



REPORT DI  
**SOSTENIBILITÀ** 2017







DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO EX. D.LGS 254/16



# CONVERGENCE

La sostenibilità in BCP: il commitment del Presidente e del Direttore Generale	6
<b>INTRODUZIONE</b>	8
<b>1 NOTA METODOLOGICA</b>	10
Scopo e finalità	10
Perimetro della dichiarazione di carattere non finanziario	10
Processo di rendicontazione e standard di reporting	10
Politiche e Rischi sui temi del Decreto 254/16	14
Analisi di materialità	16
<b>2 LA BANCA</b>	19
Storia e presenza sul territorio	19
Filiali e Aree territoriali	22
Mission e Valori	24
La strategia	26
Ricchezza economica generata e distribuita	30
<b>3 GOVERNANCE</b>	36
Governance e Assetto Organizzativo	36
Modello di amministrazione e controllo	40
Anticorruzione, Antiriciclaggio e Antiterrorismo	42
<b>4 SOCI</b>	46
La gestione e lo sviluppo dei Soci	46
Tipologia della platea sociale	47
Servizi offerti ai Soci	48
<b>5 LA GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE</b>	50
La gestione delle Risorse Umane: politiche e modello di gestione	50
Composizione e caratteristiche	50
Parità di genere e welfare aziendale	53
Formazione	54
Dialogo con le parti sociali	54
Salute e Sicurezza	55
<b>6 LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO</b>	58
La gestione del servizio: politiche e modello di gestione	58
Clienti	58
Prodotti	62
Fornitori di beni e servizi	64
<b>7 RAPPORTI CON IL TERRITORIO E SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ</b>	66
La gestione della Collettività: politiche e modello di gestione	66
Cultura	67
Educazione finanziaria	68
Sociale	70
Enti e Istituzioni	72
<b>8 LA GESTIONE RESPONSABILE DELL'AMBIENTE</b>	74
La gestione dell'ambiente: politiche e modelli di gestione	74
Energia	75
Materiali , Carta, toner e rifiuti	76
<b>9 APPENDICE: TABELLE DEGLI INDICATORI</b>	78
<b>10 TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD-DLGS 254/16</b>	94
<b>11 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	96

# LA SOSTENIBILITÀ

Il commitment del Presidente e del Direttore Generale

## MAURO ASCIONE PRESIDENTE

Il Report di Sostenibilità è il documento con cui un'azienda rendiconta le proprie iniziative di sostenibilità sociale ed economica, comunicando le azioni svolte a tutela dell'ambiente, l'approccio che utilizza nei confronti dei lavoratori, la relazione con il territorio. In questa ottica, anche la Banca di Credito Popolare ha deciso di rafforzare l'impegno di vicinanza alla comunità, nella consapevolezza che essere banca di territorio significhi continuare a preservare quei valori etici che da sempre ne contraddistinguono l'operato, affinchè questi valori siano costanti nel tempo.

È uno strumento realizzato in funzione di una "logica multistakeholder" e che manifesta la costante attenzione della nostra banca sia ai Soci che agli altri interlocutori Clienti, Dipendenti, Investitori, Comunità locale, Ambiente, Fornitori.

Una modalità di comunicare all'esterno ma anche diffondere all'interno dell'azienda una scala di valori che esprimono la nostra identità, fortemente connessa ai principi della solidarietà, sussidiarietà e integrità, tipici di una banca popolare.

Abbiamo forte l'ambizione di continuare a percorrere in modo nuovo la strada della nostra mission che ci accompagna fin dalla costituzione della BCP 130 anni fa: contribuire alla crescita del territorio, creando valore non solo economico ma anche sociale! Sulla base di questo principio fondante, Vi diamo evidenza dei nostri orientamenti ben rappresentati nelle pagine che seguono e che indicano la valenza forte della nostra mission al servizio e nell'interesse di tutti gli stakeholder, ai quali riteniamo doveroso rendicontare in modo sempre più accurato della ricchezza generata e distribuita.



# IN BCP



## FELICE DELLE FEMINE DIRETTORE GENERALE

Una banca di territorio deve avere come obiettivo primario quello di generare Valore. Ma il Valore economico oggi non basta!

Il mondo bancario è a una svolta; fronteggia uno scenario caratterizzato da un livello dei tassi di interesse ancora ineditamente basso, complessità nella struttura dei mercati, stringenti novità regolamentari, quantità elevata dei deteriorati, lenta ripresa dell'economia, rivoluzione digitale.

In questo contesto, il rapporto tra banche e stakeholder richiede una capacità continuativa di turnaround e l'orientamento alla sostenibilità si concretizza nel saper affrontare i cambiamenti, sfruttando le opportunità e accettando le sfide.

Il Report che Vi presentiamo delinea e promuove questa nuova concezione dell'impresa orientata sia al profitto ma, al tempo stesso, consapevole degli effetti che la propria attività può generare sui diversi interlocutori e di come questi ultimi possano a loro volta influenzare la performance globale dell'impresa, il suo successo e la sua sostenibilità nel tempo.

Una sostenibilità che diventa, pertanto, parte integrante della nostra strategia aziendale e dipende da una catena del valore che include non solo il capitale finanziario, ma contempla anche quello umano, sociale, relazionale e naturale, nell'ottica di fornire un'informazione completa e trasparente su ciò che è stato fatto e si sta facendo per rispettare gli impegni assunti.

Continuare a Generare Valore ed essere Sostenibili nel tempo: questo è il nostro obiettivo!

## INTRODUZIONE

# COS'È LA SOSTENIBILITÀ?

In tema ambientale la sostenibilità è un elemento essenziale per garantire la stabilità e il perdurare nel tempo di un ecosistema. Negli anni lo stesso concetto di sostenibilità è stato ampliato e applicato in altri ambiti, come l'economia e la società, introducendo il paradigma di sviluppo sostenibile: "... uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri".

Più di recente il problema dello sviluppo sostenibile è stato inserito nelle Agende politiche ed economiche dell'Unione Europea, delle Organizzazioni Internazionali, dei singoli Stati e delle Aziende; questo impegno ha portato a importanti iniziative come la COP 21 di Parigi, la definizione degli SDGs e la Direttiva Europea 2014/95. In particolare:

**COP 21:** l'accordo adottato durante la Conferenza delle Parti di Parigi del 2015, per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, punta a limitare il surriscaldamento globale e mantenere la temperatura media globale al di sotto di 1,5°C rispetto ai livelli pre-industriali. Il documento ha raggiunto nel mese di novembre 2016 il numero di ratifiche minime necessarie che consente la sua entrata in vigore a partire dal 2020.

**SDGs:** Sustainable Development Goals, gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU, approvati dall'Assemblea

delle Nazioni Unite il 27 settembre 2015, andranno a sostituire gli obiettivi di sviluppo del millennio che hanno guidato l'Agenda ONU fino al 2015. I nuovi SDGs prevedono 17 macro obiettivi orientati allo sviluppo sostenibile delle persone, del pianeta, della prosperità, della pace e delle partnership a livello globale entro il 2030.

**Direttiva 2014/95 "Non Financial Disclosure":** la Direttiva Europea disciplina la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario obbligando le Società con più di 500 dipendenti e di interesse pubblico a rendicontare entro il 2017 (e cioè bilanci chiusi al 31 dicembre 2017) le informazioni non finanziarie

**Decreto 254/2016:** il Decreto recepisce la Direttiva Europea sulla rendicontazione delle informazioni non finanziarie. Introduce anche l'obbligo di assoggettare tali informazioni a verifica da parte di una Società di Revisione

In relazione all'evoluzione regolamentare le aziende si sono impegnate attivamente in progetti e attività finalizzate a limitare i propri impatti ambientali e promuovere e sostenere la collettività.

**Ma per le Banche che significa sostenibilità?**  
Secondo l'ABI "la Responsabilità sociale d'impresa (Corporate Social Responsibility - CSR) è una modalità di gestione strategica dell'impresa che si realizza attraverso

una logica multistakeholder di attenzione sia agli azionisti che agli altri interlocutori dell'impresa: clienti, dipendenti, investitori, comunità locale, ambiente, fornitori”.

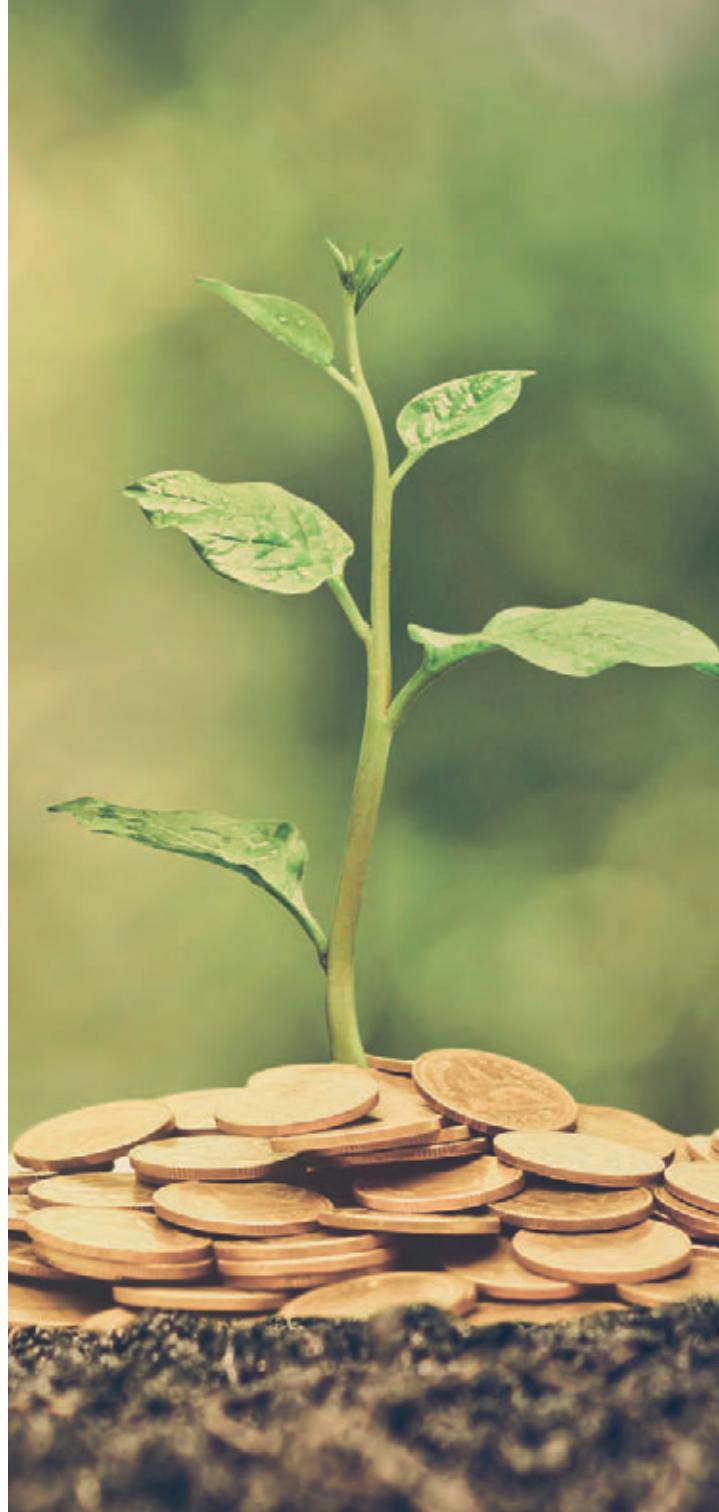
Le banche attivano il progresso sociale ed economico, finanziando le aziende e l'economia locale e ciò guida anche lo sviluppo economico e sociale. In parallelo alla loro attività principale, le banche supportano tante altre attività nel campo dell'istruzione, dello sport, delle arti e della cultura, a complemento delle attività svolte dallo stato e delle organizzazioni non governative.

