livello di welfare aziendale.

Proprio in quest'ottica la Banca Popolare Pugliese verso il finire del 2019 ha ritenuto di voler cogliere l'opportunità di aderire al bando "Conciliamo", bandito dal Dipartimento per le Politiche della famiglia. L'iniziativa consente alle aziende di prevedere degli interventi in favore dei dipendenti nell'ambito della salute e del benessere. Sono stati individuati gli interventi con cui partecipare al bando.

La Banca pone in essere una serie di iniziative orientate alla tutela della serenità dei propri collaboratori e delle loro famiglie sottolineando con *strumenti contrattuali e retributivi* specifici interventi volti ad accrescere il senso di appartenenza e di solidarietà, tra cui:

- *previdenza complementare*: attualmente sono attivi 3 Fondi destinatari dei contributi versati dall'Azienda e dai collaboratori iscritti; l'accordo aziendale sottoscritto con le OO.SS. nel 2018 ha stabilito il progressivo aumento dell'aliquota contributiva a carico dell'Azienda, che è pari al 4% dall'1.01.2019;
- *polizza infortuni*: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali il cui premio è totalmente a carico della Banca;
- *polizza sanitaria*: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa sanitaria; il premio, a carico dell'Azienda, può essere integrato dal dipendente ed esteso ai familiari fiscalmente non a carico;
- *polizza vita*: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa caso morte/invalidante permanente il cui premio è a totale carico della Banca;

Campobasso,  
Oasi di Bosco  
Casale (Oasi LIPU  
Casacalenda).



- *agevolazioni sui prodotti della Banca:* i dipendenti possono, inoltre, beneficiare sempre di condizioni di favore sui rapporti bancari; vi sono altre agevolazioni, quali le provvidenze per gli studenti figli di dipendenti come previsto dalla vigente contrattazione collettiva;

nonché ulteriori strumenti, quali:

- contributi straordinari per anzianità di servizio ai dipendenti che hanno compiuto 25 anni di servizio in BPP;
- buoni pasto di importo superiore alle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro; l'accordo aziendale sottoscritto con le OO.SS. nel 2018 ha stabilito il progressivo aumento del valore nominale del buono pasto che è pari a 7 euro dall'1.07.2019;
- premi di diploma e di laurea per dipendenti che conseguono un titolo di studio in costanza di rapporto di lavoro;
- borse di studio per i figli dei dipendenti che conseguono diplomi e laurea con punteggi meritevoli;
- contributi in caso di frequenza dei figli ad asili nido;
- indennità di disagio per i dipendenti che prestano servizio in Comuni distanti almeno 50 km dal Comune di residenza;
- permessi straordinari per visite mediche, nascita figli, traslochi, ecc.;
- premio nozze per i dipendenti che contraggono matrimonio in costanza di rapporto di lavoro.

Quanto sopra in adempimento alle previsioni contenute nel Contratto Integrativo Aziendale e negli Accordi a latere sottoscritti in data 13 febbraio 2009 e ai successivi accordi sottoscritti nel tempo con le Organizzazioni Sindacali, che hanno previsto sempre condizioni più favorevoli per i dipendenti su alcune delle previsioni contenute nel menzionato contratto.

Benefit e altri contributi integrativi	2019			2018			2017		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Dipendenti che hanno usufruito di permessi *</b>									
per maternità e cura figli	37	10	27	72	18	54	56	7	49
per studio	3	3	-	4	2	2	4	-	4
per altre necessità personali	762	527	235	803	564	239	838	587	251
	<b>802</b>	<b>540</b>	<b>262</b>	<b>879</b>	<b>584</b>	<b>295</b>	<b>898</b>	<b>594</b>	<b>304</b>
<b>Giornate di permesso</b>									
per maternità e cura figli	2.856	40	2.816	2.493	60	2.433	3.073	13	3.060
per studio	13	13	-	21	12	9	19	-	19
per altre necessità personali	7.021	4.164	2.857	6.818	3.948	2.870	3.399	2.104	1.295
	<b>9.890</b>	<b>4.217</b>	<b>5.673</b>	<b>9.332</b>	<b>4.020</b>	<b>5.312</b>	<b>6.491</b>	<b>2.117</b>	<b>4.374</b>

\* Trattasi di n. permessi usufruiti.

Rientro al lavoro dal congedo parentale *	2019			2018			2017		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Congedo parentale facoltativo</b>	<b>15</b>	-	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	-	<b>22</b>
Dipendenti che hanno usufruito di congedo nell'anno	15	-	15	21	1	20	22	-	22
<b>Dipendenti che hanno usufruito di un congedo parentale obbligatorio</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>22</b>
<b>Dipendenti che hanno richiesto il congedo</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>22</b>
di cui: ancora in congedo	9	-	9	7	-	7	7	-	7
di cui: rientrati durante l'anno	15	10	5	17	11	6	22	7	15
<b>Dipendenti occupati dopo 12 mesi al termine del congedo</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>22</b>
<b>Tasso di rientro (al termine del congedo parentale)</b>	<b>100%</b>								
<b>Tasso di retention (ad un anno dal termine del congedo parentale)</b>	<b>100%</b>								

\* Hanno diritto a richiedere il congedo parentale i dipendenti che hanno figli con età non superiore ai 12 anni, che corrispondono per il 2019 a un totale di 289 dipendenti (di cui 176 uomini e 113 donne). Il congedo parentale può essere frutto fino ai 12 anni di età del figlio secondo limiti di durata diversi a seconda che siano presenti entrambi i genitori o solo uno di essi.

Anche per il 2019, nell'ambito della formazione, sono stati inseriti i corsi "Resilienza e Gestione dello Stress" e "Professione Genitore". Il primo rivolto esclusivamente alle madri lavoratrici e il secondo, invece, ai dipendenti genitori, i cui figli iniziano la scuola elementare e vivono con difficoltà il cambiamento e il "distacco". Entrambi i corsi hanno avuto per finalità il Work Life Balance.

Tra gli obiettivi futuri del Gruppo rientra l'impegno continuo a favorire un'adeguata conciliazione vita-lavoro dei propri dipendenti.

#### 13.4 Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Il Gruppo si ispira ai principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente e persegue l'obiettivo di garantire e preservare la salute e l'integrità del personale e dei propri collaboratori, adottando ogni opportuna iniziativa.

È quindi il benessere organizzativo l'obiettivo che il Gruppo persegue in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro anche nella consapevolezza di conseguire sia un maggior vantaggio competitivo grazie a maggiore produttività e migliori prestazioni dei lavoratori sia un risparmio per la collettività in termini di costi sociali, tangibili e intangibili, generati per esempio da infortuni, errori operativi, vertenze legali, sinistri assicurativi, contenziosi, spese di cura.

Il Gruppo gestisce la tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro con politiche e processi orientati all'attuazione sostanziale e non meramente formale della normativa. A tal fine l'Organigramma aziendale della Capogruppo prevede la presenza, nell'ambito della Direzione Operativa, del Servizio Prevenzione e Protezione, che svolge funzione di supporto per il Datore di lavoro o suoi Delegati, coordinando il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi previsto dal D.Lgs. 81/08, "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro".

La Capogruppo ha predisposto, inoltre, un Modello di Organizzazione e di Gestione in materia antinfortunistica, secondo le indicazioni dell'art. 30 del D.Lgs 81/2008 e ha approvato nel 2017 la "Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro", tenendo conto dei seguenti principi:

- rispetto del Codice Etico aziendale in tutti gli ambiti operativi;
- rispetto dei dettami del D.Lgs. n. 231/01 come espressi nel Modello di Organizzazione e Gestione aziendale (MOG in sigla) per le parti riferite alla sicurezza sul lavoro;
- proattività in termini di gestione dei nuovi rischi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- diffusione delle Procedure emesse, delle responsabilità applicabili a tutti i livelli aziendali;
- facilitazione del coinvolgimento del personale nelle questioni in materia di salute e sicurezza garantendo lo scambio di comunicazioni a tutti i livelli, anche con le consultazioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali;
- promozione del benessere dei lavoratori attraverso la collaborazione con il medico competente e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per individuare i flussi comunicativi utili a recepire eventuali situazioni di disagio da parte dei lavoratori e poter intervenire al fine di ridurli e possibilmente eliminarli.

Conseguentemente all'approvazione della suddetta politica interna, pubblicata sulla Intranet aziendale, la Banca ha sviluppato un progetto che ha portato a formalizzare, al suo interno, un proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL in sigla) in accordo con le Linee Guida UNI-INAIL.

Ai fini delle disposizioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, contenute nel D.Lgs. 81/2008, il personale elegge i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, per quanto concerne gli aspetti della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Per il tramite del rappresentante, ogni lavoratore può verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute. I rappresentanti eletti in Azienda sono in numero di 3.

La sorveglianza sanitaria è effettuata periodicamente dal medico competente per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere un giudizio di idoneità alla mansione specifica. Il medico competente può inoltre sottoporre a visita medica il lavoratore su sua richiesta, qualora sia ritenuta correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica. La Funzione Personale inoltre segnala al medico competente eventuali situazioni in capo al personale dipendente che, a seguito di colloqui o incontri, manifesta disagio lavorativo o momenti di stress da lavoro correlato.

Nel corso dell'anno sono stati sottoposti ai controlli preventivi/periodici 273 collaboratori, per la maggior parte dipendenti, compresi anche collaboratori temporanei (stagisti e lavoratori in somministrazione) impiegati in mansioni soggette a sorveglianza sanitaria.

Infortuni e assenteismo per genere *	2019			2018			2017		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Numero totale di infortuni denunciati all'INAIL	8	7	1	18	11	7	14	6	8
di cui: <i>infortuni durante l'orario di lavoro</i>	2	2	-	12	8	4	6	3	3
di cui: <i>infortuni in itinere</i>	6	5	1	6	3	3	8	3	5
Tasso di infortunio <sup>1</sup>	1,2	3,2	0,2	2,7	4,8	1,6	2,0	2,6	1,7
Giorni di lavoro persi	383	372	11	845	582	263	541	368	173
Indice di gravità <sup>2</sup>	58,7	169,9	2,5	126,3	252,0	60,0	78,1	156,7	37,8
Tasso % di assenteismo <sup>3</sup>	5,76%	9,42%	3,99%	4,41%	5,90%	3,63%	4,70%	6,20%	4,00%

\* I dati relativi a tasso di infortunio, giorni di lavoro persi, indice di gravità e tasso % di assenteismo non comprendono la partecipata Bpp Service.

<sup>1</sup> Numero totale di infortuni / Numero totale di ore lavorate x 200.000

<sup>2</sup> Numero totale di giornate di lavoro perse / Numero totale di ore lavorate x 200.000.

<sup>3</sup> Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione / Totale giorni lavorativi per forza lavoro nel periodo.

Il 100% degli infortuni 2017, 2018 e 2019 denunciati all'INAIL sono avvenuti nel Sud Italia.

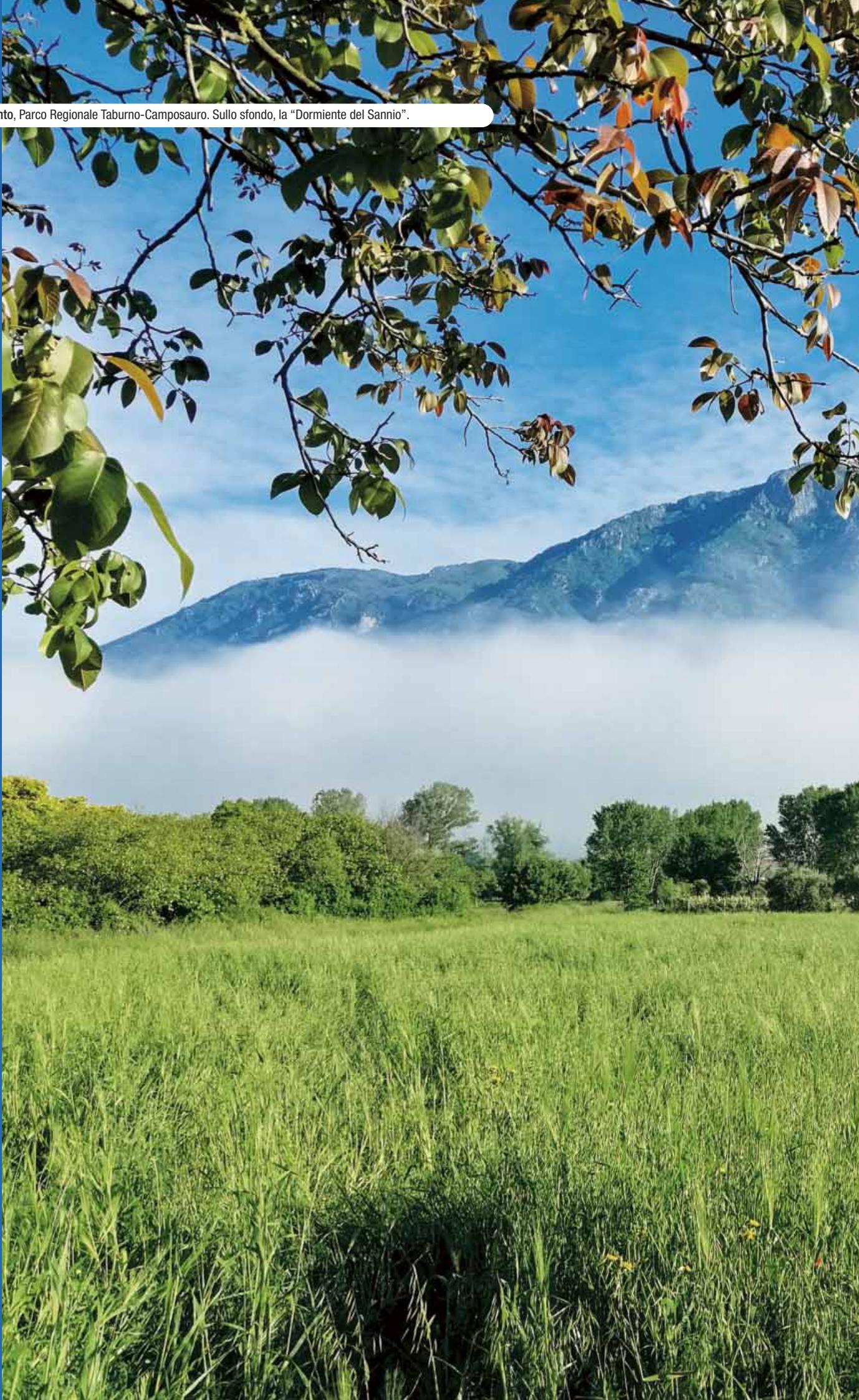
Il Gruppo non è stato interessato nel 2017, 2018 e nel 2019 da malattie professionali e incidenti mortali.

Nel 2019 il Gruppo ha continuato a porre in essere vari interventi manutentivi su diverse Filiali, che hanno apportato un significativo miglioramento in termini di benessere ed efficienza dei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2019 la formazione sul D.Lgs 81/08 è stata oggetto di corsi per Preposti e per addetti al Primo Soccorso nominati nel corso del 2019.



Benevento, Parco Regionale Taburno-Camposecco. Sullo sfondo, la "Dormiente del Sannio".





GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE  
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

Responsabilità sociale

## 14 Responsabilità sociale

### 14.1 Qualità e soddisfazione del cliente

*"La clientela costituisce elemento fondamentale del patrimonio aziendale. Per consolidare la fedeltà e la stima è indispensabile che ogni rapporto sia improntato a criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità."*

(Codice Etico BPP)

Al 31 dicembre 2019 il numero dei clienti è pari a 246 mila unità circa, in crescita rispetto all'anno precedente. La clientela è concentrata prevalentemente (92% circa) nelle regioni di insediamento del Gruppo, e in particolare in Puglia, a conferma del forte radicamento territoriale.

Profilo dei Clienti *	2019		2018		2017	
	numero	% comp.	numero	% comp.	numero	% comp.
Numero dei clienti	246.058	100%	243.506	100%	236.755	100%
Privati Consumatori	202.870	82,45%	200.972	82,53%	195.680	82,65%
Privati Produttori	25.365	10,31%	25.221	10,36%	24.849	10,50%
Imprese	11.995	4,87%	11.622	4,77%	10.853	4,58%
Enti Istituzionali e altro	5.828	2,37%	5.691	2,34%	5.373	2,27%

\* N. CDG con almeno un prodotto.

Il Gruppo, attraverso apposite *policy* e regolamenti, definisce le regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti e la manutenzione di quelli in essere, cercando di rispondere tempestivamente con prodotti e servizi con le caratteristiche e i bisogni dei clienti e garantisce la protezione dei dati dei clienti nell'ambito della tutela della *privacy*. Da queste originano processi finalizzati a sostenere obiettivi di qualità, innovazione tecnologica, competitività e conformità normativa (*compliance*), in coerenza con la missione, la strategia, gli obiettivi di business del Gruppo.

I rapporti con la clientela sono improntati all'assoluto rispetto della normativa di legge, regolamentare e di Vigilanza e in particolare del "Codice di comportamento in materia di prestazione di servizi di investimento e disposizioni sulle operazioni personali", della disciplina sul *market abuse*, delle disposizioni di legge e delle Autorità di Vigilanza in materia di anticlavaggio, del Regolamento Interno e della Politica del Personale.

Il Gruppo definisce il proprio portafoglio prodotti tenendo in considerazione le esigenze e le caratteristiche dei propri clienti. Le caratteristiche e i bisogni della clientela sono oggetto di rilevazione attraverso il coinvolgimento e l'ascolto della Rete (tra cui si ricorda l'iniziativa "La Fabbrica delle Idee", attraverso la quale il personale può proporre iniziative commerciali in termini di processo e/o prodotto), attraverso analisi di *Customer Satisfaction*, *Customer Experience* o analisi dei reclami nonché attraverso l'analisi dell'offerta commerciale della concorrenza. Fonte di preziose indicazioni sono anche le varie partecipazioni a osservatori e gruppi di lavoro (per esempio, in sede ABI).

La politica commerciale del Gruppo è indirizzata all'ottimizzazione dei processi commerciali e all'ampliamento e miglioramento dell'offerta di prodotti e servizi.

Nello svolgimento dell'attività commerciale, la Banca persegue l'obiettivo di coniugare le esigenze di soddisfacimento dei bisogni della clientela con la modalità distributiva e la capacità di offerta della Banca, uniformando tutte le fasi alla valorizzazione del rapporto con il cliente e al rispetto dell'etica professionale e delle regole di trasparenza verso la clientela.

Le attività di comunicazione sono guidate dai principi cardine di correttezza, professionalità e trasparenza: le informazioni ai clienti sono fornite in modo chiaro e completo sia per quanto riguarda le caratteristiche operative sia per le condizioni economiche applicate, per far sì che ogni scelta di sottoscrizione dei contratti sia libera e consapevole.

Accanto alla comunicazione pubblicitaria diretta alla clientela, tradizionale e digitale, vi sono le azioni di contatto commerciale definite annualmente nel Piano Commerciale della Banca: l'approccio suggerito è quello di un'attività commerciale che rispetti i principi di *diligenza, correttezza e professionalità* e che elimini il rischio che comportamenti scorretti dei Dipendenti e Collaboratori possano causare danni al cliente.

La Capogruppo opera attraverso l'offerta di prodotti e servizi bancari a marchio BPP e a marchio dei suoi partner commerciali.

### Soddisfazione della clientela

Il Gruppo nel 2019 ha continuato a porre in essere iniziative volte alla rilevazione del livello di soddisfazione della propria clientela, sia attraverso lo svolgimento di indagini su campioni di clienti sia attraverso analisi di *benchmarking*.

In particolare, le attività di rilevazione svolte nel 2019 hanno avuto come obiettivo quello di stimare la soddisfazione e rilevare le conoscenze dei clienti rispetto ad alcuni dei prodotti offerti dalla Banca (conti correnti, cessioni del quinto, mutui casa, prestito non finalizzato, Assicurazioni CPI). A queste indagini si è aggiunta un'indagine di carattere generale, volta a valutare la percezione della Banca nel suo insieme.

Con particolare riferimento a quest'ultima, l'indagine è stata svolta su clienti privati, titolari di conto corrente attivo ad una specifica data selezionata, componendo il campione in base a criteri territoriali, di età e segmento di appartenenza, con l'obiettivo di valutare l'esperienza nel rapporto con la Banca nelle varie aree che sintetizzano il servizio, in particolare Assistenza/Consulenza, Canali di contatto con la Banca, Comunicazione, Fattori di scelta, Immagine istituzionale, Sistema Competitivo, Prodotti e Servizi.

Dai risultati dell'indagine emergono la percezione da parte dei clienti di una Banca vicina, che ispira fiducia e proiettata alla relazione, nonché spunti di miglioramento in relazione alle proposte commerciali, al comparto assicurativo e al processo di digitalizzazione.

A partire dal 2018, la Capogruppo aderisce al Rapporto annuale alla Customer Retention, redatto dal Gruppo di Progetto ABI/SDA Bocconi, che ha lo scopo di misurare e rendere

confrontabili le *performances* commerciali delle banche aderenti al progetto (banche grandi e medio-grandi, tra cui la Banca Popolare Pugliese).

Nel 2019 è proseguita la collaborazione della Banca al Gruppo di Lavoro ABI riuscendo a cogliere importanti spunti di riflessioni su cui basare le proprie azioni future.

A marzo 2019 si è passati al nuovo e più performante gestionale Erasmus 2.0; la nuova piattaforma ha alleggerito le attività di front e back, contribuendo, in valori misurati, all'innalzamento della produttività aziendale complessiva. Tramite Erasmus 2.0 nel 2019 sono state generate 74 azioni di contatto e circa 153.000 occasioni di ingaggio assegnati ai vari canali, cui si è aggiunto a complemento il canale SMS, tramite il quale sono stati spediti 83.000 promemoria/inviti legati ad eventi.

Unitamente alle campagne di contatto basate sul targeting, si evidenzia il meccanismo di segnalazione commerciale chiamata "intercanalità", che si colloca come ulteriore motore e contribuisce a stimolare l'azione di vendita verso Clientela BPP o di nuova acquisizione (Prospect), grazie alla partecipazione attiva di tutta la Rete BPP e dei componenti delle Funzioni centrali.

Il modello di "Intercanalità distributiva", formalmente presente nei processi aziendali, prevede che tutti i soggetti coinvolti, a vari livelli, possano aumentare i momenti di contatto con il cliente finale, ma soprattutto migliorarne il livello di efficacia potendo contare sulla costante operatività commerciale dell'intera Rete. Ai canali interni di segnalazione si aggiungono quelli digitali (*pay per click*) nonché quelli derivanti da accordi commerciali con enti terzi (*Facile.it - Mutui on line*).

### Reclami

La qualità della relazione con il cliente e la sua soddisfazione sono monitorate, oltre che attraverso indagini di *Customer Satisfaction*, nonché di monitoraggio della durata dei rapporti e del mantenimento e fidelizzazione della clientela, anche attraverso l'analisi dei reclami.

I reclami, come detto, sono considerati un'opportunità per perfezionare la qualità del servizio offerto e un'occasione per approfondire la relazione con il mercato di riferimento.

Per la trattazione dei reclami e per garantire ai clienti risposte tempestive ed esaustive, il Gruppo ha adottato specifiche procedure organizzative che prevedono:

- l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio specifico alla gestione dei reclami;
- la possibilità per la clientela di inoltrare i reclami e di ricevere risposta da parte della Banca, mediante posta ordinaria, posta elettronica e posta elettronica certificata;
- la pubblicazione sul sito aziendale della Capogruppo del responsabile e/o dell'ufficio individuati per la gestione dei reclami e delle informazioni riguardanti la modalità adottata dalla Banca per consentire ai clienti di inoltrare i reclami e ricevere apposita risposta;
- la possibilità per il cliente di interagire, a titolo gratuito, con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve eventuali spese, consentite dalla legge, relative al mezzo di comunicazione utilizzato (ad esempio, costo della telefonata);

- un'adeguata formazione del personale preposto alla gestione dei reclami;
- le modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta ai reclami pervenuti dalla clientela;
- la registrazione degli aspetti essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure adottate a favore del cliente per risolvere i problemi reclamati;
- la pubblicazione annuale, sul sito aziendale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La clientela può presentare reclamo esclusivamente in forma scritta che contenga gli estremi del reclamante, i motivi del reclamo, la sottoscrizione del reclamante stesso o di un suo procuratore munito dei necessari poteri. La Banca ha peraltro predisposto un apposito modulo standardizzato messo a disposizione della clientela nelle Filiali e pubblicato sul sito. I reclami possono essere inviati e/o consegnati dai clienti alle Filiali, alle Funzioni centrali della Banca o inoltrati direttamente alla Funzione Segreteria Affari Legali (Ufficio Reclami).

La Filiale/Funzione centrale, entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo o dalla richiesta dell'Ufficio Reclami (per le contestazioni inviate direttamente a quest'ultimo), deve predisporre una specifica e dettagliata relazione – corredata da idonea documentazione – che contenga ogni notizia utile a fornire una risposta esauriente al cliente.

Nel seguito il dettaglio dei reclami pervenuti nel corso del 2019 e degli ultimi due anni precedenti:

<b>Numero reclami pervenuti *</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Reclami, di cui:</b>	<b>792</b>	<b>876</b>	<b>1.144</b>
Condizioni/Applicazione delle condizioni	550	717	932
Anatocismo	11	9	14
Esecuzione delle operazioni	71	55	85
Comunicazioni e informazioni al cliente	80	39	56
Segnalazioni alla Centrale Rischi	34	25	19
Altro	46	31	38

\* Dati comprensivi delle reiterazioni, pari a 67 nel 2019, 73 nel 2018 e 107 nel 2017.

Il maggior numero di reclami (n. 522 per il 2019) è collegato a richieste di rimborso di oneri collegati a finanziamenti con cessione del quinto e assimilati estinti anticipatamente ed erogati in epoche passate e per i quali la Banca si è attivata per riconoscere, ove dovuto, le quote degli oneri adottando specifiche procedure.

Dei reclami ricevuti nell'anno, n. 713 sono stati evasi alla data del 31.12.2019; i restanti n. 79 erano ancora in lavorazione a detta data. Dei n. 713 già evasi n. 90 sono stati totalmente accolti, n. 75 parzialmente accolti e n. 548 non accolti.

Nel corso del 2019 sono stati presentati, inoltre, n. 63 ricorsi all'ABF. Dei citati ricorsi, n. 14 sono stati respinti, n. 9 sono stati parzialmente e/o totalmente accolti, n. 6 chiusi per la cessata materia del contendere e n. 34 risultano ancora pendenti.

## 14.2 Cyber Security

Il progresso tecnologico e l'evoluzione dei servizi digitali richiede una crescente attenzione al tema della sicurezza e della tutela e protezione dei dati personali.

Sono stati istituiti all'interno del Gruppo Bancario appositi presidi organizzativi e tecnici finalizzati ad assicurare la sicurezza e la protezione dei dati sotto ogni aspetto, garantendo l'esecuzione dei processi aziendali nei casi di emergenza (*Disaster Recovery*), con una serie di controlli e test periodici e con una costante attività di aggiornamento in funzione dell'evoluzione delle prescrizioni normative.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre approvato nella seduta del 23.01.2015 il Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico, aggiornato in data 25.03.2016. In ottemperanza a tale normativa interna, ogni anno al Consiglio di Amministrazione è presentato il rapporto sintetico sul rischio informatico, che descrive i rischi residui e le eventuali contromisure adottate.

Il Regolamento Europeo n. 2016/679 (*GDPR - General Data Protection Regulation*), relativo alla protezione, richiede ai soggetti interessati di rafforzare ulteriormente gli ambiti di tutela delle persone fisiche attraverso l'introduzione di nuovi e stringenti principi.

Il 25 maggio 2018 è stata aggiornata la *policy* sulla Protezione dei dati personali ai fini dell'adeguamento al GDPR ed è stato nominato il Data Protection Officer (DPO - Responsabile della protezione dei dati).

Chieti, Riserva Regionale Marina di Vasto.



Con cadenza annuale è inoltre rivista e aggiornata la *Policy di Sicurezza Informatica*, che si ispira allo Standard ISO 27001-2:2013 e ha l'obiettivo di descrivere le politiche, i principi, le norme di sicurezza e i requisiti di conformità di particolare rilevanza per il Gruppo, secondo i seguenti domini:

1. *Politiche di Sicurezza.*
2. *Organizzazione della Sicurezza.*
3. *Classificazione e Controllo degli Asset.*
4. *Politiche del Personale in materia di Sicurezza delle Informazioni.*
5. *Sicurezza fisica e dell'ambiente.*
6. *Gestione operativa e della comunicazione.*
7. *Controllo degli accessi.*
8. *Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi.*
9. *Gestione della Continuità Operativa.*
10. *Conformità.*

La sicurezza delle informazioni e delle risorse informatiche è garantita attraverso misure di protezione a livello fisico e logico, la cui intensità di applicazione è graduata in relazione alle risultanze della valutazione del rischio (classificazione delle risorse informatiche in termini di sicurezza).