Investimenti sostenibili, trasparenza, ottica di lungo periodo. Questi i tre principi base della “Carta dell'investimento sostenibile e responsabile della finanza italiana” che ABI ha sottoscritto e nella quale si riconosce l'importanza per l'industria finanziaria dell'integrazione delle logiche che indirizzano le scelte delle istituzioni finanziarie con una prospettiva di sviluppo sostenibile, intesa come ricerca di un equilibrio tra le dimensioni sociali, economiche ed ambientali nelle scelte di investimento.

## “**Investimenti sostenibili, trasparenza, ottica di lungo periodo** „

Numerose le iniziative promosse dall'ABI volte a sviluppare il dibattito e la diffusione del tema della CSR e facilitare l'integrazione degli aspetti ambientali, sociali ed economici nel ciclo di management dell'attività bancaria. Tra queste si citano il “Gruppo di Lavoro Sostenibilità” e il progetto “Reporting di Sostenibilità” cui ha partecipato anche la nostra banca.

Vediamo ora come la BCP ha inteso declinare la propria sostenibilità.



## CAPITOLO 1

# NOTA METODOLOGICA

### Scopo e finalità

La Banca di Credito Popolare rientra nell'ambito di applicazione del D.lgs. 254/2016 - emanato in attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014 - che prevede l'obbligo di comunicazione di carattere non finanziario.

La presente Dichiarazione di carattere Non Finanziario ("DNF"), riferita all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, costituisce l'impegno di BCP a rendicontare circa gli impatti sociali ed ambientali della propria azione, il rispetto dei diritti umani e le proprie politiche in questi campi ed in materia di diversità, in conformità a quanto previsto dallo stesso D.lgs. 254/2016: costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2017.

### Perimetro della dichiarazione di carattere non finanziario

La BCP è Capogruppo del Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare, formato nel 2002, a seguito della costituzione della Società immobiliare Vallelonga s.r.l. unipersonale, che non rientra nel perimetro della presente Dichiarazione non Finanziaria.

Tale esclusione, prevista dall'art 4 del d.lgs. n. 254/2016, è motivata dal fatto che gli impatti socio-economici ed ambientali di tale società non sono ritenuti significativi in ragione sia della scarsa incidenza in termini di fatturato rispetto alla controllante che della tipologia di attività.

L'Immobiliare Vallelonga rappresenta, infatti, una società strumentale che ha per oggetto l'acquisizione, la gestione ed il realizzo di cespiti rilevati per il recupero delle esposizioni creditizie della Banca di Credito Popolare, nonché l'acquisizione e/o la gestione di immobili per uso funzionale della banca stessa.

### Processo di rendicontazione e standard di reporting

Le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo riportate all'interno della DNF sono redatte secondo quanto previsto dai GRI Standards, emanati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, in conformità a quanto richiesto dal Decreto in merito all'utilizzo di standard di rendicontazione emanati da autorevoli organismi sovranazionali, internazionali o nazionali (Art. 3 c.3). Il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde alla modalità Referenced (cfr. pagina 94 – GRI Content Index - Tabella di correlazione con lo standard GRI).



BCP ha individuato nel Responsabile dell’Ufficio Strategie e Innovazione il Responsabile della redazione della DNF con il compito di gestire il processo di raccolta e aggregazione dei dati e delle informazioni necessarie per la redazione della DNF.

Sotto il suo coordinamento, è stato costituito un Gruppo di Lavoro interno, rappresentativo delle principali funzioni aziendali, allo scopo di raccogliere le informazioni richieste per la DNF, verificarle e validarle, archiviare la documentazione a supporto ai fini di assicurare la loro tracciabilità.

Il processo di reporting è stato sviluppato secondo le seguenti fasi di lavoro:

1. Predisposizione, aggiornamento e approvazione dell’analisi di rilevanza
2. Definizione contenuti della DNF (indicatori, informative e perimetro)
3. Avvio processo di raccolta e approvazione dei dati e delle informazioni non finanziarie
4. Approvazione della DNF da parte del Consiglio di Amministrazione
5. Attestazione della Società di Revisione appositamente designata per tale verifica (si veda Relazione della Società di Revisione, capitolo 11).

Di seguito, viene presentata la correlazione tra gli ambiti previsti dal Decreto 254, gli aspetti materiali di BCP e gli indicatori GRI utilizzati per la loro rendicontazione:

AMBITO D. LGS 254/16	TEMATICHE MATERIALI PER BCP	ASPETTI GRI RENDICONTAZIONI
<b>Governance e Integrità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anti-corruzione e Governance</li> <li>Sostenibilità Economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anti-corruption (GRI 205)</li> <li>Economic performance (GRI 201)</li> </ul>
<b>Risorse Umane e Diritti Umani</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutela dell'occupazione</li> <li>Salute e sicurezza dei dipendenti</li> <li>Pari opportunità e non discriminazione</li> <li>Formazione e sviluppo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employment (GRI 401)</li> <li>Occupational health and safety (GRI 403)</li> <li>Diversity and Equal Opportunity (GRI 405)</li> <li>Training and education (GRI 404)</li> </ul>
<b>Sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità e Valore del Servizio</li> <li>Innovazione*</li> <li>Sostegno alla Comunità*</li> <li>Educazione Finanziaria*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approach to stakeholder engagement customer satisfaction (GRI 102-43)</li> </ul>
<b>Tematiche ambientali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impatti ambientali diretti (consumi di energia, materiali)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materials (GRI 301)</li> <li>Energy (GRI 302)</li> <li>Emissions (GRI 305)</li> </ul>

\* L'analisi di materialità ha fatto emergere alcune tematiche materiali non strettamente legate agli ambiti non finanziari previsti dal Decreto e non direttamente collegate ad un Topic-Specific GRI Standards: BCP riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.



# POLITICHE E RISCHI SUI TEMI DEL DECRETO **254/16**

Nella tabella seguente, come richiesto dal Decreto 254/16, per ciascun ambito tematico viene data evidenza dei rischi ad esso collegati, delle politiche e del modello organizzativo adottato da BCP. Il processo per l'individuazione dei rischi è stato realizzato sia a partire dalle analisi interne del Chief Risk Officer

[es. ai fini ICAAP], sia tramite analisi condotte per la realizzazione del Report di Sostenibilità.

I risultati ottenuti relativi ad ogni ambito e gli indicatori di prestazione sono invece riportati nei capitoli successivi.



## AMBITO D.LGS. 254/2016: ANTICORRUZIONE

### PRINCIPALI RISCHI ASSOCIATI

- Commissione di atti illeciti e in particolare atti di corruzione da parte di membri dell'organizzazione
- Rischio reputazionale
- Rischio strategico
- Rischio operativo

### POLITICHE ADOTTATE

- Linee guida in materia di antiriciclaggio
- Policy whistleblowing
- Politica di gestione dei conflitti di interesse

### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

- Codice Etico
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001
- Sistema Controlli Interni
- Manuale organizzativo antiriciclaggio e antiterrorismo
- Regolamento compliance

## AMBITO D.LGS. 254/2016: RISORSE UMANE E DIRITTI UMANI

### PRINCIPALI RISCHI ASSOCIATI

- Aumento del turn over e perdita di Personale competente e rilevante
- Aumento degli infortuni
- Aumento dello stress da lavoro correlato
- Rischio operativo
- Rischio residuo
- Rischio reputazionale

### POLITICHE ADOTTATE

- Policy pianificazione delle attività di formazione
- Policy di valutazione del personale
- Policy di remunerazione

### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

- Codice Etico
- Gestione della formazione

## AMBITO D.LGS. 254/2016: SOCIALE

### PRINCIPALI RISCHI ASSOCIATI

- Rischio reputazionale
- Conflittualità dovuta a mancanza di dialogo e confronto con gli stakeholder
- Insoddisfazione della clientela
- Rischio reputazionale
- Rischio di controparte
- Rischio operativo

### POLITICHE ADOTTATE

- Policy e processo del rischio operativo
- Policy e processo per la gestione degli omaggi e delle liberalità
- Policy e processo della spesa – ciclo passivo
- Policy sulla trattazione reclami

### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

- Codice Etico
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001
- Misure per la sicurezza dei dati personali
- Manuale organizzativo – normativa interna aziendale

## AMBITO D.LGS. 254/2016: AMBIENTE

### PRINCIPALI RISCHI ASSOCIATI

- Sanzioni per non-compliance alla normativa ambientale
- Rischio residuo

### POLITICHE ADOTTATE

- Considerati i bassi rischi legati alle tematiche ambientali, attualmente BCP non ha ritenuto di predisporre una specifica Politica Ambientale. La Banca ha tuttavia programmato di dotarsi nel prossimo futuro di linee guida interne sui comportamenti corretti dal punto di vista ambientale.

### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

- MOG 231/2001

# ANALISI DI MATERIALITÀ

La Dichiarazione Non Finanziaria di BCP è redatta in un'ottica *stakeholder oriented* per consentire ai principali portatori di interesse di conoscere l'impegno BCP relativo a tematiche sociali, ambientali e pari opportunità.

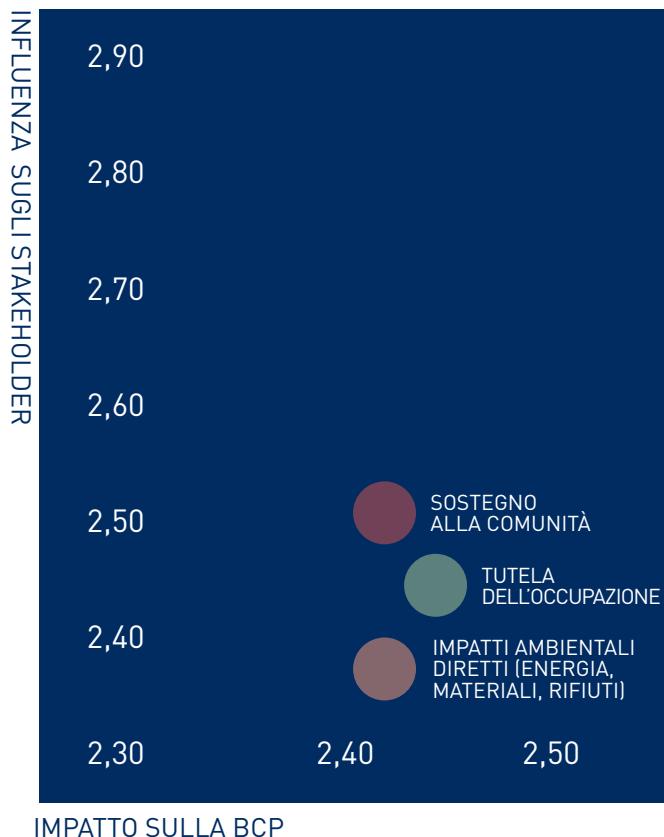
I principali stakeholder a cui la Banca fa riferimento sono i Dipendenti, i Clienti, i Soci, le Imprese e gli Studenti delle scuole del territorio.

BCP ha definito un processo finalizzato ad individuare le tematiche materiali (di maggiore rilevanza) sia per sé stessa che per gli stakeholder di riferimento.

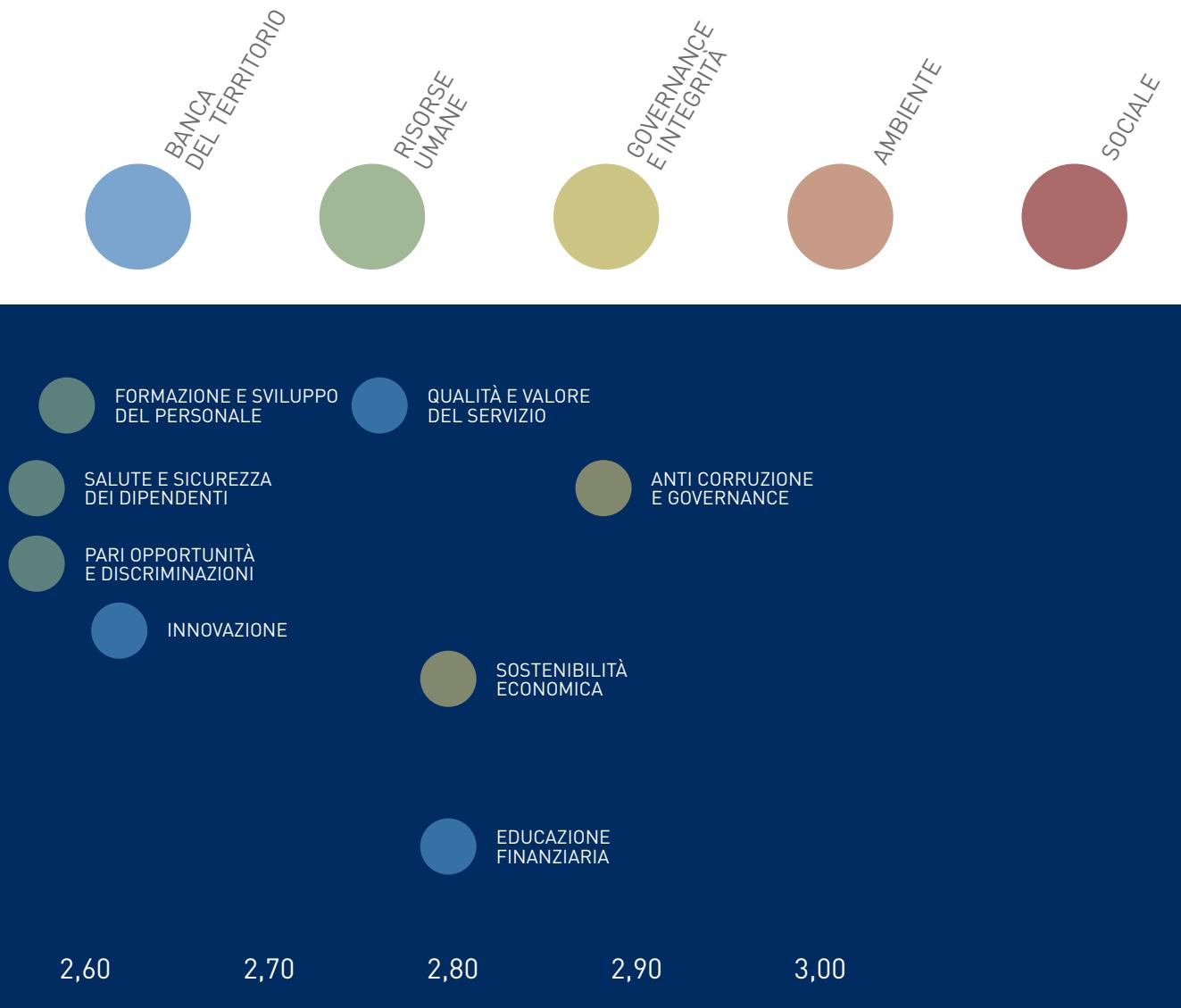
La determinazione di tali tematiche è avvenuta in primis a livello di stakeholder interni tramite la compilazione di un questionario (c.d. questionario di materialità); successivamente sono stati coinvolti, in momenti diversi, gli stakeholder esterni.

La compilazione del questionario ha previsto l'assegnazione di una valutazione da 0 a 3 ad alcune tematiche – sociali, ambientali, economiche – ritenute importanti dalla Banca.

La compilazione è avvenuta in forma anonima. I risultati dei questionari interni sono stati messi in relazione con i risultati dei questionari degli stakeholder esterni e hanno portato ad una matrice di materialità che considera nelle ascisse i valori medi di ciascuna tematica rilevante per gli stakeholder interni e nelle ordinate i valori medi di ciascuna tematica rilevante per gli *stakeholder esterni*.



## MATRICE DI MATERIALITÀ



Le tematiche con valutazione superiore a 2,4 (definita “soglia di materialità”), su una scala da 0 a 3, per entrambi gli assi, sono considerate materiali per BCP.





## CAPITOLO 2

# LA BANCA

### Storia e presenza sul territorio

La Banca di Credito Popolare compie 130 anni di vita nel 2018. Un traguardo che rende orgogliosi e che riveste un significato importante per una banca locale che ha fatto della crescita del territorio la propria missione.

Nella sua storia ed evoluzione gestionale i concetti come sostegno, sviluppo e radicamento territoriale, proclamati nell'originario Statuto, rimangono forti e condivisi dai Soci e Amministratori della Banca.

BCP è una banca vocata alle famiglie e alle piccole imprese, cresciuta in modo organico e graduale in coerenza con l'obiettivo di valorizzare il tessuto socio-economico dei territori di insediamento.

Costituisce oggi l'unica espressione autonoma -di una certa dimensione- nel panorama creditizio regionale di cui rappresenta sempre di più un punto di riferimento. Al 31 dicembre 2017, conta una rete di 67 sportelli, presenze in tutti i capoluoghi di provincia della Campania e due filiali nel Basso Lazio (Formia e Cassino).

La Banca è Capogruppo del *Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare*, formato nel 2002, a seguito della costituzione della Società Immobiliare *Vallelonga srl* uni personale che, come esplicitato nella Nota metodologica, non rientra nel perimetro della presente *Dichiarazione Non Finanziaria*.

# LE PRINCIPALI TAPPE DELLA

**1888**

19 aprile 1888  
viene costituita in  
Torre del Greco la  
**“SOCIETÀ  
ANONIMA  
COOPERATIVA  
DI CREDITO  
POPOLARE”**

**1948**

La ragione sociale  
viene modificata in  
**“BANCA DI  
CREDITO  
POPOLARE,  
SOCIETÀ  
COOPERATIVA A  
RESPONSABILITÀ  
LIMITATA”**

**1968**

Si fonde con la  
**BANCA  
POPOLARE  
COOPERATIVA  
DEL MATESE DI  
PIEDIMONTE  
D'ALIFE**  
e nasce una  
nuova società,  
denominata  
**“BANCA DI  
CREDITO  
POPOLARE”**

**1971**

Viene rilevata la  
**BANCA  
POPOLARE DI  
SECONDIGLIANO**

**1999**

Acquisita la  
**BANCA DI  
CREDITO  
COOPERATIVO  
DI NUSCO,**  
con sede in Nusco  
(AV)

**2000**

Incorporata la  
**BANCA DI  
CREDITO  
COOPERATIVO  
DEL PARTENIO,**  
con sede in  
Mercogliano (AV)

# BCP

**2003**

Acquisita la  
**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CERVINO E DURAZZANO**,  
con sede in Cervino (CE)

**2002**

Costituita la  
**SOCIETÀ IMMOBILIARE VALLELONGA**  
per l'acquisizione, la gestione ed il realizzo di cespiti rilevati per il recupero delle esposizioni creditizie della Banca di Credito Popolare, nonché l'acquisizione e/o la gestione di immobili per uso funzionale della banca stessa

**2002**

Si forma il  
**GRUPPO BANCARIO BANCA DI CREDITO POPOLARE**,  
con la costituzione della Immobiliare Valletlonga

**2003**

Entra a far parte del Gruppo la Valletlonga Servizi Finanziari SpA, società di mediazione creditizia, poi trasformata nel 2005 in società di intermediazione creditizia.