La Funzione di Sicurezza Informatica, deputata allo svolgimento dei compiti specialistici in materia di sicurezza delle risorse ICT:

- assicura la coerenza dei presidi di sicurezza con la normativa interna; in particolare, garantisce opportuni presidi volti a soddisfare i requisiti di sicurezza previsti per i pagamenti eseguiti tramite Internet;
- partecipa alla progettazione, realizzazione e manutenzione dei presidi di sicurezza, assicura il monitoraggio nel continuo delle minacce applicabili alle diverse risorse informatiche;
- esegue lo svolgimento dei test di sicurezza prima dell'avvio in produzione di un nuovo applicativo, per garantirne la robustezza e l'efficacia; le modifiche proposte rientrano nel processo di gestione dei cambiamenti;
- rileva gli incidenti di sicurezza nel corso delle attività di monitoraggio;
- predisponde reportistica mensile sull'andamento degli incidenti e una sintesi annuale, che sottopone al Business Continuity Manager;
- informa eventualmente gli utenti coinvolti sullo stato dell'incidente, segnalando poi la chiusura dello stesso.

Ricorrendone le condizioni, la Funzione ICT pianifica ed esegue le attività di *Disaster Recovery*, i cui esiti, secondo i flussi informativi definiti nel Piano di Continuità Operativa, sono comunicati al Business Continuity Manager, al Direttore Generale e al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2019 sono pervenute n. 4 richieste di cancellazione dei dati personali da parte di clienti (esercizio dei diritti ex art. 15 e segg. GDPR) e n. 1 reclamo inerente al trattamento dei dati.

Non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti. Nel corso del 2018 non sono pervenute richieste riconducibili al tema *privacy*, né reclami inerenti al trattamento dei dati e non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti, mentre nel 2017 è pervenuta una richiesta riconducibile al tema *privacy* "Art. 7 - *Diritto di accesso ai dati personali*" per la quale sono stati forniti i necessari riscontri.

#### 14.3 Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio

*"La missione aziendale identifica la ragion d'essere della Banca e i suoi obiettivi essenziali. Così definita, la missione della Banca Popolare Pugliese consiste nell'assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui opera."*

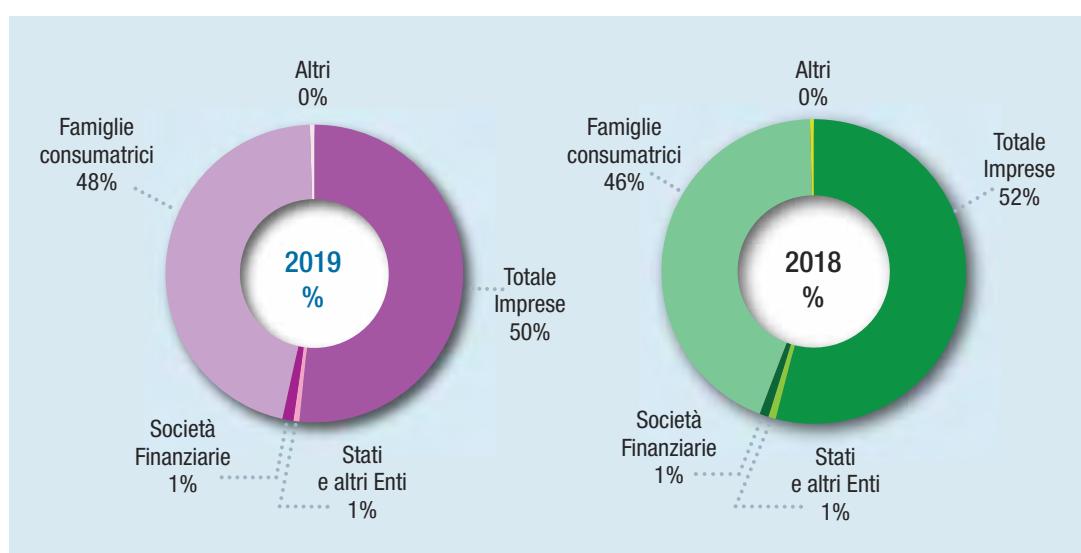
(Codice Etico BPP)

#### Raccolta e impieghi sul territorio

Il Gruppo, come detto, sostiene l'attività produttiva del territorio di riferimento, supportando le famiglie e le imprese, anche nei momenti di particolare difficoltà, mantenendo, nello stesso tempo, un attento e costante presidio del processo del credito.

Al 31 dicembre 2019 gli impieghi lordi verso clientela ordinaria, con esclusione dei titoli di debito e dei depositi sul MIC, rappresentano il 79% della raccolta diretta, a dimostrazione del forte impegno della Capogruppo nell'allocare la maggior parte delle risorse nello stesso territorio in cui sono reperite.

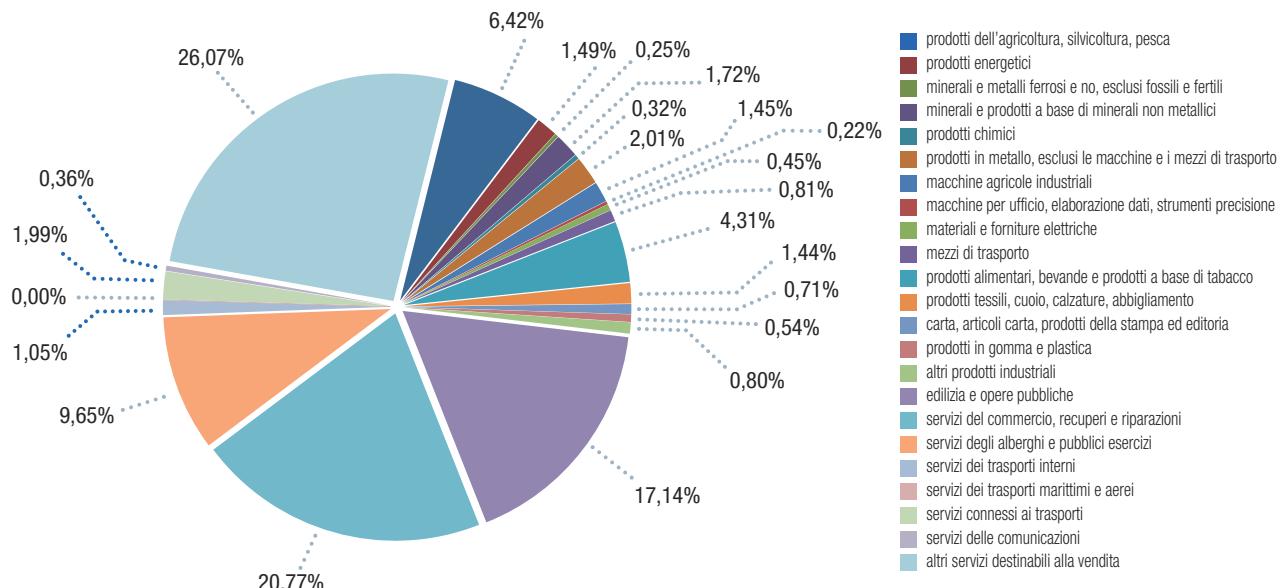
Il segmento Imprese (società non finanziarie e famiglie produttrici) rappresenta la quota prevalente del portafoglio crediti, posizionandosi al 31 dicembre 2019 al 50% dell'intero portafoglio.



Nel seguito i finanziamenti erogati (mutui e prestiti personali, comprese cessioni del quinto) negli ultimi tre anni.

Credito erogato (importo in migliaia)	2019		2018		2017	
	numero	Importo	numero	Importo	numero	Importo
Imprese	2.477	163.165	2.467	174.775	2.167	145.266
Privati Consumatori	11.907	295.205	12.097	288.511	12.390	288.535
Altri	19	5.198	14	3.812	14	11.384
<b>Totale</b>	<b>14.403</b>	<b>463.569</b>	<b>14.578</b>	<b>467.098</b>	<b>14.571</b>	<b>445.185</b>

Le erogazioni al segmento Imprese (comprensivo anche dei Privati Produttori) sono state destinate in particolare ai seguenti settori:



Al fine di rendere maggiormente competitiva l'offerta del comparto mutui/prestiti alle famiglie e, nello stesso tempo, agevolare l'accesso al credito, a condizioni di favore, alle famiglie più deboli sono state realizzate campagne di comunicazione a supporto di specifiche forme tecniche nonché varie iniziative che si caratterizzano per un forte impatto sociale e ambientale, tra cui i finanziamenti con garanzia CONSAP, come da protocollo d'intesa siglato da ABI e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, finalizzato all'acquisto prima casa o all'acquisto prima casa e interventi di ristrutturazione con accrescimento di efficienza energetica, nonché le varie Convenzioni sottoscritte con enti morali e/o ecclesiastici per il superamento del disagio economico di soggetti singoli o di nuclei familiari.

La Banca prevede, inoltre, la possibilità di rinegoziazioni o sospensioni del mutuo al fine di rispondere alle cause sociali rilevanti e alle esigenze dei soggetti in temporanea difficoltà (ad esempio, causa perdita del posto di lavoro o, più in genere, mutate condizioni economico-finanziarie del nucleo familiare).

Tra i prodotti dedicati alle *imprese*, che si caratterizzano, nello stesso tempo, per un forte impatto sociale e ambientale, ricordiamo:

- **finanziamenti a supporto del settore agroalimentare** e in particolare:
  - fondi PSR, attraverso l'adesione della Banca al PSR Puglia, Campania e Basilicata e al Protocollo d'intesa ABI-MISE per agevolare gli investimenti nel settore agroalimentare;
  - AGRI-ITALY, accordo sottoscritto con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) al fine di favorire lo sviluppo di iniziative finalizzate alla crescita delle imprese agroalimentari. L'accordo si concretizza nella sottoscrizione, da parte dello stesso FEI, di un contratto di garanzia a copertura del 50% dell'importo del finanziamento concesso alle PMI e alle Imprese "Small Mid Cap" su un plafond dedicato.
  - finanziamenti a sostegno del reimpianto degli oliveti danneggiati dal batterio della *Xylella*;
- **finanziamenti per sostenere la nascita di nuove attività imprenditoriali avviate nelle regioni del Mezzogiorno**, attraverso l'utilizzo della Convenzione ABI/Invitalia Resto al Sud;
- **finanziamenti alle Imprese con garanzia FEI (InnovFin SME Guarantee)**, attraverso un accordo sottoscritto con il Fondo Europeo per gli Investimenti, finalizzato alla crescita delle imprese. L'accordo si concretizza nella sottoscrizione, da parte dello stesso FEI, di un contratto di garanzia a copertura del 50% dell'importo di finanziamenti concessi alle PMI e alle Imprese "Small Mid Cap" su un plafond dedicato;
- **finanziamenti alle Imprese con garanzia TRANCED COVER PUGLIA**, con la sottoscrizione della convenzione Tranced Cover Puglia 2019 a valere dei Fondi POR 2014-2020 sempre a sostegno delle imprese del territorio;
- **finanziamenti alle Imprese con garanzia MCC**, continuando ad utilizzare il Fondo Centrale di Garanzia quale strumento per incentivare i finanziamenti alle imprese;
- **prestiti con utilizzo dei fondi ministeriali antiusura per il tramite di cofidi convenzionati**, destinati a soggetti che, pur attraversando una difficile situazione finanziaria, abbiano la possibilità di continuare con successo l'attività aziendale;
- **finanziamenti a PMI**, con unità locali ubicate nella regione Puglia, che intendono realizzare iniziative di efficientamento energetico; in particolare, vengono finanziati gli investimenti agevolati con la misura Titolo VI - "Aiuti per la tutela dell'ambiente" POR PUGLIA 2014/2020;
- **finanziamenti per la realizzazione e gestione di strutture socio-sanitarie, di accoglienza e assistenza a persone con disabilità nonché per la realizzazione e gestione di infrastrutture di interesse pubblico** (per esempio, aeroporti);
- **finanziamenti ad imprese che si insediano in zone ZES** (Zone Economiche Speciali, ai sensi dell'art. 4 D.L. n. 91/2017) per le quali sono previste agevolazioni, semplificazioni e benefici fiscali; al riguardo, è stata sottoscritta una convenzione con l'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Meridionale.



Sono previste, inoltre, condizioni particolari di sostegno alle imprese dotate di rating di legalità, prevedendo per quest'ultime un iter preferenziale di istruttoria e un miglioramento del pricing.

La Banca Capogruppo, anche quest'anno, aderisce inoltre, nell'ambito del "Nuovo accordo per il Credito 2019", all'iniziativa "Imprese in Ripresa" denominata 2.0 prevista nell'Accordo per il credito 2015 sottoscritto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e dalle Associazioni di rappresentanza delle imprese e rivolta alle micro, piccole e medie imprese in ripresa, prevedendo la possibilità per le banche aderenti di sospendere il pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti o di allungare la scadenza dei finanziamenti.

La Banca Capogruppo ha, inoltre, ampliato la gamma di prodotti e servizi dedicata ai giovani. Un'apposita sezione del sito Internet della Banca è a loro dedicata.

Tra le iniziative, la convenzione "Diamogli Futuro Giovani", che consente ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, di intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato.

L'inclusione finanziaria è, infatti, ormai fattore unanimemente riconosciuto come primario per il raggiungimento di una piena inclusione sociale. In particolare, per i giovani riveste grande importanza l'opportunità di accedere al credito bancario così da affrontare autonomamente il percorso formativo e, successivamente, entrare nel mondo del lavoro.

### Distribuzione della catena di fornitura

*"Considerato il forte legame con il territorio e gli obiettivi di sviluppo dell'economia locale, la Banca, ferma la valutazione sulla convenienza dell'offerta, sulla rispondenza della stessa alle esigenze aziendali e sull'affidabilità generale dei fornitori, privilegia gli imprenditori e i professionisti locali. Nella scelta dei soggetti con cui stipulare i contratti ovvero cui affidare gli incarichi, la Banca adotta criteri ispirati a principi di competenza, economicità, trasparenza e correttezza, integrità morale e professionalità dei potenziali candidati."*

(Codice Etico BPP)

Nel 2019 il Gruppo ha collaborato con circa 1.600 fornitori, che hanno fatturato alla Banca complessivamente 54 milioni di euro circa. Il 73% dei fornitori riguarda fornitori *locali* (75% nel 2018 e 79% nel 2017), ovvero fornitori che esercitano la propria attività nelle province in cui opera il Gruppo, che hanno fatturato il 35% circa (37% nel 2018 e 41% nel 2017) del fatturato complessivo, considerato che relativamente ai servizi informatici, data la specificità e l'esigenza di sinergie, la Banca ha fatto ricorso ad un Consorzio tra Banche (CSE), presenti su tutto il territorio italiano, che ha sede a Bologna.