**2011**

La Valletlonga Servizi Finanziari SpA viene incorporata nella Banca di Credito Popolare

**2017**

130 anni di storia  
67 Filiali  
587 Dipendenti  
5.340 Soci  
374 Azionisti  
100.000 Clienti

# FILIALI E AREE TERRITORIALI

La Banca è strettamente legata al territorio che copre in maniera capillare grazie ad una rete di 67 sportelli, aggregati in 8 Aree territoriali, queste ultime finalizzate a promuovere e sovraintendere -in coerenza con le strategie aziendali condivise con l'Area Affari e l'Area Crediti- lo sviluppo, la programmazione e la gestione di tutte le attività tese al raggiungimento degli obiettivi patrimoniali e reddituali assegnati alle filiali.

In linea con gli indirizzi di razionalizzazione e rafforzamento della Rete di Vendita, contenuti nel Piano Strategico 2018-2020, si prevede la chiusura di 7 sportelli nel prossimo triennio. La trasformazione dell'assetto distributivo punta ad un miglioramento strutturale del cost/income attraverso la riduzione di sovrapposizioni e la copertura più efficiente del territorio. Una prima revisione del network, con la chiusura di due sportelli è in corso di attuazione.



# MISSION E VALORI

**“ La Banca ha per scopo la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito, nelle sue varie forme, tanto nei confronti dei soci che dei non soci, ispirandosi ai principi tradizionali del Credito Popolare ”**

La mission è quella di creare valore nel tempo, attraverso i principi e i valori sanciti nello Statuto Sociale e nel Codice Etico ed attuati attraverso una chiara definizione del ruolo e del funzionamento degli organi di amministrazione e controllo della Banca.

BCP è l'unica espressione creditizia di una certa dimensione realmente autonoma nel panorama regionale e in quanto tale mette in pratica l'ideale di "investire dove si raccoglie", al fine di sostenere concretamente il ruolo attivo e propulsivo dell'imprenditoria locale.

Senza tralasciare l'obiettivo indispensabile di crescita reddituale, caratteristiche come il forte radicamento al territorio, la vocazione al cliente, l'impegno alla valorizzazione della cultura campana e l'etica alla base dei rapporti intrapresi, hanno permesso a BCP di diventare un punto di riferimento per le famiglie, gli enti e gli operatori economici della Campania.

Per il futuro, l'obiettivo è quello di continuare a sostenere il territorio, rimanendo autonomi, ma individuando tutte le forme di sinergia ritenute utili al raggiungimento degli indirizzi strategici aziendali.



# LA STRATEGIA

Nel 2017, la BCP ha avviato un percorso di rilancio, partito dalla ridefinizione delle linee strategiche, e che prevede il consolidamento del proprio posizionamento, il ritorno ad un livello di redditività soddisfacente per gli azionisti attraverso la gestione attiva del portafoglio crediti, la revisione dei processi e l'efficientamento della macchina operativa.

Il Piano Industriale 2018-2020, approvato ad ottobre scorso dal Consiglio di Amministrazione, ha sancito un importante momento di passaggio verso un nuovo modello di gestione orientato a riposizionare la Banca, rafforzandola ed avviandola ad un percorso di crescita solido e duraturo.

Nell'ottica di essere più vicini al territorio la BCP intende, infatti, rafforzare il brand e proporsi quale interlocutore privilegiato nel panorama creditizio regionale, per continuare a sostenere sempre più efficacemente le famiglie e le piccole e medie imprese, intervenendo in una "logica sistematica" tesa a migliorare e ad accrescere i segnali di vitalità che la Campania sta esprimendo, rendendoli sempre più evidenti e tangibili.

In funzione delle azioni programmate, grazie all'effetto congiunto della crescita dei ricavi e della diminuzione dei costi operativi, già per il corrente anno, si stima un ritorno alla redditività e ad una maggiore dinamicità delle masse intermediate, come si evince, peraltro, dall'andamento gestionale del primo trimestre appena conclusosi.

La revisione del modello di business -ormai avviata- è stata orientata a logiche di semplificazione operativa, razionalizzazione della Rete distributiva, riequilibrio degli organici. Di questo si dà maggiore evidenza nei capitoli che seguono dedicati al Personale e alla Clientela, e nei quali si esplicitano i drivers migliorativi individuati nella gestione del servizio.

Al fine di migliorare l'efficienza operativa ed offrire servizi più efficienti alla Clientela è stata, inoltre, programmata la migrazione dell'outsorcer informatico che consentirà un passo più veloce verso soluzioni digitali, innovazione delle procedure, sicurezza informatica.

In merito al miglioramento dell'asset quality, si è intervenuti con la revisione dei processi di gestione dei deteriorati e contestuale incremento dei coverage. Si rimanda sull'argomento alla Relazione sulla Gestione nella quale si riportano gli indirizzi definiti per la strategia di gestione NPL.

Per essere sempre più vicini alle famiglie, rispondere alle esigenze finanziarie e soddisfare i bisogni manifestati, si affiancherà la clientela retail in ottica sempre più consulenziale soprattutto in ambito prodotti assicurativi e strumenti finanziari, supportandola nell'adottare scelte ponderate e consapevoli, anche in relazione all'introduzione in materia di risparmio e investimento della Mifid2 e del Regolamento PRIIPS, in vigore da gennaio 2018.

“

**L'obiettivo per il futuro  
è quello di continuare a  
rappresentare un riferimento  
per gli stakeholder attuali e  
prospettici, combinando la  
conoscenza reale del territorio  
in cui gli interlocutori vivono  
ed operano e la capacità  
di rispondere sempre più  
efficacemente alle sfide dei  
mercati in continua  
evoluzione**

”

Particolare attenzione sarà dedicata ad arricchire l'offerta consulenziale alle piccole e medie imprese del territorio in specifici ambiti di intervento strategico connessi a *Innovazione* (con soluzioni miranti ad agevolare l'ammodernamento degli impianti e la formazione su strategie di investimento) ed *Internazionalizzazione* (con finanziamenti specifici per le aziende che intendono espandersi sui mercati esteri).

L'obiettivo è quello di costruire un modello commerciale maggiormente orientato alle esigenze della clientela, sviluppando nuovi strumenti e competenze atte a supportare il territorio creando un sistema sinergico più forte e competitivo.





**La storia di Palazzo Vallelonga risale all'ultimo quarto del secolo XVII quando la famiglia Castiglione Morelli di Vallelonga acquista un vasto feudo nell'agro di Torre del Greco.**

**Dopo varie vicissitudini, tra cui i terremoti del 1794 prima e del 1861 poi, il fabbricato viene lasciato al declino.**

**La Banca di Credito Popolare acquista nel 1982 Palazzo Vallelonga, completamente abbandonato e destinato alla scomparsa, per restituirlo al suo territorio di appartenenza e riportarlo all' antico splendore.**

**Oggi è sede della Direzione Generale della BCP.**





# RICCHEZZA ECONOMICA GENERATA E DISTRIBUITA

Per ogni azienda, la generazione di Valore sostenibile nel tempo dipende dalla capacità di integrare le aspettative degli stakeholder all'interno degli obiettivi aziendali finalizzati alla soddisfazione degli stessi interlocutori.

Per BCP il processo di creazione di Valore è stato ridefinito nel Piano Industriale 2018-2020, avviato lo scorso autunno e nel quale si tracciano le direttive fondamentali e i target individuati per assicurare una struttura finanziaria più solida e un percorso di sviluppo grazie anche ai margini di recupero di redditività, produttività e forte radicamento territoriale.

In merito all'andamento gestionale del 2017 ed all'analisi dei dati patrimoniali ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione. In questa sede si danno brevi cenni alle principali componenti del Conto Economico secondo la riconfigurazione a Valore Aggiunto<sup>1</sup> che rappresenta l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

La tabella di *Determinazione e Distribuzione del Valore Economico* riportata di seguito consente, infatti, di evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione agli stakeholder.

<sup>1</sup> Sotto l'aspetto metodologico, la redazione del prospetto sulla determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto è stata effettuata in accordo al processo di rendicontazione definito dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI).

DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	2017	2016
Interessi attivi e proventi assimilati	74.674.791	81.001.150
Interessi passivi e oneri assimilati	-15.306.051	-17.571.712
<b>MARGINE DI INTERESSE</b>	<b>59.368.740</b>	<b>63.429.438</b>
Commissioni attive	35.772.483	34.106.459
Commissioni passive	-759.969	-790.270
<b>COMMISSIONI NETTE</b>	<b>35.012.514</b>	<b>33.316.189</b>
Dividendi e proventi simili	90.256	14.169
Risultato netto dell'attività di negoziazione	-916.668	-571.361
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	6.533.387	943.715
<i>a) crediti</i>		205.177
<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	6.602.137	814.978
<i>d) passività finanziarie</i>	-68.750	-76.440
<b>MARGINE DI INTERMEDIAZIONE</b>	<b>100.088.229</b>	<b>97.132.150</b>
Rettifiche/Riprese di valore nette	-61.264.632	-26.794.748
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri		278.008
Altri oneri/proventi di gestione	6.940.472	7.537.717
Imposte correnti sul reddito d'esercizio	11.568.442	
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>57.332.511</b>	<b>78.153.127</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>23.716.723</b>	<b>24.499.193</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI</b>	<b>40.650.042</b>	<b>41.836.718</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>8.278.761</b>	<b>9.125.572</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ</b>	<b>718.843</b>	<b>428.040</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>73.364.369</b>	<b>75.889.523</b>
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	9.856.850	
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	1.591.635	1.660.743
Rettifiche di valore dell'avviamento	380.000	238.000
<b>UTILE/PERDITA dell'esercizio</b>	<b>-27.860.343</b>	<b>364.861</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>-16.031.858</b>	<b>2.263.604</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO</b>	<b>57.332.511</b>	<b>78.153.127</b>

Valori in Euro



Se si guarda al margine di intermediazione depurato dalle rettifiche, esso evidenzia una crescita rispetto allo scorso anno con una dinamicità della gestione operativa, che ha beneficiato di un attento riesame della politica di pricing, a partire dalla riduzione del costo del funding per rendere maggiormente competitiva la Banca sui tassi attivi, favorendo in tal modo impieghi di qualità. La BCP ha distribuito un valore economico di rilievo pari -nel 2017- a 73 milioni di euro, di poco inferiore all'esercizio precedente, ripartito quasi completamente sul territorio.