La scelta viene rivolta, infatti, principalmente verso fornitori la cui area operativa sia nei territori di insediamento della Banca tenendo comunque conto della parità di condizioni e della economicità dell'offerta.

Essi appartengono prevalentemente alle categorie di artigiani, piccoli imprenditori e professionisti.

Il Gruppo nella scelta dei fornitori tiene conto dell'impegno del fornitore a rispettare le norme sulla salvaguardia e tutela dell'ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro e della capacità di far fronte, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza.

Il Gruppo gestisce il processo di acquisto di beni e servizi secondo principi di trasparenza e correttezza, nell'osservanza delle condizioni contrattuali e delle previsioni normative. I rapporti con i fornitori sono orientati a perseguire correttezza, professionalità, serietà e affidabilità al fine di instaurare e/o proseguire i rapporti con gli stessi operando valutazioni su elementi oggettivi insiti nel processo di miglioramento tecnologico e ambientale degli ambienti di lavoro.

Il Codice Etico prevede una specifica sezione dedicata alle relazioni con i fornitori che devono essere improntate al rispetto dei principi e valori in esso rappresentati. La violazione accertata da parte dei fornitori legittima il Gruppo ad adottare i provvedimenti che riterrà opportuni, ivi compresa la risoluzione dei contratti.

### Interventi e supporto per iniziative sociali

Da sempre, il Gruppo promuove iniziative e progettualità ad alto ritorno sociale e a supporto della comunità in cui opera sia attraverso la Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" Onlus e il Fondo di Mutualità e Assistenza che attraverso proprie iniziative, come rappresentato nel seguito.

Al riguardo, la “Policy sulla comunicazione esterna” regola le forme e le modalità di comunicazione verso l'esterno, tra cui rientrano anche le attività benefiche a sostegno del territorio.

#### *Fondazione Banca Popolare Pugliese “Giorgio Primiceri” Onlus*

In coerenza con gli obiettivi, la Fondazione ha sostenuto nel 2019 alcune iniziative per il conseguimento di traguardi scientifici, culturali e sociali, tra cui:

- **Progetto Defibrillatori:** con il progetto “Mettiamoci il CUORE” la Fondazione ha dotato di defibrillatori gli Istituti scolastici della provincia di Lecce, Brindisi e Taranto che ne erano sprovvisti (rispettivamente 16 per la provincia di Lecce, 16 per la provincia di Brindisi e 8 per la provincia di Taranto). Contestualmente, la Croce Rossa Italiana ha erogato un corso volto alla formazione di 4 docenti per ogni scuola sull'utilizzo del defibrillatore. È stata altresì lanciata una raccolta fondi per la dotazione di altri istituti dei territori in cui la Banca opera, che ne fossero sprovvisti. Il Progetto nel 2020 sarà esteso agli Istituti scolastici delle provincie di Bari, Foggia e Benevento.
- **Associazione Amici di Matino - Restauro n. 17 edicole votive:** L'attività di restauro – riguardante 17 edicole votive site nel centro storico di Matino (su un totale di 128 edicole presenti tra agro e territorio comunale) e avviata nel mese di novembre 2018 – si è conclusa nel mese di luglio 2019. Sui canali social ufficiali della Banca, nonché sul sito della Fondazione è stato pubblicato un video che racconta la “rinascita” di un'edicola votiva e il suo più intrinseco significato, con delle immagini che la ritraggono prima e dopo l'intervento di restauro.
- **Progetto “eSCO, Scuola a Casa e in Ospedale” in collaborazione con l'Associazione Tria Corda Onlus** con tutti gli attori del sistema sanitario locale, con i Comuni salentini che ospitano i centri pediatrici di cura e con l'Università del Salento (Facoltà di Ingegneria Informatica). Il progetto intende promuovere la realizzazione di un servizio “Hospital and Home Education” stabile, avanzato e innovativo, di supporto ai pazienti pediatrici, che consenta loro di mantenere il contatto con la propria classe di appartenenza anche durante i periodi di degenza e di riabilitazione.
- **Restauro Pala d'Altare della Chiesa dei Cappuccini ad Alessano** con il restauro dei quattro dipinti della Pala d'Altare lignea della Chiesa conventuale dei Cappuccini di Alessano (LE). Il pregevole altare maggiore ligneo della chiesa suddetta rappresenta un vero e proprio capolavoro di ebanisteria, realizzato nella prima metà del secolo XVII.
- **Caritas Diocesana - Arcidiocesi di Lecce, Diocesi di Nardò-Gallipoli e Diocesi di Ugento-Santa Maria di Leuca,** deliberata l'erogazione di un contributo per offrire un pasto caldo agli ospiti delle tre Caritas durante le festività natalizie.

#### **Fondo di Mutualità e Assistenza**

Costituito nel 1995, il “Fondo di Mutualità e Assistenza per il Personale della Banca Popolare Pugliese” ha lo scopo di assicurare un intervento pronto ed efficace, a favore dell'iscritto, colpito da evento dannoso e sfortunato, e della sua famiglia. Possono essere iscritti al

Fondo tutti i dipendenti di Banca Popolare Pugliese, nonché tutti i dipendenti delle società controllate dalla Banca Popolare Pugliese.

Nel corso dell'anno 2019 ai Soci interessati da particolari situazioni di salute sono stati elargiti contributi per oltre il 34% delle entrate totali dello stesso anno, rispettando quanto citato dall'art. 24 dello Statuto del Fondo.

Nell'anno passato le iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, oltre ad essere state destinate a varie associazioni presenti sia sul territorio locale che nazionale, hanno interessato diverse famiglie residenti sul territorio locale che versano in situazioni di difficoltà.

Questa attività si è concretizzata con il supporto del gruppo "Progetto di Solidarietà" che, oltre a individuare le famiglie bisognose, ha anche coinvolto i dipendenti tutti della Banca, organizzando la raccolta di viveri, vestiario e materiale didattico, curandone la successiva consegna diretta o mediante associazioni presenti sul territorio.

Nel corso del 2019 sono state realizzate, inoltre, diverse iniziative ricreative, culturali e turistiche che hanno registrato una cospicua partecipazione, favorendo incontri e scambi di idee e conoscenza tra gli associati e le loro famiglie.

Il Fondo continua a sostenere la Polisportiva BPP mediante un contributo annuale destinato alle attività tipiche dell'Associazione.

Il Fondo, nel promuovere le varie iniziative e per dar corso agli interventi a favore degli iscritti colpiti da eventi dannosi e sfortunati, si avvale della quota annuale dei Soci, nonché del corposo contributo elargito dalla Banca.

#### *Altre iniziative a carattere sociale*

Nel corso del 2019 il Gruppo ha sostenuto direttamente numerosi progetti e iniziative in campo scientifico, assistenziale, umanitario, sportivo e ambientale promossi da associazioni, enti e istituzioni sia dei territori in cui il Gruppo opera che nazionali.

A solo titolo esemplificativo, si ricordano alcune tra le iniziative sostenute nel 2019:

- Progetto "Il mare di tutti", nato nel Salento, presso San Foca, al Lido Coiba, rivolto alle persone affette dalla sclerosi multipla. Un lido attrezzato, uno staff medico e un bravissimo fisioterapista, supportati dalla collaborazione dei volontari dell'Associazione "Sunrise" di Borgagne, hanno consentito alle persone affette da sclerosi multipla di beneficiare della talassoterapia con sedute gratuite di fisioterapia in acqua;
- 14<sup>a</sup> edizione "Luoghi d'allerta" a cura dell'Associazione culturale Fondo Verri, per un'accurata esplorazione del territorio salentino;
- Progetto triennale All Right / Arte & Diritti Umani con il quale il mercato coperto di Lizzanello è stato trasformato in laboratorio urbano, diventando così nuovo spazio pubblico fruibile per eventi culturali e sociali;

- **Carta di Leuca - Meeting dei giovani per la Pace nel Mediterraneo**, laboratorio permanente, interculturale e interreligioso, dei giovani che vivono nelle diverse sponde del Mediterraneo e che si impegnano vicendevolmente nella costruzione di un futuro migliore, avendo a cuore la custodia del creato, la centralità della persona e la costruzione di percorsi di convivialità, nel rispetto delle differenze;
- **Campionati Europei cadetti e giovani di scherma Foggia**, corri Copertino/Atletica Copertino (con l'obiettivo di far conoscere il territorio salentino attraverso la corsa, attività sportiva sempre più in crescita a livello nazionale), V edizione della Regata "Captain's day" (per promuovere la cultura del mare e lo sport della vela), "21000 Vigne del Negroamaro" - Trofeo Conti Zecca (gara nazionale di corsa su strada) e tante altre iniziative e manifestazioni sostenute e promosse.

Attraverso la sponsorizzazione di eventi sportivi, la Banca conferma la vicinanza ai giovani e giovanissimi del territorio, coadiuvandone la crescita non solo fisica, ma anche morale. A tal fine rientrano la collaborazione con l'Unione sportiva Lecce, il Benevento Calcio, la New Basket Brindisi e con altre squadre e il sostegno della Regata Brindisi-Corfu, nonché la sponsorizzazione/promozione di altre associazioni.

Nel 2019 la Banca ha realizzato, inoltre, una campagna di comunicazione, ancora in corso e con termine previsto per giugno 2020, con testimonial l'ex tennista Flavia Pennetta, portatrice di quei valori positivi, in quanto sportiva, in cui la Banca crede e su cui ha costruito la propria identità, ovverosia:

- *Impegno*: impegno a mantenere la vocazione popolare;
- *Fiducia*: protezione e solidità;
- *Lealtà*: trasparenza
- *Disciplina*: responsabilità sociale.

La comunicazione è stata declinata attraverso uno spot con *backstage*, articolato in più episodi e diffuso sui canali social e su emittenti televisive, e *shooting* fotografici accompagnati da *claim* che hanno evidenziato ed evidenziano la comunanza di valori tra la Banca e il testimonial. La comunicazione è stata diffusa anche su carta stampata, testate giornalistiche online, sito *bpp.it*, app, ATM e locandine presso le nostre Filiali.

In tabella il sostegno alla collettività in termini di beneficenza e liberalità.

Distribuzione del valore aggiunto alla collettività (in migliaia di euro)	2019	2018	2017
Beneficenza e liberalità	288	220	395

### Servizio di Tesoreria agli Enti

La Banca nel 2019 ha confermato l'impegno nei servizi di tesoreria degli enti quale ulteriore importante occasione di sviluppo dei rapporti con il proprio territorio.

Gli enti interessati dal servizio al 31 dicembre 2019 sono n. 192, rispetto ai 196 del 2018 e ai 194 enti del 2017 e nel seguito dettagliati.

Tipologia Enti	Numero Enti in gestione		
	2019	2018	2017
Istituti scolastici	72	74	78
Comuni	75	74	70
Province	4	3	
Unioni di Comuni	9	9	8
Comunità Montana	1	1	1
Enti Speciali	26	33	36
Università	1	1	1
Aziende ospedaliere	4	1	
<b>Totale</b>	<b>192</b>	<b>196</b>	<b>194</b>

Nei primi mesi del 2020 il servizio di tesoreria ha registrato l'incremento del numero di enti in gestione rispetto al 31 dicembre 2019 di cinque unità, portando così il totale a 197 enti.

Sotto il profilo operativo, nel 2019 si è conclusa l'attività di passaggio degli enti gestiti al sistema di colloquio ente/tesoriere denominato SIOPE+. Come di consueto, le attività collegate alla nuova impostazione dei servizi di tesoreria e cassa sono state impiantate e condotte garantendo il massimo supporto operativo agli enti gestiti, al fine di consentire un passaggio al nuovo sistema facile e ordinato.

La certificazione di qualità sul servizio “tesoreria enti” rilasciata da DNV Assurance Italia srl è stata confermata anche per l’anno appena concluso.

Brindisi, Parco naturale regionale Dune costiere da Torre Canne a Torre San Leonardo.



#### 14.4 Cultura ed Educazione Finanziaria

Il Gruppo da anni investe sulla **cultura** e sulla **formazione**, con l'obiettivo di contribuire alla formazione di una cittadinanza più attiva e alla crescita culturale del territorio in cui opera.

Al riguardo, la “*Policy sulla comunicazione esterna*” regola le forme e le modalità di comunicazione verso l'esterno, tra cui rientrano anche le attività e le iniziative a sostegno del territorio.

Il Gruppo ha sostenuto iniziative e manifestazioni folcloristiche tipiche, promosse nei piccoli centri da comitati e associazioni di volontariato, necessarie per tenere vive le tradizioni del posto, e ha concorso all'organizzazione o al sostegno di iniziative a favore di enti non-profit o di eventi che hanno contribuito a diffondere e rafforzare le tradizioni e la conoscenza del patrimonio artistico e culturale delle regioni in cui è presente.

In tal modo l'identità di *popolare* della Banca e l'intensa relazione che la lega alle aree in cui opera trovano espressione nelle attività culturali e promozionali.

A mero titolo esemplificativo, di seguito il supporto offerto dalla Banca per le seguenti manifestazioni:

**Maggio Salentino** (visite guidate a palazzi e giardini prestigiosi del centro storico di Lecce e a luoghi di interesse storico, naturalistico e archeologico); **Premio Vrani** (riconoscimento assegnato a personalità che si sono distinte nella loro area professionale o artistica, organizzato dal Circolo culturale ricreativo di Borgagne); **III edizione Premio Giunco** (manifestazione in Acquarica del Capo a sostegno dell'importanza della lavorazione del giunco); **Manifestazione Cortili Aperti - Mostra Artigianato - Lecce - 25<sup>a</sup> edizione** (durante la quale corti e cortili si mostrano al pubblico in tutto il loro splendore); **VI edizione del “Premio giornalistico Aldo Bello”** (concorso bandito per i ragazzi delle scuole superiori sulle tematiche relative all'uso di Internet, in memoria di Aldo Bello); **“Auto Classic Tour” edizione 2019** (progetto che prevede la visita ai luoghi più suggestivi della Puglia a bordo di auto d'epoca); **Premio Euridice 2019** (promosso dal Conservatorio di Musica Tito Schipa di Lecce per riconoscere l'impegno e la creatività di quei cittadini distintisi in vari settori, tra cui l'imprenditoria, la musica, la cultura, l'impegno civico, la tutela dell'ambiente, ecc.); **Stagione concertistica Euterpe - Viaggio nella musica d'Europa** (sodalizio che organizza concerti di musica classica, composto da giovani e valenti musicisti); **ANDY WARHOL, L'alchimista degli anni Sessanta** (mostra itinerante sulla figura di Warhol presente nei comuni di Ostuni, Martina Franca e Mesagne); **Circonauta - Festival Internazionale delle Arti di strada** (ker-messe dedicata al circo contemporaneo e alle arti di strada, svoltasi nel centro storico di Nardò); **14<sup>o</sup> Simposio di Chimica - ISMSC 2019** (uno dei più prestigiosi congressi internazionali di chimica, incentrato sulla chimica supramolecolare, tenutosi per la prima volta a Lecce); **BCT 2019 - Festival Nazionale del cinema e della televisione - Città di Benevento** (incontri per valutare insieme ai professionisti del settore televisivo e cinematografico l'indirizzo moderno della comunicazione italiana); **Scorrano Borgo da scoprire** (una cena medievale teatralizzata a cura dello Chef Mirko Monteduro nella magica cornice del Convento dei Cappuccini); **Mercatino del Gusto a Maglie, Raccontare la Puglia** (un osservatorio sulla cultura enogastronomica pugliese); **Start up Weekend** (evento con il fine di fornire forma-

zione ed esperienza superiore per chiunque sia interessato ad avviare una startup o voglia conoscere gli aspetti fondamentali del “fare impresa”); ARTS Festival - Cibo e Design (nuovo format dedicato ai Beni Culturali, alle Arti Contemporanee, all’Architettura del Food&Design, ospitato nella splendida cornice del Palazzo Marchesale del Tufo a Matino); L’Arte interattiva in 3D (museo di fotografia in percezione tridimensionale dell’artista Tina Marzo); Festival Filosofico del Sannio (promosso dall’associazione culturale filosofica “Stregati da Sophia”, e incentrato su vari temi, quali la filosofia, l’arte, la cucina, la danza, il teatro, ecc.); Il edizione TEDxFoggia “Esplosione di idee” (manifestazione progettata per accogliere nuove scoperte, progressi scientifici, opere d’arte con spazi dedicati allo sviluppo della società e al progresso scientifico, economico e tecnologico) e Progetto Art Bonus (restauro, ancora in corso, di due preziosi polittici su tavola, uno di Lorenzo Veneziano databile fine ‘300 e l’altro della Bottega del Vivarini della metà del ‘400, ubicati presso il Museo Castromediano di Lecce).

Il Gruppo ha contribuito, inoltre, alle opere di risanamento strutturale di cui necessitavano alcune parrocchie o al restauro di opere presenti in alcune di esse, quale ad esempio il restauro del dipinto dell’Immacolata presente nella Parrocchia S. Maria del Popolo a Surbo.

### Educazione Finanziaria

La sfida dell’alfabetizzazione, che ha caratterizzato gli insegnamenti della scuola nel secolo scorso, non ha perso la sua attualità: se insegnare l’italiano e la matematica è ancora una priorità, è indubbio che oggi i ragazzi debbano affrontare nuovi contesti e imparare nuovi linguaggi.

In un mondo dove parole come *tasso*, *mutuo* e *spread* sono di uso comune, diventa fondamentale familiarizzare il prima possibile con questi concetti attraverso l’uso dei molteplici strumenti didattici già disponibili nelle scuole italiane.

In tale contesto, il Gruppo, nel primo semestre dell’anno, nell’ambito del **Progetto di Educazione Finanziaria**, ha coinvolto 22 Istituti scolastici della provincia di Lecce e impegnato il gruppo interfunzionale della Banca per 30 giornate, presso i vari Istituti scolastici.

Il progetto, realizzato con lezioni frontali e attività ludico-interattive per la verifica del grado di apprendimento degli studenti, nasce dal desiderio della Banca di diffondere nelle scuole i principi fondamentali di educazione finanziaria e di permettere alle giovani generazioni di poter affrontare consapevolmente scelte e decisioni in settori cruciali. Nel corso degli incontri è stato distribuito l’opuscolo dal titolo ***La finanza pratica e facile. Appunti di Educazione Finanziaria***, prodotto dalla Banca.

L’interesse degli studenti e la preziosa collaborazione dei presidi degli Istituti coinvolti hanno contribuito al successo del Progetto di Educazione Finanziaria attivato dalla Banca; al riguardo, alcuni dirigenti scolastici hanno rilasciato una video-intervista a testimonianza della validità del progetto e dell’interesse a prostrarlo nel tempo, al fine di formare giovani studenti più consapevoli nelle scelte finanziarie. Le video-interviste dei presidi sono state diffuse sui social network della Banca.



Nell'ambito del Progetto di Educazione Finanziaria si collocano, inoltre, i due eventi organizzati dalla Banca, nel mese di novembre a Benevento e a Brindisi: si tratta di una conferenza-spettacolo dal titolo "Scegli cosa voglio" rivolta agli studenti delle scuole secondarie di II grado sulla finanza comportamentale, promossa in collaborazione con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF). *Educazione finanziaria, cittadinanza economica e finanza comportamentale* sono i tre temi di "Scegli cosa voglio", il divertente formato di intrattenimento educativo portato sul palco dai divulgatori scientifici di Taxi 1729.

#### 14.5 Innovazione e trasformazione digitale

L'innovazione e la trasformazione digitale continuano ad essere un obiettivo fondamentale per il Gruppo Banca Popolare Pugliese. Tanto per rafforzare la propria competitività e per soddisfare le esigenze del cliente sempre più evoluto.

L'impatto della digitalizzazione nel settore bancario sta portando all'introduzione di processi che permettono agli utenti finali di soddisfare i propri bisogni utilizzando canali digitali, generando così impatti significativi sia sulle dinamiche di dialogo e interazione con i clienti, sia sulle dinamiche interne di governo e gestione dei processi.

Il 2019 ha confermato la predilezione della Banca di un modello distributivo e organizzativo composto da strutture territorialmente sempre più vicine al cliente. Allo stesso tempo, però, l'attività di digitalizzazione è estremamente importante per offrire un servizio di qualità, e proprio per questo il Gruppo ha avviato una progressiva trasformazione della struttura tecnologica con l'obiettivo di fronteggiare al meglio il mutamento del settore bancario, le nuove esigenze dei clienti, le richieste normative e di Cyber Security, garantendo la sostenibilità del business nel lungo termine.

Al riguardo, rivestono particolare importanza, oltre al Codice Etico aziendale, al Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, alla disciplina in materia di trasparenza e al regolamento sulla Privacy, le Policy interne adottate dal Gruppo in materia di Sicurezza Informatica e di gestione del Rischio Informatico.

Nel seguito le principali attività svolte e/o proseguite nell'anno:

- **Area credito:** le Reti Commerciali e le Funzioni Centrali sono state dotate di applicazioni dipartimentali in grado di supportare adeguatamente l'attività di assistenza alla clientela, di preventivazione di nuove operazioni di mutuo e di gestione delle richieste di finanziamento; è stata inoltre realizzata una revisione dei processi di concessione, perfezionamento ed erogazione del credito per i settori *retail*, *small business* e *corporate*, attraverso il supporto di idonei strumenti informatici.
  - *Sirio Multiprodotto* (MP): l'applicativo consente la gestione completa e il supporto dell'intero processo di concessione del Credito Retail (fasi di richiesta, istruttoria, erogazione).
  - *Zefiro*: la piattaforma consente di gestire il processo post-delibera, relativo al perfezionamento del credito per i finanziamenti concessi alla clientela *corporate*, *small* e *retail* (mutui). L'applicativo si colloca all'interno del progetto di dematerializzazione, prevedendo l'apposizione di firme digitali sui documenti elettronici.
  - *Ulisse*: l'applicativo gestisce i rapporti con tutti i provider sia per l'accesso alle informazioni creditizie, sia con riferimento alle attività peritali, ottimizzando gli accessi onerosi alle informazioni esterne, evitando duplicazioni di costi e rendendo disponibili le informazioni in una specifica banca dati proprietaria.

Bari, Parco  
Naturale Regionale  
Lama Balice.



- *Saetta*: l'applicativo gestisce un sistema di firma elettronica avanzata utilizzabile in mobilità o in sede e consente di dematerializzare tutta la documentazione cartacea tra Banca e cliente. Il servizio è uniforme agli standard AIPA.

Altre attività/procedure sono in corso di sviluppo, in coerenza con i progetti del Piano Strategico aziendale.

- *Canali di comunicazione*: attraverso lo sviluppo di un'applicazione dipartimentale, è stato realizzato un *Marketplace* digitale, sito di e-commerce, la cui creazione ha consentito alla Banca di dare visibilità sul web alle piccole e medie imprese del territorio e rappresenta un'importante fonte di informazione sulle potenzialità di business delle imprese aderenti. I processi di comunicazione sono in continua evoluzione e saranno oggetto di ulteriori modifiche e miglioramenti nel corso del triennio.
- *Processo di informatizzazione e digitalizzazione*: è stato reso disponibile ai clienti un nuovo portale di Internet Banking (PIB) per facilitare l'utilizzo dei canali on-line e diretti. È stata inoltre attivata una nuova App per i dipendenti della Banca, volta a consentire la fruibilità da dispositivi mobile (Smartphone, Iphone, Tablet) delle principali sezioni e applicazioni della Intranet aziendale. È stato migliorato il servizio di sottoscrizione dei contratti con firma digitale grafometrica e attivato un servizio di firma dei contratti bancari mediante il sistema OTP.
- *Accorpamento delle strutture di back office*: è stato portato a termine l'accorpamento del back office di rete ed è in corso l'accorpamento del back office di Direzione. A supporto del cambiamento organizzativo e di processo sono stati sviluppati specifici applicativi.
- *Sistemi di sicurezza*: sono stati sviluppati nuovi sistemi per il miglioramento dei presidi di sicurezza fisica e informatica.
- *Cash management*: è stato attivato un nuovo applicativo per la gestione del contante.
- *Attività commerciale*: nell'ambito del percorso di Digital Innovation avviato dalla Banca, l'Agenda Contatti Erasmus è stata oggetto di importanti sviluppi, che hanno consentito la realizzazione del Portale ERASMUS 2.0. Il nuovo strumento a supporto dell'attività commerciale delle Reti Filiali/Consulenti/Gestori/Agenti in Attività Finanziaria consente lo sviluppo e la gestione dei contatti commerciali verso la clientela nell'ambito delle varie iniziative organizzate dalla Direzione Commerciale.
- *Pricing*: è stato sviluppato il modello di *pricing* per supportare la decisione della determinazione del "prezzo finale" da praticare al cliente per la singola operazione di affidamento.
- *Data Governance*: è stato attivato un nuovo sistema di gestione dei dati per le Funzioni aziendali di controllo.
- *Antiriciclaggio*: è stato attivato un applicativo dipartimentale, Ostro, che consente di eseguire in modo più rapido e completo controlli di 2° livello sull'operatività dei clienti ai fini antiriciclaggio.

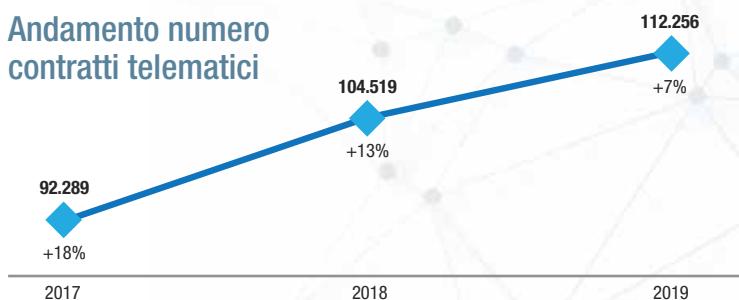
Le Filiali vivono, quindi, un continuo processo di rinnovamento, a cui si affianca anche una ridefinizione del layout, al fine di definire maggiori spazi dedicati alla consulenza.

In tale contesto si colloca uno specifico progetto del Piano Strategico, che si pone l'obiettivo di definire dei formati ai quali ricondurre le filiali della Banca, articolati in chiari standard che consentano di monitorare nel tempo l'adeguatezza del formato assegnato rispetto al mercato di riferimento e all'operatività.

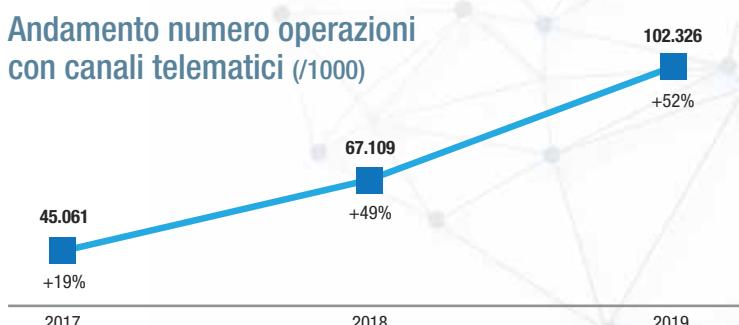
All'operatività bancaria oltre che con il canale tradizionale, rappresentato dalla Rete Filiali e Agenti dislocate sul territorio di competenza, il Cliente può accedere con l'uso dei servizi telematici **Internet banking**, che continua ad arricchirsi di funzionalità dispositivo e/o solo informative sia nel comparto della compravendita titoli (*trading*) che nel comparto dell'operatività bancaria classica (*banking*) e Corporate Banking, il servizio dedicato alle aziende di medio-grandi dimensioni, che hanno anche l'esigenza di incassare i crediti dai loro clienti, e che nel corso dell'anno è stato completamente rinnovato sia dal punto di vista grafico che di *customer experience* dell'utente e arricchito di funzionalità aggiuntive come l'Anticipò fatture digitale.

Rispetto al 2019, il numero di contratti di Internet banking mostra un incremento del 7,4% (pari a 7.737 unità), mentre l'utilizzo del canale digitale (operazioni informative e dispositivo effettuate online) registra una crescita di gran lunga superiore e pari al 52,48%.

### Andamento numero contratti telematici



### Andamento numero operazioni con canali telematici (/1000)



Per quanto riguarda **Carte** e **POS**, la digitalizzazione ha influito particolarmente sull'uso dei prodotti.

Le carte di credito possono essere usate in modalità *cardless* grazie ad App come Samsung Pay o Nexi Pay e possono essere smaterializzate sui dispositivi indossabili (*wearable device*) come gli smartwatch avendo sempre a portata di mano lo strumento di pagamento senza averne la materialità.

Lato POS, invece, continua l'attività d'inserimento di nuovi terminali, come i POS Wifi o POS Android, di ultimissima generazione, che, funzionando come degli smartphone, sono integrabili con numerose App di pagamento o di generazione di fatture/scontrini elettronici, lavorando anche sul pricing e affiancando alle tariffe standard un nuovo sistema "tariffe a pacchetto" particolarmente competitive che rispondono alle esigenze commerciali di ogni singolo esercente.