La seconda parte della tabella evidenzia, infatti, in che modo il valore economico sia stato distribuito ai diversi stakeholder.

In particolare, sono considerati destinatari della ricchezza prodotta i Soci, i Dipendenti, la Pubblica Amministrazione, i Clienti, i Fornitori, la Collettività e la Banca stessa.

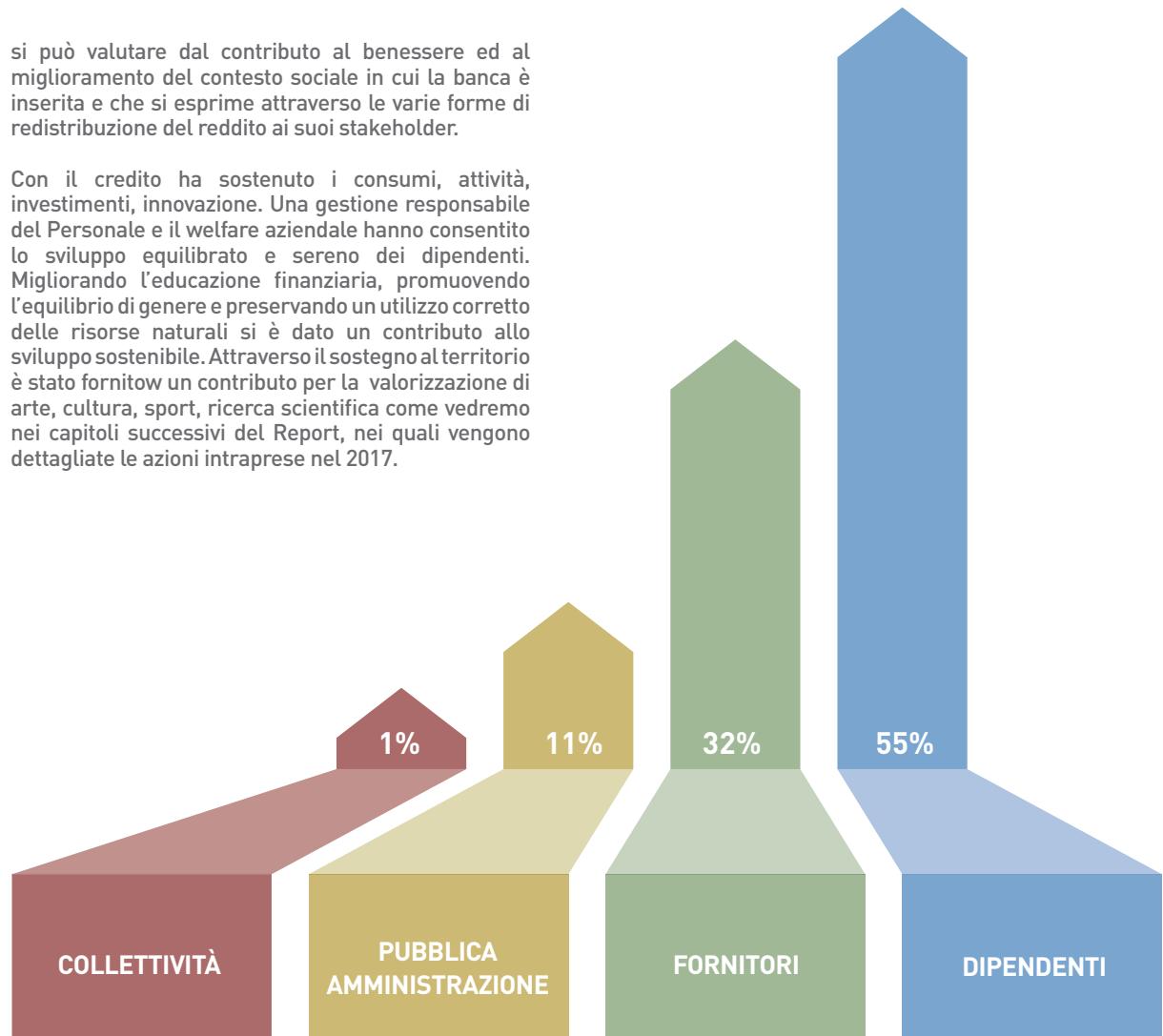
L'87%, circa 64 milioni di euro, si distribuisce sui dipendenti e fornitori, rappresentando, pertanto, un volano economico che ritorna sul territorio, considerando che tutti i dipendenti e la maggior parte dei fornitori risiedono in Campania.

Anche in merito alla destinazione di Valore economico ai Soci, benché nel 2017 non sia stato prodotto utile e non si sia provveduto alla distribuzione di dividendo, in ogni caso i Soci Clienti hanno goduto di vantaggi bancari che ammontano ad oltre 400 mila euro.

Al di là del risultato di gestione della Banca che si concretizza indubbiamente in un numero, le attività che la BCP ha intrapreso nell'esercizio appena conclusosi, hanno generato anche un valore "intangibile" che

si può valutare dal contributo al benessere ed al miglioramento del contesto sociale in cui la banca è inserita e che si esprime attraverso le varie forme di redistribuzione del reddito ai suoi stakeholder.

Con il credito ha sostenuto i consumi, attività, investimenti, innovazione. Una gestione responsabile del Personale e il welfare aziendale hanno consentito lo sviluppo equilibrato e sereno dei dipendenti. Migliorando l'educazione finanziaria, promuovendo l'equilibrio di genere e preservando un utilizzo corretto delle risorse naturali si è dato un contributo allo sviluppo sostenibile. Attraverso il sostegno al territorio è stato fornito un contributo per la valorizzazione di arte, cultura, sport, ricerca scientifica come vedremo nei capitoli successivi del Report, nei quali vengono dettagliate le azioni intraprese nel 2017.



# CREAZIONE DI **VALORE**



.....

**1,8** miliardi  
di raccolta diretta

.....

**800** milioni  
di raccolta indiretta



.....

**1,6** miliardi  
di impieghi

.....

**190** milioni  
erogati nel 2017



.....

**220**  
**provvedimenti**  
per il sostegno ad interventi  
di natura sociale

.....

**73** milioni  
il valore economico  
distribuito sul territorio

## FAMIGLIE

**BCP**

È UNA BANCA SOLIDA  
E SICURA  
PER I TUOI RISPARMI

**Cet 12,56%**

un indice di solidità patrimoniale oltre  
i requisiti prudenziali

## IMPRESE

**BCP**

ACCOMPAGNA LA  
CRESCITA DELLE  
AZIENDE

Sottoscritti **DUE ACCORDI DI GARANZIA**  
**PER LE EROGAZIONI** a favore delle PMI  
e Small Mid Cap nell'ambito dei progetti InnovFin  
SME Guarantee e SME Initiative.

## COLLETTIVITÀ

**BCP**

SOSTIENE  
LA NASCITA DELLE  
START UP

**RESTO AL SUD**, il programma di agevolazioni  
dedicato ai giovani imprenditori under 36 residenti  
nelle regioni del Centro Sud

# GOVERNANCE

## Governance e Assetto Organizzativo

La Banca di Credito Popolare ha adottato un sistema di amministrazione e controllo tradizionale, che prevede un Consiglio di Amministrazione e un Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione svolge il suo ruolo di guida nella determinazione delle linee strategiche e nella loro successiva esecuzione, assicurando il governo dei rischi a cui la Banca si espone, individuandone per tempo le fonti, le possibili dinamiche ed i necessari presidi. Il CdA è composto da nove membri eletti dall'Assemblea, tra soci e non soci, che sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa e dallo statuto sociale.

La composizione del Consiglio di Amministrazione riflette un adeguato grado di diversificazione in termini, tra l'altro, di competenze, esperienze, età e genere, ed almeno un terzo dei Consiglieri deve essere amministratore non esecutivo. Nel 2017 sono entrate a far parte del CdA due donne, emanazione dell'imprenditoria locale.

Attuale Presidente del Consiglio di Amministrazione è Mauro Ascione.

Il Collegio Sindacale, composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti, viene nominato dall'assemblea ordinaria. Vigila sull'osservanza della legge, dei regolamenti e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla Banca e sul loro concreto funzionamento, sulla completezza, adeguatezza, funzionalità, e affidabilità del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi.

Attuale Presidente del Collegio Sindacale è Lina Ferdinanda Marinello.

La revisione legale dei conti è affidata, con delibera dell'Assemblea Ordinaria, su proposta motivata del Collegio Sindacale, ad una società di revisione.

La direzione della Società e l'esecuzione delle deliberazioni degli Organi Amministrativi sono affidate ad una Direzione Generale, che ha la composizione e le attribuzioni determinate dal Consiglio di Amministrazione.

Nell'ambito della Direzione Generale viene nominato un Direttore Generale, che esercita la funzione di

sovrintendenza, coordinamento esecutivo e controllo nei limiti dei poteri conferitigli e secondo gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore Generale sovrintende al funzionamento della Banca, allo svolgimento delle operazioni e dei servizi, secondo le direttive del CdA, ed è a capo del Personale.

Attuale Direttore Generale è Felice Delle Femine.

In merito all'assetto organizzativo, nel 2017 è stato adottato il nuovo modello organizzativo con la creazione di quattro Aree Operative (CFO - Area Finanza, COO - Area Operation, CLO - Area Crediti, CCO - Area Affari), il riposizionamento degli uffici per competenza e la creazione di nuovi uffici finalizzata ad una maggiore efficienza operativa.