Al 31 dicembre 2019 le unità POS risultano pari a 7.444 unità rispetto alle 7.163 unità del 2018 (+3,9%).

Cresce continuamente il numero di ATM evoluti, dotati di dispositivi di versamento, e quello dei nuovi dispositivi tecnologici TCR - Teller Cash Recycler che consentono l'esecuzione di operazioni di cassa in modalità self alla clientela BPP all'interno dei locali della Banca, fino a dotare di tali dispositivi tutte le filiali della Banca.

Al 31 dicembre 2019 risultano installati n. 151 ATM (di cui evoluti n. 88, in incremento rispetto al 31.12.2018).

Nell'ambito della trasformazione digitale, si inserisce anche la sottoscrizione da parte del Gruppo di un accordo commerciale con *Satispay*, il nuovo servizio di *mobile payment*, al fine di promuovere tale sistema di pagamento tra i propri clienti consumatori ed esercenti. Tanto si inserisce in un contesto in cui, seppur l'Italia resta la terra dei contanti, molto sta muovendo, soprattutto tra le forme di pagamento più evolute, tra cui i *pagamenti in mobilità*.

## Piattaforma e-commerce "BPP Mall" ([www.bppmall.it](http://www.bppmall.it))



Nel 2019 è stata realizzata la **piattaforma e-commerce “BPP Mall”**, in collaborazione con Firm, società spin-off dell’Università del Salento, e con Promowe srl, una piattaforma digitale che consente di dare alle PMI visibilità sul web e di fare rete con le altre imprese del territorio.

La presentazione ufficiale è avvenuta durante la conferenza stampa svoltasi al MUST di Lecce, il 15 febbraio 2019, ed è stata presentata presso l’annuale evento organizzato da ABI #IlCliente come esempio di successo nella relazione Banca-PMI.

Con tale piattaforma, la Banca contribuisce al sostegno dell’economia dei territori in cui opera, cercando di colmare il *gap* che le aziende di piccola e media dimensione scontano sui mercati e di attenuare le difficoltà delle stesse ad entrare nel business del commercio elettronico.

Nel corso del 2019 sono state avviate alcune campagne di *advertising* con l’obiettivo di accrescere il numero delle aziende aderenti a tale piattaforma e consentire loro di sfruttare nuovi segmenti di mercato e le opportunità di business della digitalizzazione.

#### 14.6 Attenzione verso i Soci

*“L’elevato numero di soci, la loro rappresentatività della realtà socio-economica, le caratteristiche del modello cooperativo costituiscono elementi di fondamentale importanza per la Banca Popolare Pugliese. Essa è perciò impegnata a:*

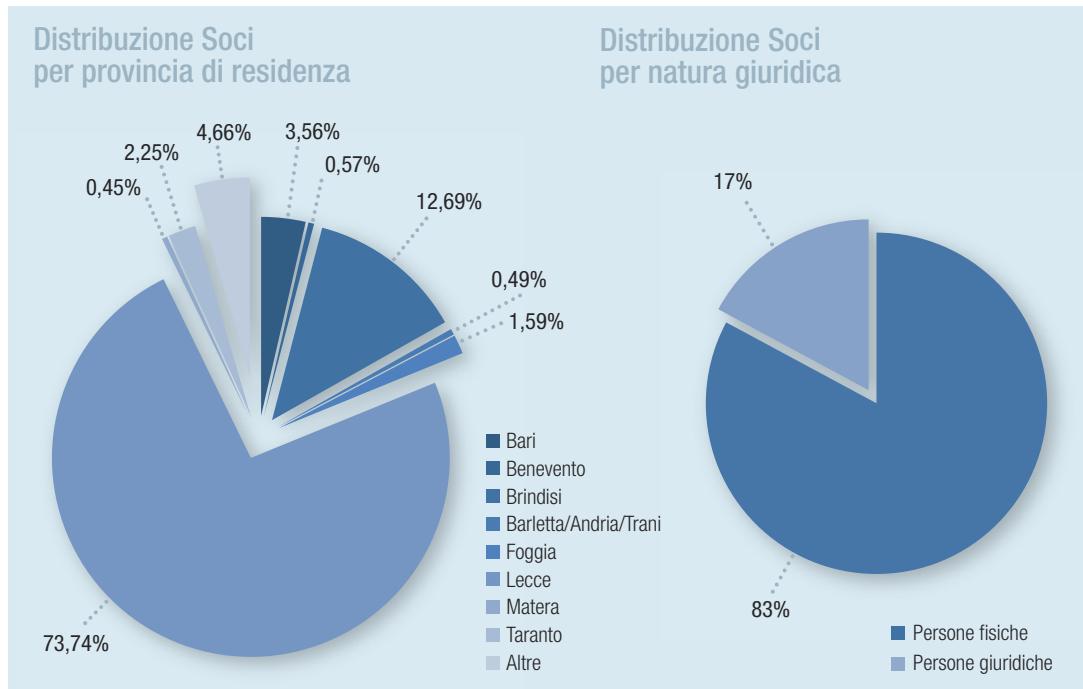
- sviluppare e accrescere la compagine sociale;*
- adottare politiche che assicurino un’adeguata remunerazione del capitale sociale e l’incremento del patrimonio aziendale;*
- ricercare la massima trasparenza sia nelle comunicazioni sociali che nei rapporti personali.”*

(Codice Etico BPP)

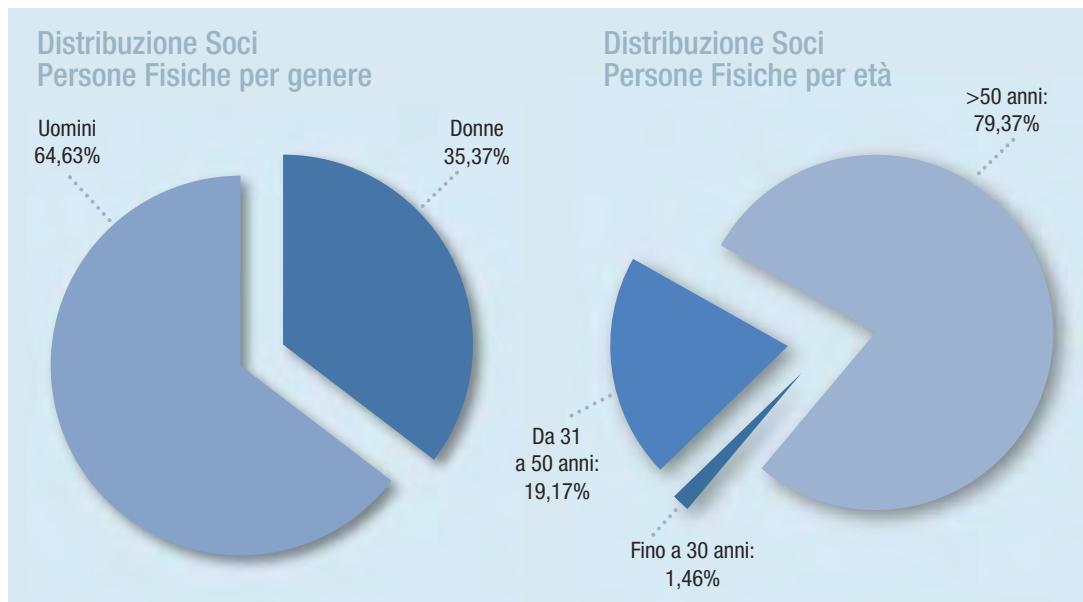
I Soci rappresentano la migliore espressione della stretta relazione tra il Gruppo e il suo tessuto economico, sociale e produttivo.

Al 31 dicembre 2019 i Soci della Banca sono 32.967 (33.309 compresi i portatori di diritti), in incremento rispetto al 31 dicembre 2018 (+28, +0,1%). L’incremento del numero dei Soci di n. 28 è il risultato dell’ingresso di n. 353 Soci nuovi e di n. 325 Soci usciti, quest’ultimo dato relativo a Soci deceduti, esclusi o Soci che hanno venduto tutto il possesso azionario.

La quasi totalità dei Soci è costituita da persone fisiche e da una ridotta rappresentanza di società, enti e istituzioni. La composizione della compagine sociale evidenzia la prevalenza dei Soci nelle province di Lecce e Brindisi, ancora una volta a conferma del forte rapporto che unisce il Gruppo con il proprio territorio di origine, un rapporto che si basa sulla fiducia e che la Banca si impegna a rispettare giorno dopo giorno, orgogliosa di una base sociale ampia e diffusa nel luogo di origine dell’Istituto.



La composizione anagrafica dei Soci evidenzia la prevalenza del Socio e del possesso azionario nella fascia d'età oltre i 50 anni (79%).



Rilevante, infine, è la presenza dei dipendenti nella compagine sociale. Al 31 dicembre 2019 il 79,07% dei dipendenti del Gruppo risulta socio (78,2% al 31 dicembre 2018).

Come noto, a far data dal 30 giugno 2017, la Banca, in linea con la Raccomandazione Consob del 18 ottobre 2016 e con quanto previsto dalla Direttiva MIFID II, con l'obiettivo di dare in prospettiva maggiore liquidità alle azioni di propria emissione e conseguentemente consentire ai Soci di liquidare il proprio investimento a condizioni di prezzo controllato e

in base a regole non discrezionali, ha dato l'avvio alla negoziazione dei propri titoli azionari sul sistema multilaterale *Hi-Mtf*, sezione *order driven*.

Le modalità di negoziazione sul sistema multilaterale *Hi-Mtf - segmento order driven azionario* sono previste da apposito regolamento che prevede, in sintesi, che le negoziazioni si svolgono attraverso una fase di asta settimanale, nell'ambito della quale avviene l'abbinamento automatico degli ordini al "prezzo teorico d'asta".

Il 1° novembre 2019 è entrato in vigore il nuovo regolamento del mercato *Hi-Mtf segmento order driven azionario*, che ha apportato delle modifiche ai parametri utilizzati per la determinazione delle modalità di negoziazione sul mercato e che ha ridefinito i periodi di osservazione e di controllo nel corso dei quali viene svolta la negoziazione dei titoli.

Nel corso del 2019 sono state intermediate n. 523.992 azioni per un controvalore complessivo di 786 mila euro.

Tutte le informazioni sono visionabili sul sito Internet [www.himtf.com](http://www.himtf.com).

### Gestione della mutualità

La natura cooperativa della nostra Banca, ponendo il Socio al centro della stessa, ammette coloro che ne condividano il programma mutualistico.

Chi intende diventare Socio deve presentare al Consiglio di Amministrazione una domanda scritta indicando, oltre al numero di azioni richieste in sottoscrizione o acquisite, le generalità e tutte le informazioni dovute per legge e per Statuto.

Ai fini dell'ammissione a Socio è richiesta, unitamente alla domanda di ammissione, la certificazione attestante la sottoscrizione di almeno 100 azioni. Sino a quando non abbia richiesto e ottenuto l'ammissione a Socio, il titolare delle azioni può esercitare i soli diritti patrimoniali. Il Consiglio di Amministrazione decide sull'accoglimento o rigetto, debitamente motivato, della domanda di ammissione a Socio. La qualità di Socio si acquista con l'iscrizione nel *Libro Soci*. Nell'anno 2019 non si è verificato alcun caso di rigetto di domanda di ammissione a Socio.

Nessun Socio o non Socio può essere titolare, direttamente o indirettamente, di azioni per un valore nominale eccedente lo 0,50% del Capitale Sociale; al 31.12.2019, tale valore era pari a n. 307.093 azioni. Nel caso in cui la Società rilevi il superamento dell'eccedenza, contesta al titolare delle azioni la violazione del divieto e la stessa deve essere alienata entro un anno dalla contestazione. Trascorso tale termine, i diritti patrimoniali vengono acquisiti dalla Società e destinati a scopi mutualistici.

I dividendi non riscossi entro un quinquennio dal giorno in cui divengono esigibili restano devoluti alla Banca e imputati alla riserva straordinaria. Nell'esercizio 2019 si sono prescritti dividendi per circa 30 mila euro, relativi a 297.732 azioni.

La Banca favorisce la massima partecipazione dei Soci alle assemblee mediante una puntuale informativa pubblicizzata attraverso gli organi d'informazione, l'affissione di apposite locandine presso tutte le filiali, l'invio della convocazione al domicilio dei Soci.

Al fine di facilitare l'intervento dei Soci in assemblea, non è richiesto il preventivo deposito della certificazione rilasciata dall'intermediario abilitato. Nel caso in cui le azioni siano già depositate presso la Banca, si può intervenire direttamente alla riunione assembleare; qualora, invece, i titoli si trovino in deposito presso altro intermediario, quest'ultimo dovrà effettuare la comunicazione del relativo conto di deposito.

La condizione di Socio della Banca comporta i vantaggi tipici dello spirito mutualistico e cooperativo che informa l'attività aziendale, nel rispetto degli equilibri patrimoniali ed economici perseguiti dall'attività commerciale.

### Agevolazioni riservate ai Soci

Il Gruppo è attento alle esigenze dei suoi Soci anche attraverso l'offerta di agevolazioni riservate agli stessi.

Tali agevolazioni, nella loro attuale composizione, si sostanziano in:

- maggiore rendimento sui depositi;
- sconto sul premio di polizze assicurative ramo danni;
- sconto sulla quota annua di carte di credito;
- sconto sulle spese di istruttoria sui finanziamenti.

In concomitanza con la creazione dell'offerta dedicata, è stato avviato un *Piano di Comunicazione* strutturato con pubblicazione dell'offerta sul sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it) nell'area dedicata, che risulta periodicamente aggiornata.



Foggia, Riserva Statale Saline di Margherita di Savoia.

Foggia, Riserva Statale Lago di Lesina (Parte Orientale). La laguna salmastra è popolata da cormorani, garzette, spatole, sterne e cavalieri d'Italia.





GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE  
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

Responsabilità ambientale

## 15 Responsabilità ambientale

Gli impatti dell'attività del Gruppo in tal senso sono stati suddivisi in *Impatti ambientali diretti* e *Impatti ambientali indiretti*, come nel seguito riportato.

### 15.1 Impatto ambientale diretto

Pur non svolgendo attività a forte impatto ambientale, il Gruppo ha maturato negli anni una sempre maggiore sensibilità verso le tematiche riguardanti la tutela dell'ambiente, che ha consentito di porre una crescente attenzione verso la riduzione dei consumi e, in generale, verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima.