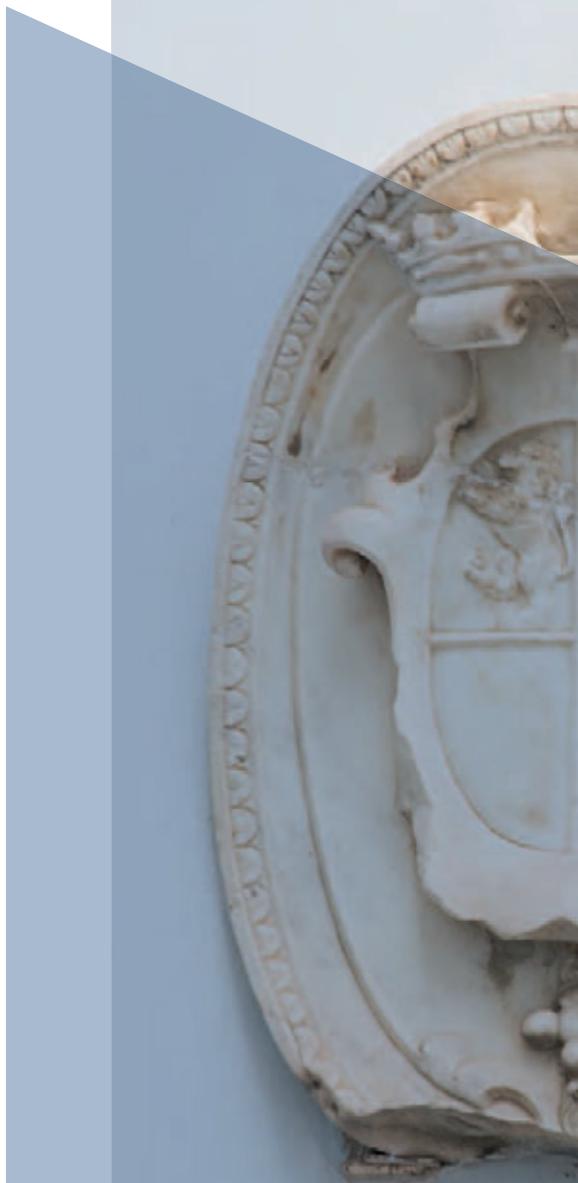
Il progetto di revisione organizzativa della struttura aziendale rientra nell'ambito degli interventi funzionali all'attuazione degli obiettivi economici del Piano Strategico 2018-2020 e risponde alle seguenti principali linee guida:

#### **RAZIONALIZZAZIONE DELLE STRUTTURE CENTRALI**

#### **RIPOSIZIONAMENTO DI UFFICI E RICONDUZIONE DELLE FUNZIONI PER COMPETENZA**

#### **MAGGIORE FLESSIBILITÀ E SNELLEZZA DEI PROCESSI OPERATIVI**

#### **MAGGIORE PRESIDIO DI RISCHI E COSTI**



È stata prevista, altresì, la rivisitazione delle funzioni del Chief Risk Officer (CRO) volta a garantire l'attuazione di adeguati ed efficaci processi di gestione dei rischi banca, assicurando la coerenza con il Risk Appetite Framework.

Si è provveduto, inoltre, all'identificazione di ruoli e responsabilità in capo alle strutture di nuova costituzione ed all'istituzione del Comitato Crediti e del Comitato di Direzione, entrambi con funzioni consultive in relazione ai vincoli statutari.

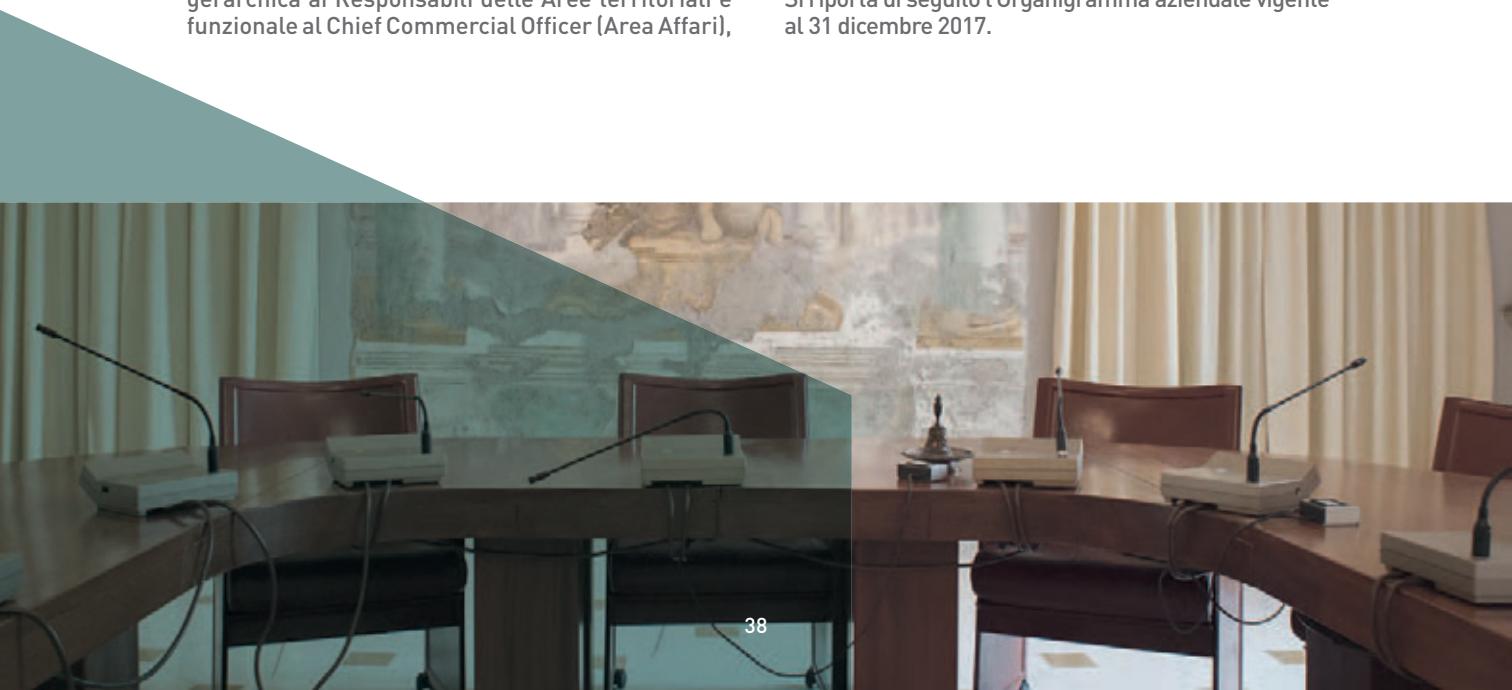
Con precipuo riferimento all'ambito creditizio, al fine di massimizzare l'efficienza in fase decisionale, sono previste significative modifiche, nonché una rivisitazione dell'articolazione dei processi deliberativi e correlati poteri delegati.

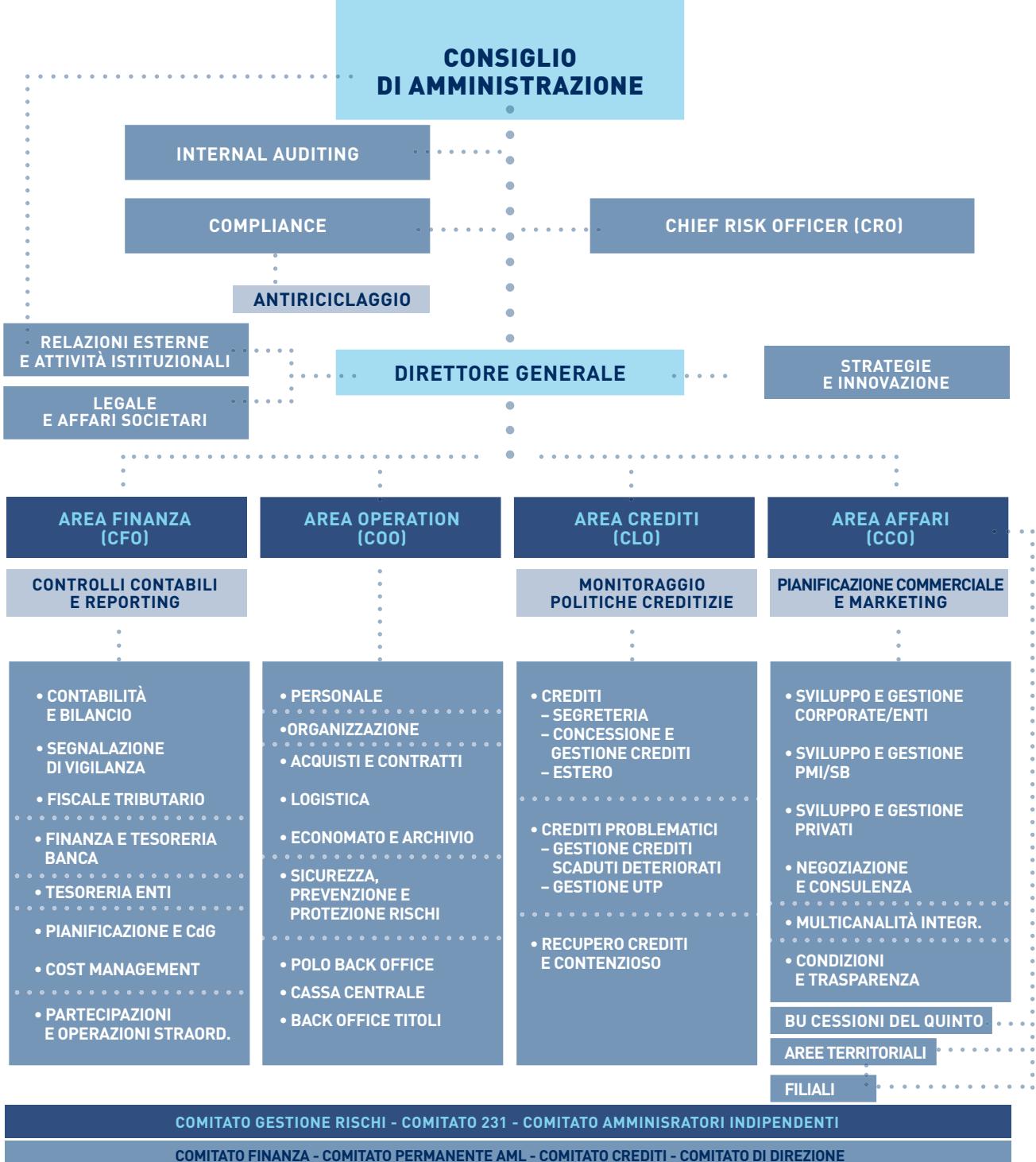
Allo scopo di supportare le filiali nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e in una logica di maggiore specializzazione, è stata istituita, in linea gerarchica ai Responsabili delle Aree territoriali e funzionale al Chief Commercial Officer (Area Affari),

una nuova figura aziendale denominata "*Gestore Upper Affluent*", incaricata di prestare servizi di consulenza finanziaria avanzata per rispondere ai bisogni più evoluti della clientela con patrimonio pari o superiore a 500.000 euro, con particolare riferimento al collocamento dei prodotti di risparmio collettivo e bancassicurazione.