Le azioni messe in atto hanno contribuito a diffondere presso i dipendenti la cultura del risparmio energetico e del rispetto ambientale.

Al riguardo, il **Codice Etico** si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale del Gruppo nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze ambientali concorrono a limitare l'esposizione ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale.

I principi di base riguardo alla politica ambientale sono il rifiuto dello spreco, il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica e l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle scelte della Banca.

Isernia,  
Riserva MAB  
Collemeluccio-  
Montedimezzo  
Alto Molise.



Si opera in funzione del miglioramento dei sistemi di utilizzo dell'energia per contenere i consumi, del consumo consapevole di carta, dell'attenzione alla corretta raccolta e corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, dell'acquisto (a parità di funzionalità) di attrezzature, beni di consumo, strumenti di lavoro a minor impatto ambientale.

È previsto un controllo costante degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali e promuovono la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce.

In particolare, il Regolamento Interno prevede, tra le attività a capo della Funzione Immobili & Logistica, quella di *"Energy management"*, con l'obiettivo di raccogliere e analizzare i dati sui consumi energetici e, in caso di consumi di energia superiori ai 1.000 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio), individuare le azioni, gli interventi, le procedure e quant'altro necessario per promuovere l'uso efficiente e razionale dell'energia all'interno della Banca e di assicurare la predisposizione dei bilanci energetici e di tutti i dati che dovessero essere richiesti dal Ministero dell'Industria e delle Attività Produttive coerentemente alla L. 10/91.

La Banca nel corso del 2019 ha inteso continuare il percorso di riqualificazione dell'ambiente di lavoro, efficientamento energetico e innovazione tecnologica degli immobili di proprietà.

Particolare attenzione viene rivolta al rispetto delle norme in materia ambientale, mettendo in atto procedure di gestione dei rifiuti e monitoraggio dei consumi energetici.

### **Consumi energetici ed emissioni**

L'approvvigionamento di energia elettrica è stato effettuato tramite l'acquisto sul mercato libero di energia proveniente per il 100% da impianti alimentati da fonti rinnovabili nel rispetto della disciplina vigente. Tanto vale per tutti e tre gli anni di rendicontazione, anche se per il 2019 non risulta ancora disponibile, da parte della società fornitrice, l'informazione sulla quantità di energia rinnovabile e non. Tale scelta si riflette positivamente nella riduzione delle emissioni dirette e indirette.

A sostegno dell'efficientamento energetico la Banca ha provveduto, inoltre, a sostituzioni di corpi illuminanti con tipologia a led e migliorie su alcuni impianti clima, per garantire la salubrità degli ambienti di lavoro, in particolare potenziando il ricircolo di aria per abbassare ulteriormente i livelli di radon riscontrati.

<b>Consumo totale di energia all'interno dell'Organizzazione</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Energia elettrica acquistata</b>			
Kwh	5.737.709	5.648.917	5.699.084
Gigajoule	20.656	20.336	20.517
<b>Consumo di combustibile</b>			
Consumo gas naturale per riscaldamento			
mc	9.879	8.332	12.087
Gigajoule	375	316	476

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

La rilevazione dei consumi di carburante ha riguardato quelli relativi alla flotta auto aziendale, divisi tra auto a uso strumentale e auto a uso promiscuo.

Consumo di carburante	2019		2018		2017	
	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio
Auto ad uso strumentale						
litri	342	12.400	591	15.332	1.620	13.866
Gigajoule	11	447	19	552	52	500
Auto ad uso promiscuo						
litri	-	57.303	-	63.424	-	81.430
Gigajoule	-	2.064	-	2.285	-	2.934
Total						
litri	342	69.704	591	78.756	1.620	95.296
Gigajoule	11	2.511	19	2.837	52	3.433

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

Emissioni (Ton)	2019		2018		2017	
<b>Stationary Combustion</b>						
Emissioni da gas naturale per riscaldamento (CO <sup>2</sup> eq)	21		17		25	
<b>Mobile combustion</b>	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio
Emissioni auto ad uso strumentale (CO <sup>2</sup> eq)	0,8	33,0	1,4	40,8	3,8	36,9
Emissioni auto ad uso promiscuo (CO <sup>2</sup> eq)	-	152,6	-	168,9	-	216,8

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

## Carta

Sono monitorati anche l'acquisto e il consumo di carta e toner, considerati una variabile importante per la tutela dell'ambiente.

Materie prime in KG	2019	2018	2017
Carta acquistata	49.275	53.869	84.375
Toner *	474	494	552

\* Consumi stimati in base alle prestazioni medie delle singole cartucce di toner, secondo i dati forniti dal produttore.

Si precisa che il ritiro della carta da macero viene effettuato, su segnalazione della Banca, da ditta specializzata che si occupa dell'avvio del processo di trasformazione della carta da macero in materia prima secondo le diverse fasi di:

- raccolta del rifiuto cartaceo (carta da macero) dalle Filiali del Gruppo;
- conferimento del materiale a un impianto specializzato e autorizzato al recupero della carta, che provvede al selezionamento, tritazione e pressatura per la consegna del materiale alle cartiere dove si conclude il ciclo.

In ottica, inoltre, di dematerializzazione e riduzione dei consumi, nell'ambito della revisione dei processi di concessione, perfezionamento ed erogazione del credito per i settori *retail*, *small business* e *corporate* il Gruppo si è dotato di applicazioni e strumenti informatici che consentono l'apposizione di firme digitali sui documenti elettronici (applicativo *Zefiro*) nonché un sistema di firma elettronica avanzata utilizzabile in mobilità o in sede e consente di dematerializzare tutta la documentazione cartacea tra Banca e cliente (applicativo *Saetta*).

## Acqua

Con riferimento al prelievo di acqua, la fonte di prelievo è l'acquedotto locale. L'acqua è utilizzata per scopi igienico-sanitari e per il funzionamento/raffreddamento di impianti di climatizzazione. Le acque di scarico derivanti dall'attività aziendale sono sostanzialmente assimilabili a quelle che si producono nelle abitazioni e, pertanto, immesse in fognature pubbliche.

Prelievo di acqua	2019	2018	2017
Volume di acqua (mc)	13.896	23.705	27.596
Edifici che utilizzano impianti di condizionamento ad acqua (numero)	111	107	116

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

## Rifiuti

I rifiuti prodotti dal Gruppo sono sempre speciali poiché derivanti da attività di servizio. Il Gruppo assicura lo smaltimento dei rifiuti speciali secondo le modalità previste dalla legge.

Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	2019	2018	2017
Rifiuti speciali (Kg)	32.478	29.785	63.715
di cui: Pericolosi (kg)	168	286	205
di cui: Non Pericolosi (kg)	32.310	29.499	63.510

I rifiuti prodotti nei vari immobili sono prevalentemente classificabili come speciali non pericolosi assimilabili agli urbani (per esempio, carta, plastica) e devono essere conferiti al servizio pubblico di raccolta rifiuti, in altre parole essere smaltiti con le modalità stabilite per i rifiuti urbani.



Benevento,  
Parco regionale  
del Partenio.

Con riferimento ai rifiuti pericolosi, in considerazione del fatto che gli unici rifiuti definiti pericolosi rinvenibili all'interno degli immobili del Gruppo derivano da attività manutentive (per esempio, tubi al neon, batterie al piombo, toner per stampa esauriti, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, ecc.), la Banca individua la responsabilità dello smaltimento nella figura dell'azienda manutrice/fornitrice. In questo particolare caso, infatti, il manutentore si configura come produttore del rifiuto, attenendosi alle disposizioni vigenti in materia (ex art. 266, comma 4, del D.Lgs. 152/06).

## 15.2 Impatto ambientale indiretto

A partire dalla presente rendicontazione il Gruppo ha inserito tra le tematiche da rendicontare il tema "*Impatto ambientale indiretto*", in quanto, seppur al di sotto della soglia di materialità, il Gruppo pone in essere varie attività ad impatto ambientale "indiretto" sia, ad esempio, nell'ambito dei prodotti offerti sia con iniziative e campagne di sensibilizzazione sul tema.

Nello specifico, il Gruppo nella propria offerta al cliente include prodotti e servizi con ricaduta positiva in termini di impatto ambientale. Al riguardo, si ricordano i finanziamenti che il Gruppo concede a PMI per la realizzazione di iniziative di efficientamento energetico, gli investimenti agevolati con la misura Titolo IV - "*Aiuti per la tutela dell'ambiente*" POR PUGLIA 2014/2020 con obiettivo l'efficienza energetica, la cogenerazione ad alto rendimento e la produzione di energia da fonti rinnovabili.

In tale contesto, si ricordano inoltre i finanziamenti destinati all'agricoltura e in particolare, a conferma del continuo sostegno e supporto del territorio, i finanziamenti destinati al reimpianto degli oliveti danneggiati dal batterio della *Xylella*.

Al riguardo, il Gruppo si pone quali obiettivi di miglioramento futuri quelli di integrare i prodotti sostenibili ad oggi presenti nell'offerta con altri che possano premiare le aziende a più elevata attenzione sul tema della sostenibilità.

Con riferimento, invece, all'impatto indiretto da iniziative di sensibilizzazione sul tema, nel 2019 il Gruppo ha avviato un'intensa *campagna di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela e il rispetto dell'ambiente*, attraverso una serie di attività:

- realizzazione di un calendario da tavolo da consegnare ai clienti/stakeholder sulle buone prassi da utilizzare quotidianamente, facendo in tal modo accrescere la consapevolezza che l'ambiente riguardi tutti;
- realizzazione delle info-grafiche, di cui si riportano alcune di seguito, veicolate tramite i canali social, che hanno richiamato le buone prassi in questione;

Alcune delle info-grafiche utilizzate per la campagna di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela e il rispetto dell'ambiente.



- realizzazione di una conferenza stampa di presentazione della campagna “ambiente” volta a sensibilizzare la cittadinanza alla tutela e salvaguardia dell’ambiente alla presenza del regista Edoardo Winspeare. Quest’ultimo, inoltre, ha realizzato per la Banca 4 video sulla tutela dell’ambiente, di cui uno con la partecipazione straordinaria del premio Oscar Helen Mirren (sotto un frame);

Campagna di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela e il rispetto dell’ambiente. Frame spot con la presenza del premio Oscar Helen Mirren.



- massima diffusione, utilizzando tutti i mezzi di comunicazione (emittenti locali, testate on line e social), dei video realizzati e dell’impegno di sensibilizzazione della Banca nei confronti dei territori per la salvaguardia dell’ambiente;
- declinazione del tema “ambiente” nei documenti presentati in sede di Assemblea dei Soci 2019 (*Bilancio civilistico, Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, Company Profile*) utilizzando foto del *National Geographic*.

Sempre in tema di sensibilizzazione ambientale, la Capogruppo, portando avanti il format de “I nostri incontri in Tour”, dopo gli incontri con Azimut nel 2016, Arca nel 2017 e Carignac nel 2018, nel 2019 ha visto il trattamento del tema “*La Finanza Sostenibile e Investimento Responsabile*” con l’intervento di Pramerica SGR. L’evento ha avuto tre tappe, tra maggio e luglio, e in particolare a Matera, a Brindisi e Lecce.

Tra le varie iniziative in tema di tutela e rispetto dell’ambiente, il Gruppo ha sostenuto il concerto “*Planctum per alberi uomini e bestie*” di Vinicio Capossela, organizzato a Tiggiano il 13 luglio dalla Onlus Save the Olives di Tricase, con l’obiettivo di “*creare consapevolezza sulla questione della morte degli ulivi e della lotta alla Xylella, raccogliendo fondi per questa causa*”.

## 16 Partecipazione ad associazioni di categoria e adesione a codici, principi e altre iniziative esterne

- *Associazione Bancaria Italiana (ABI)*: associazione di settore, volontaria e senza finalità di lucro, del mondo bancario italiano rappresentandone e cercando di tutelarne gli interessi, ma senza alcun potere esecutivo e decisionale nei confronti di alcuna banca.
- *Conciliatore Bancario Finanziario*: associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.
- *Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa (ASSBB)*: la missione dell'associazione è sempre stata quella di stimolare l'interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell'industria bancaria e finanziaria del nostro Paese.
- *Associazione Nazionale Banche Popolari*: obiettivo primario dell'Associazione è tutelare il credito Popolare sotto il profilo normativo, promuovendone immagine e attività, e, in rappresentanza della categoria, è chiamata a mantenere relazioni strategiche con le maggiori istituzioni di riferimento del Paese, così come del contesto comunitario e internazionale.
- *Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio*: persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica.
- *Confindustria Lecce, Brindisi, BAT, Benevento*: favorire l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese. In questo senso, definisce percorsi comuni e condivide – nel rispetto degli ambiti di autonomia e influenza – obiettivi e iniziative con il mondo dell'economia e della finanza, delle Istituzioni nazionali, europee e internazionali, della PA, delle Parti Sociali, della cultura e della ricerca, della scienza e della tecnologia, della politica, dell'informazione e della società civile.

La Capogruppo Banca Popolare Pugliese ha aderito inoltre all'iniziativa *CertFin*, il nuovo organismo, nato in seguito ad accordo tra ABI e Banca d'Italia, altamente specializzato nella *cyber security* del settore bancario e finanziario, con l'obiettivo di prevenire e contrastare le minacce informatiche legate allo sviluppo delle nuove tecnologie e dell'economia digitale.



## 17 Indice dei contenuti GRI e tavole di raccordo con le tematiche rilevanti e con il Decreto Legislativo 254/2016

Nel seguito si riportano:

- la tavola di raccordo tra le tematiche rilevanti e i correlati aspetti/indicatori GRI;
- l'indice dei contenuti GRI - Opzione Core (*GRI Content Index*), come previsto dalle Linee Guida GRI Standards, con l'indicazione della pagina del documento in cui l'informazione è riportata;
- la tavola di raccordo tra le informazioni previste dal Decreto Legislativo 254/2016 e gli indicatori GRI.