L'obiettivo è quello di approfondire la conoscenza delle esigenze mutevoli di una clientela sempre più matura, allineare l'erogazione della consulenza in materia di investimenti alle best practices di mercato, formulando proposte di soluzioni su misura. In corso di valutazione, a conclusione della migrazione dell'outsourcer informatico che vedrà impegnata la nostra banca fino a giugno prossimo, si valuterà l'introduzione della figura del "Gestore Imprese" cui affidare la gestione diretta di posizioni in bonis connotate da fatturato superiore a 10 milioni di euro, con la finalità di promuovere azioni di sviluppo e assicurare un ulteriore presidio del rischio.

Si riporta di seguito l'Organigramma aziendale vigente al 31 dicembre 2017.





# MODELLO DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

La Banca adotta un modello di amministrazione e controllo tradizionale, che prevede un CdA e un Collegio Sindacale. Gli organi della Società, che esercitano le funzioni sociali secondo le rispettive competenze, determinate dalla legge e dalle disposizioni presenti in Statuto sono:

**L'ASSEMBLEA DEI SOCI**

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

**IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO  
DI AMMINISTRAZIONE**

**IL COMITATO ESECUTIVO**

**IL COLLEGIO SINDACALE**

**IL COLLEGIO DEI PROBIVIRI**

**IL DIRETTORE GENERALE**

La Banca attribuisce un ruolo strategico al Sistema di Controlli Interni poiché esso è considerato un elemento fondamentale per garantire una corretta, efficiente ed efficace gestione della Società.

Per accrescere l'interazione tra le funzioni di controllo di secondo e terzo livello, nel 2017 è stata istituito

un “*Internal Control Meeting*” che si riunisce con cadenza mensile e vede la partecipazione, oltre che dei responsabili delle singole funzioni di controllo (CRO, Internal Audit, Compliance e Antiriciclaggio) anche del Direttore Generale, focalizzando l'attività sugli interventi di verifica, scambio di informazioni, controlli a distanza.

Nell'ottica di creare una maggiore sinergia, sulle tematiche di reciproco interesse, è stato avviato nel corrente anno un processo per la definizione di metriche di valutazioni comuni e standard di reporting finalizzati ad evitare eventuali sovrapposizioni nei controlli.

Di rilievo, nel contesto del sistema dei controlli interni, anche il ruolo dell'Organismo di Vigilanza istituito dalla Banca ai sensi del D.Lgs 231/01 in materia di responsabilità amministrativa degli enti, deputato a vigilare sul funzionamento del Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi della normativa di riferimento e sul rispetto del Codice Etico/Comportamentale. Tale codice può definirsi come la “Carta Costituzionale” della Banca, che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione ed è quindi un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti.

Per ulteriori informazioni di dettaglio, si rimanda alla Relazione sulla Gestione e al Modello Organizzativo 231 (Parte Generale) presenti sul sito web della Banca.

Il Sistema dei Controlli Interni della Banca coinvolge con ruoli diversi tutte le componenti della struttura organizzativa ed è così strutturato:

## Governance

In tale ambito rientrano i controlli diretti ad assicurare che il sistema dei controlli interni e l'organizzazione aziendale siano costantemente uniformati ai principi normativi vigenti sul Sistema dei Controlli Interni e che le funzioni aziendali di controllo possiedano i requisiti e rispettino le suddette previsioni. In tale ambito, nel quale rientrano anche l'adozione delle iniziative e degli interventi necessari a garantire nel continuo la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità del SCI, sono coinvolti: l'Organo con Funzione di Supervisione Strategica, l'Organo con Funzione di Gestione, l'Organo con Funzione di Controllo.

## Revisione interna

*Controlli di terzo livello*, volti a individuare andamenti anomali, violazione delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente la completezza, la funzionalità e l'adeguatezza, in termini di efficienza ed efficacia, del Sistema dei Controlli Interni.

## Controlli sui rischi e sulla conformità

*Controlli di secondo livello*, volti ad assicurare la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie funzioni la conformità alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione. La responsabilità di tali controlli è attribuita alla Funzione di Antiriciclaggio, alla Funzione Compliance e alla Funzione di Controllo dei Rischi (CRO), ciascuna per la propria competenza.

## Controlli di linea

*Controlli di primo livello*, diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Essi sono effettuati dalle stesse strutture operative oppure eseguiti nell'ambito del back office; per quanto possibile, essi sono incorporati nelle procedure informatiche. Le strutture operative devono assicurare il rispetto del livello di tolleranza al rischio stabilito e delle procedure in cui si articola il processo di gestione dei rischi. La responsabilità di tali controlli è in primo luogo attribuita alle strutture operative.

# SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

# ANTICORRUZIONE

## ANTIRICICLAGGIO E ANTITERRORISMO

In tema di anticorruzione, ai dipendenti è fatto divieto di accettare dazioni, benefici (sia diretti che indiretti), omaggi, atti di cortesia e di ospitalità tali da compromettere l'immagine di BCP e da poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore che non sia legittimo e/o determinato dalle regole di mercato. L'omaggistica utilizzata per lo svolgimento degli affari è finalizzata alla promozione dell'immagine di BCP e non può eccedere le normali prassi commerciali e di cortesia. Al 31/12/2017, esiste una policy per la "gestione dell'omaggistica" ma non è stata ancora formalizzata una specifica policy sull'anticorruzione: la sua definizione è programmata per il 2018. Nel 2017 non sono stati segnalati casi di corruzione.

In BCP sono in vigore le Linee Guida in materia di Antiriciclaggio e Antiterrorismo che hanno la finalità di delineare gli orientamenti strategici adottati dal CdA volti ad assicurare sistemi valutativi adeguati e processi decisionali chiari, oggettivi, periodicamente aggiornati in grado di assicurare coerenza di comportamento all'interno dell'intera struttura aziendale e tracciabilità delle verifiche svolte e delle valutazioni effettuate. Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti a rispettare la policy, al fine di evitare qualsiasi coinvolgimento, anche inconsapevole, della Banca in fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo che possano danneggiare

la reputazione e la stabilità. La policy è approvata dal CdA e periodicamente aggiornata.

Il Manuale costituisce il compendio degli aspetti di carattere normativo e contiene una disciplina dei processi operativi che integrano e dettagliano i principi generali stabiliti dalla Banca di Credito Popolare definiti in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo.

Il Manuale disciplina l'attività di prevenzione dal coinvolgimento in fenomeni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo internazionale, volta a evitare alla Banca e ai propri dipendenti ogni coinvolgimento anche inconsapevole in fenomeni di antiriciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

La Banca, avvalendosi di dedicati applicativi che a breve verranno integrati con gli archivi aziendali, adotta cautele al fine di individuare nominativi ricompresi nelle cosiddette liste di "soggetti indesiderati", ovvero nominativi presenti su organi di stampa o di altre fonti pubbliche che risultano coinvolti in provvedimenti e procedimenti di varia natura a carico dell'Autorità Giudiziaria, dagli organi investigativi (Polizia di Stato/GDF/ecc), al fine di effettuare, previa verifiche, gli adempimenti operativi che ne discendono. Al tal fine, la Banca si è dotata di un applicativo "ad hoc" che gestisce le predette notizie.

In tale contesto, la Funzione Antiriciclaggio assicura l'adeguatezza dei presidi di prevenzione di secondo livello e verifica nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di etero-regolamentazione e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

**“Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti a rispettare la policy in materia di Antiriciclaggio e Antiterrorismo”**

Si segnala che la Banca si è, inoltre, dotata di una procedura informatica di *Whistleblowing* che consente di segnalare eventuali comportamenti illegittimi da parte dei dipendenti.



Il Codice Etico stabilisce i valori e i principi di comportamento ai quali i componenti del sistema Banca devono orientare la propria attività nei confronti di tutti gli stakeholder. Il Codice Etico e le sue modifiche vengono approvati dal CdA della Banca di Credito Popolare.

I destinatari del Codice Etico sono le risorse umane, i fornitori di beni e servizi, gli agenti e subfornitori, compresi consulenti e professionisti esterni, partner commerciali e collaboratori. I valori condivisi e promossi da BCP sono la responsabilità, la trasparenza, l'affidabilità. BCP promuove una cultura dell'apprendimento continuo e incoraggia segnalazioni e suggerimenti provenienti da tutti i portatori di interesse. Legalità, lealtà e correttezza devono influenzare i comportamenti a qualsiasi livello; inoltre, la Banca non tollera alcuna forma di corruzione, concussione o altri abusi e reati.

Fermo restando l'esercizio dei diritti politici e sindacali, da esercitarsi secondo le modalità e nelle sedi a ciò deputate, e nel rispetto dei principi costituzionali di libertà di espressione, è fatto obbligo ai dipendenti e collaboratori, di astenersi totalmente dall'esprimere pubblicamente (anche tramite l'uso di qualsiasi social network o blog) qualsiasi tipo di giudizio lesivo della reputazione o dell'immagine del Gruppo nonché diffondere notizie o comunicazioni od opinioni a nome del Gruppo stesso senza espressa autorizzazione.

Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Codice Etico presente sul sito web della Banca.