TEMI MATERIALI	Aspetto/Indicatori GRI Standards
REPUTAZIONE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) ANTICORRUZIONE (GRI 205-2;205-3) POLITICHE PUBBLICHE (GRI 415-1) MARKETING ED ETICHETTATURA (GRI 417-2;GRI 417-3) RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI (GRI 307-1) NON DISCRIMINAZIONE (GRI 406-1) DIVERSITÀ E pari OPPORTUNITÀ (GRI 405-1)
CREAZIONE DI VALORE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1)
VALORIZZAZIONE E CRESCITA DELLE PERSONE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI (GRI 402-1) FORMAZIONE ED ISTRUZIONE (GRI 404-1;GRI 404-3) DIVERSITÀ E pari OPPORTUNITÀ (GRI 405-2)
QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
CYBER SECURITY	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PRIVACY DEL CLIENTE (GRI 418-1)
ATTENZIONE VERSO I SOCI	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI (GRI 403-2)
INNOVAZIONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI E SVILUPPO DEL TERRITORIO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1) PRATICHE DI APPROvvigionamento (GRI 204-1)
CULTURA ED EDUCAZIONE FINANZIARIA	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (GRI 203-1)
DINAMICHE OCCUPAZIONALI E OPPORTUNITÀ DI ESPERIENZE LAVORATIVE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-1)
SVILUPPO DEL WELFARE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-2;GRI 401-3)
IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) MATERIALI (GRI 301-1) ENERGIA (GRI 302-1;302-2) ACQUA (GRI 303-1) EMISSIONI (GRI 305-1) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306-1)
IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)

*GRI Content Index*

GRI standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>GRI 101: Fondamentali 2016</b>			
<b>GRI 102: Informative Generali 2016</b>			
<b>PROFILO DEL GRUPPO</b>			
102-1 Nome dell'organizzazione		Copertina	
102-2 Attività, marchi, prodotti e/o servizi		8-11; 62; 68-72	
102-3 Sede		111	
102-4 Paesi in cui l'organizzazione opera		12	
102-5 Assetto proprietario e forma legale		8-11; 111	
102-6 Mercati serviti		8-11; 62-63; 68-72	
102-7 Dimensione del Gruppo		8; 12; 40-41; 68-69	
102-8 Organico del Gruppo		44-46	
102-9 Descrizione della catena di fornitura		72	
102-10 Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno e nella catena di fornitura		5	
102-11 Principio o approccio prudenziale		15-18	
102-12 Adesione a codici, principi e altre iniziative esterne		96	
102-13 Partecipazione ad associazioni di categoria		96	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14 Dichiarazione del Presidente		6	
102-15 Principali impatti, rischi e opportunità		15-18	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16 Valori, principi, standard e codici di condotta		12-13; 30-40	
102-17 Procedure di consulenza su comportamenti non etici		12-13; 30-40	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18 Struttura di governo		14-15	
102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali		22-24	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40 Elenco degli stakeholder interessati		22	
102-41 Accordi di contrattazione collettiva		39	
102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder		22-24	
102-43 Attività di coinvolgimento degli stakeholder		22-24; 63-65; 84-87	
102-44 Aspetti chiave e criticità emersi		22-24; 63-65; 84-87	
<b>MODALITÀ DI REPORTING</b>			
102-45 Perimetro di rendicontazione		5	
102-46 Processo di identificazione delle tematiche rilevanti		25-27	
102-47 Matrice di materialità/Elenco dei temi materiali		26-27	
102-48 Rettifiche di informazioni		non presenti	
102-49 Variazioni rispetto al precedente report		25-27	
102-50 Periodo di rendicontazione		5	
102-51 Data di rendicontazione del report di sostenibilità più recente		Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario al 31.12.2018 pubblicata il 23.04.2019 sul sito Internet della Capogruppo BPP nella sezione <a href="http://www bpp it/web/guest/chi-siamo/dichiarazione-non-finanziaria">http://www bpp it/web/guest/chi-siamo/dichiarazione-non-finanziaria</a>	
102-52 Periodicità di rendicontazione		annuale	
102-53 Contatti utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti		111	
102-54 Dichiarazione di conformità ai GRI Standards		5	
102-55 Indice dei contenuti GRI		98-101	
102-56 Attestazione di conformità della società di revisione		105-108	

GRI standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>TEMI MATERIALI</b>			
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 40 19-20; 40 12-13; 30-31	
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	41	
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale 203-1 Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi	25-27; 77-78; 94-95 77-78; 94-95 12-13; 30-31; 77-78; 94-95 77-78; 94-95	
<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 72 72 12-13; 30-31	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Percentuale di fatturato destinato a fornitori locali	72	
<b>ANTI CORRUZIONE</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 30-34 12-13; 32-34 25-27; 30-34	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	12-13; 32-34	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3 Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	34	
<b>MATERIALI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 40; 90-94 12-13; 30-31; 90-94	
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Utilizzo di materie prime	91-92	
<b>ENERGIA</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 40; 90-94 12-13; 30-31; 90-94	
GRI 302-1: Energia 2016	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	91	
GRI 302-1: Energia 2016	302-2 Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione	92	
<b>ACQUA</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 40; 90-94 12-13; 30-31; 90-94	
GRI 303-1: Acqua 2016	303-1 Prelievo di acqua per fonte	93	
<b>EMISSIONI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 40; 90-94 12-13; 30-31; 90-94	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra dirette (Scope 1)	92	
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 40; 90-94 12-13; 30-31; 90-94	
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2 Rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	93-94	

GRI standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 40; 90-94 12-13; 30-31; 90-94	
GRI 307: Rispetto di normative Ambientali 2016	307-1 Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali	40	
<b>OCCUPAZIONE</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 90-94 44-46 12-13; 30-31	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	45	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	55-57	
GRI 401: Occupazione 2016	401-3 Congedi parentali	57	
<b>LAVORO / GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 44-50 44-50 12-13; 30-31	
GRI 402: Lavoro/Gestione delle Relazioni 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi	50	
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 57-59 57-59 12-13; 30-31; 57-59	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2016	403-2 Infortuni, malattie e assenteismo	59	
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 46-49 46-49 12-13; 30-31; 46-49	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1 Ore di formazione medie annue per dipendente	46	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	49	
<b>DIVERSITÀ E pari opportunità</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	12-13; 25-27; 38-39; 51-52 38-39 12-13; 30-31; 38-39	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e dipendenti	15-39	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-2 Rapporto tra la retribuzione delle donne e degli uomini	51	
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	12-13; 25-27; 38-39; 51-52 38-39 12-13; 30-31; 38-39	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	31; 39	
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 30-31 32-34 12-13; 30-31; 32-34	
GRI 415: Politiche Pubbliche 2016	415-1 Contributi politici	34	

GRI standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 30-31; 35-37; 62-63 30-31; 35-37 12-13; 30-31; 35-37	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-2 Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	38	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3 Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	37	
<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 30-31 66-68 12-13; 30-31; 66-68	
GRI 418: Privacy del cliente 2016	418-1 Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	67-68	

Temi materiali non GRI	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>Attenzione verso i soci</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 84 84-87 12-13; 30-31; 84-87	
BPP 1	BPP 1 Distribuzione dei soci per provincia, natura giuridica, genere ed età	84-85	
<b>Innovazione e trasformazione digitale</b>			
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	25-27; 79-84 79-84 12-13; 30-31; 79-84	
BPP 2	BPP 2 Utilizzo canali digitali (n. contratti e n. operazioni)	82	

Matera, Riserva Naturale Orientata Bosco Pantano di Policoro.



<b>Decreto Legislativo 254/2016</b>		<b>GRI Standards</b>
<b>Informazioni generali</b>		
Modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa		GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
Assurance esterna		GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-56 - Attestazione di conformità della società di revisione
<b>Temi</b>		
Ambiente	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per MATERIALI, ENERGIA, ACQUA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-1: 1 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per MATERIALI, ENERGIA, ACQUA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - MATERIALI: GRI 301-1 - ENERGIA: GRI 302-1; 302-2 - ACQUA: GRI 303-1 - EMISSIONI: GRI 305-1 - SCARICHI E RIFIUTI: GRI 306-2 - RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI: GRI 307-1
Ambito Sociale	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING ED ETICHETTATURA, PRIVACY DEL CLIENTE e PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11: Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING ED ETICHETTATURA, PRIVACY DEL CLIENTE e PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - PERFORMANCE ECONOMICA: GRI 201-1 - MARKETING ED ETICHETTATURA: GRI 417-2; 417-3 - PRIVACY DEL CLIENTE: GRI 418-1 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO: GRI 204-1 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI: GRI 203-1
Personale	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE

**Temi**

	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11: Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - OCCUPAZIONE: GRI 401-1; 401-2; 401-3 - LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI: GRI 402-1 - SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI: GRI 403-2 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE: GRI 404-1; 404-3
Diritti Umani	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica ed Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
Lotta alla corruzione	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11: Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - NON DISCRIMINAZIONE: GRI 406-1 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ: GRI 405-1; 405-2
Lotta alla corruzione	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11: Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - ANTICORRUZIONE: GRI 205-2; 205-3 - POLITICHE PUBBLICHE: GRI 415-1



Lecce, Parco Naturale Regionale di Porto Selvaggio e Palude del Capitano.

**18 Relazione della Società di revisione**





KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Imbriani, 36  
73100 LECCE LE  
Telefono +39 0832 317930  
Email [it-fmaudititaly@kpmg.it](mailto:it-fmaudititaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

**Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

*Al Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche, il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banca Popolare Pugliese (di seguito anche 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 17 aprile 2020 (di seguito anche la "DNF").

***Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni per la DNF***

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 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'art. 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.

### ***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 ai 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 anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *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 Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e 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 e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

**4 Comprensione dei seguenti aspetti:**

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera 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 della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni e con il personale della BPP Service S.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 del Gruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

***Conclusioni***

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banca Popolare Pugliese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Lecce, 21 aprile 2020

KPMG S.p.A.



Roberto Fabbri  
Socio

Matera, Riserva Statale Monte Croccia.



Campobasso,  
Riserva naturale  
Oasi WWF  
Guardiaregia -  
Campochiaro.



## Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019

### Contatti

**Banca Popolare Pugliese**  
Società Cooperativa per Azioni  
P.IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese: 02848590754 - R.E.A. n. 176926

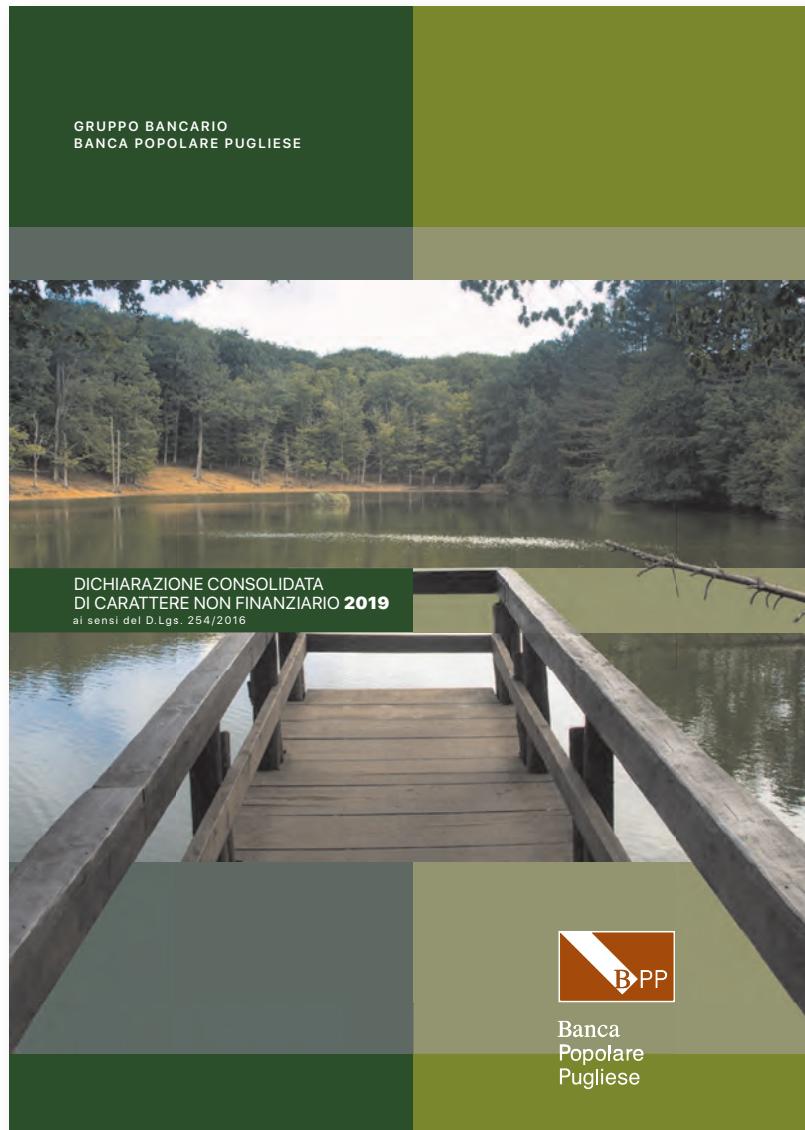
**Sede Legale**  
73052 Parabita (Le) - Via Provinciale per Matino, 5

**Sede Amministrativa e Direzione Generale**  
73046 Matino (LE) - Via Luzzatti, 8  
Tel. 0833/500111 - Fax 0833/500198

Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese  
Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

**Informazioni sul documento:**  
Direzione Amministrazione e Finanza  
Funzione Contabilità e Bilancio  
Tel. 0833.500500

E-mail: [funzione.contabilita.bilancio@bpp.it](mailto:funzione.contabilita.bilancio@bpp.it).



**GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE**  
**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2019**  
Ai sensi del D.Lgs. 254/2016

*Foto:* by Getty Images e Adobe Stock

*In copertina:* Foggia, Riserva Statale Foresta Umbra, Laghetto d'Umbra.

Progetto grafico, editing e prestampa: EDI.NEW

Progetto grafico della copertina: Officina cm - Parabita (LE)

Maggio 2020





# Banca Popolare Pugliese

l'officina.com

**ANTICIPAZIONI TRATTAMENTI  
ORDINARI DI INTEGRAZIONE  
AL REDDITO E DI  
CASSA INTEGRAZIONE**

**EROGAZIONE PRESTITO  
DI SOCCORSO  
(EMERGENZA COVID-19)  
PER SOCI E CLIENTI**

**SOSPENSIONE  
FINANZIAMENTI  
E NUOVA LIQUIDITÀ  
PER LE IMPRESE**

**SOSPENSIONE  
RATE MUTUI  
PER PRIVATI E  
AUTONOMI**

**SMARTWORKING  
E CONSULENZA  
PERSONALIZZATA**

**WELFARE AZIENDALE  
PER DIPENDENTI E  
COLLABORATORI**

**SANIFICAZIONE  
DELLE FILIALI**

**NUOVE MODALITÀ  
DI ACCESSO  
ALLE FILIALI**

**RACCOLTA FONDI  
PER GLI OSPEDALI  
DEL TERRITORIO**

## Misure concrete per l'emergenza COVID-19.

Per maggiori informazioni  
[www bpp it/home/informazioni](http://www bpp it/home/informazioni)

**bpp.it**

NUMERO VERDE  
800 99 14 99