## CODICE ETICO

## WHISTLEBLOWING

A partire dal 2016, BCP ha posto in essere un sistema interno che permette la segnalazione da parte del Personale di atti e fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

Il sistema garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione e del soggetto eventualmente segnalato. In merito, come previsto dalle disposizioni di Vigilanza, sono stati adottati una policy ed un regolamento interno, che saranno nel 2018 aggiornati in funzione sia delle disposizioni introdotte con la Legge n. 179 del 30/11/2017, sia delle previsioni regolamentari di cui alla Direttiva MiFIDII.

Nel 2017 non sono pervenute segnalazioni.





## CAPITOLO 4

# SOCI

### La gestione e lo sviluppo dei Soci

La gestione e lo sviluppo del corpo sociale avvengono nel rispetto di un quadro normativo ben definito dalle regole proprie del sistema delle banche popolari, riportate ed espresse in buona parte nello statuto sociale della Banca. Rafforzare il legame e la fiducia con i Soci è un obiettivo costantemente perseguito, nell'ottica di creare sinergia e valore a vantaggio reciproco e per il territorio. Essere Socio BCP significa condividerne i valori e le finalità e avere l'opportunità di prendere parte attiva alla vita della banca. Lo status di Socio, avente diritto di partecipazione alle assemblee e diritto di voto, si acquisisce con la titolarità di almeno 200 azioni, l'iscrizione al Libro Soci della Banca ed a seguito di una specifica delibera di ammissione da parte del Consiglio di Amministrazione. Diversamente, si è portatori di diritti patrimoniali (diritto al dividendo e al capitale), cioè Azionisti.

Il Socio gode di una serie di vantaggi che vanno dal diritto di partecipazione alla vita sociale, alle diverse forme di agevolazioni/benefici su prodotti e servizi dedicati, che sostanziano il principio di mutualismo alla base del cooperativismo. Ogni socio ha diritto a un voto, qualunque sia il numero delle azioni possedute. L'Assemblea è senza dubbio il principale evento dedicato al Socio ed è anche lo strumento attraverso il quale il Socio può esercitare il proprio diritto di controllo sulle scelte della Banca e rappresenta un importante momento di comunicazione delle strategie e dei risultati.

Negli ultimi anni, in occasione di particolari momenti, o di novità bancarie legislative rilevanti per la vita societaria, sono stati organizzati incontri di approfondimento riservati ai Soci, come avvenuto per le ultime modifiche statutarie o per la presentazione del Piano Industriale, anticipato ai Soci per una maggiore consapevolezza e condivisione delle strategie aziendali.

### COMPOSIZIONE PER GENERE



### DISTRIBUZIONE SUL TERRITORIO



Relativamente alla distribuzione della compagine sociale sul territorio regionale, questa si mostra esattamente speculare alla crescita operativa della banca con la sua rete sportelli, con una alta presenza quindi nell'area vesuviana, bacino di radicamento storico. Obiettivo per i prossimi anni sarà quello di rafforzare la presenza verso le altre aree di insediamento.

# TIPOLOGIA DELLA PLATEA SOCIALE

## COMPOSIZIONE PER ETÀ ANAGRAFICA



Al 31 dicembre 2017 la platea sociale era composta di n. 5.340 Soci e n. 374 Azionisti. L'analisi della compagine sociale per genere fa emergere una preponderanza della componente maschile. Riguardo alla composizione per età anagrafica emerge una netta maggioranza di Soci con un'età superiore ai 50 anni.

## DISTRIBUZIONE DELLE AZIONI



Dall'esame della concentrazione del capitale sociale emerge un marcato frazionamento del capitale, in linea con le caratteristiche delle banche popolari. Il 66% dei Soci possiede non più di 1000 azioni ciascuno. Questo dato conferma come il piccolo azionista costituisca una caratteristica fondamentale della Banca, che fonda il suo sviluppo sulla fiducia ed il sostegno diffuso di molti risparmiatori.

## ANZIANITÀ SOCIALE



L'affezione e la fidelizzazione del Socio è un obiettivo costantemente perseguito dalla Banca, sia attraverso il rafforzamento del senso di appartenenza, sia ponendo attenzione allo status di cliente primario. Se consideriamo l'anzianità del rapporto sociale, rileviamo che oltre il 50% della platea sociale, è Socio da oltre 10 anni.

# SERVIZI OFFERTI AI SOCI

I Soci sono da sempre considerati interlocutori privilegiati ai quali offrire servizi a condizioni particolarmente favorevoli.

La BCP, pur senza voler creare eccessive disparità nel rapporto con la generalità dei clienti, prevede un paniere di prodotti/servizi offerti ai Soci a condizioni vantaggiose. Le principali agevolazioni si hanno nei costi di gestione del conto corrente, sulle carte di debito e sui mutui e finanziamenti.

A dimostrazione della costante attenzione nei confronti dei Soci, la BCP ha, inoltre, stipulato una serie di convenzioni per offrire agli stessi facilitazioni e vantaggi extrabancari.

È in corso l'ampliamento di questa attività, con il rilascio di una Card Socio BCP personalizzata che consentirà allo stesso di ottenere maggiori agevolazioni in diversi settori, che vanno da attività culturali e spettacoli, Sanitarie, Servizi Turistici e Alberghieri, Settore Auto e Moto, Svago e Tempo Libero, Shopping &Store, Editoria.

Infine, per garantire una reale ed effettiva partecipazione del Socio alla vita della banca, si utilizzano diversi canali informativi quali la Newsletter a cadenza mensile, il periodico La Tua Banca con cadenza semestrale e il Sito [www.bcp.it](http://www.bcp.it) con il quale oltre alla Sezione dedicata, i Soci possono accedere, con credenziali personali, all'Area Privata, per essere sempre aggiornati sulle iniziative, servizi e vantaggi bancari ed extrabancari.



# LA GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

## La gestione delle Risorse Umane: politiche e modello di gestione

Il Personale rappresenta un fattore strategico per il successo competitivo e, pertanto, la BCP presta la massima attenzione alle risorse, favorendo lo sviluppo del potenziale di ogni persona e la relativa crescita professionale. È il Personale, infatti, che, attraverso un contatto diretto e quotidiano con la clientela, instaura un rapporto di reciproca e solida fiducia, accompagnando i clienti verso le soluzioni più adatte alle loro esigenze. La Banca si impegna, inoltre, a tutelare l'integrità fisica e morale delle persone e non tollera alcuna forma di discriminazione.

Oltre ai consueti incontri di formazione, nell'ambito del potenziamento dello spirito di coesione aziendale, lo scorso anno si sono susseguiti una serie di eventi finalizzati a condividere le strategie aziendali, rendendo trasparenti ed accessibili al Personale informazioni sugli obiettivi del Piano Industriale e del rilancio del brand aziendale.

L'obiettivo per il futuro è quello di rafforzare sempre di più l'engagement e lo spirito di squadra. In quest'ottica ha generato un riscontro molto positivo anche l'iniziativa prevista dal Piano Industriale dei *Tavoli*

*under 40*, partita nel 2018, e finalizzata ad azioni di *reverse mentoring* e coinvolgimento delle nuove leve generazionali.

Coerentemente con questo approccio nei confronti dei Dipendenti, si sta strutturando il nuovo *Sistema delle Valutazioni*, basato su un modello di performances di gruppo e individuali, mirato al raggiungimento di obiettivi qualitativi e quantitativi di immediata comprensione, nell'ottica di generare un rapporto più costruttivo fra Valutatore e Valutato, promuovendo, nel contempo, una rinnovata cultura di feedback costruttivo.

## Composizione e caratteristiche

L'organico aziendale, alla data del 31.12.2017, si compone di 586 dipendenti - con un decremento, rispetto all'anno precedente, di 15 risorse (nel corso dell'anno si sono realizzate 17 cessazioni e 2 assunzioni). Al riguardo, si evidenzia che, a

seguito di interventi di riduzione del Personale attuati nel corso del mese di gennaio, si registrano 45 cessazioni (di cui 25 sulla rete e 20 sugli uffici) e che l'organico aziendale si attesta a 541 dipendenti. Alla luce di tale composizione e nell'ambito delle azioni finalizzate al rafforzamento anche quantitativo della Rete, si è attuato un piano di riconversione professionale (che ha coinvolto 30 dipendenti) per l'inserimento nelle filiali di Personale assegnato presso la sede centrale, con la conseguente riallocazione delle risorse e assegnazione del 64% del Personale sulla Rete.

I dati relativi all'organico evidenziano le seguenti specificità:

la significativa presenza del personale femminile pari al 33,96% (percentuale sostanzialmente stabile nonostante la contrazione dell'organico che ha interessato maggiormente il personale maschile);

un'età anagrafica media pari ad anni 48,71 ed un'anzianità di servizio in media pari a 21 anni;

un'importante presenza di laureati (pari al 43,7%), cosa che conferma l'inserimento di risorse sempre più qualificate.

## Riequilibrio degli Organici

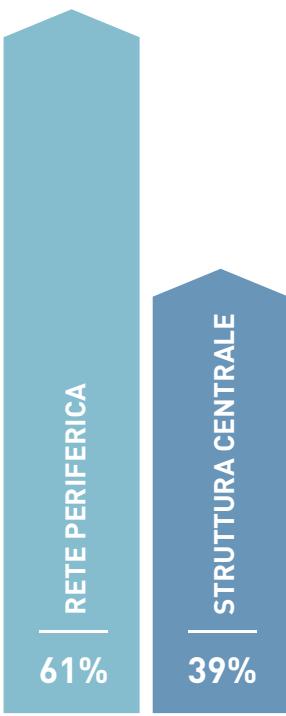
In data 14 novembre è stato siglato un accordo con le Organizzazioni Sindacali per l'accesso alle prestazioni ordinarie e straordinarie erogate dal Fondo di Solidarietà. In funzione di tale accordo 39 risorse hanno firmato il Piano Esodi e concluso il rapporto di lavoro. Ulteriori 23 risorse sono andate in quiescenza per un totale di 62 risorse in uscita tra gennaio 2017 e gennaio 2018 (circa il 10% rispetto ai 601 dipendenti al 31/12/2016).

Pertanto, considerando le due assunzioni effettuate lo scorso anno, il numero delle risorse, al 31 gennaio 2018, si attesta a 541 di cui 344 presso la Rete, con un contestuale riequilibrio del Personale tra periferia e centro pari al 64% contro il 57% di giugno scorso.

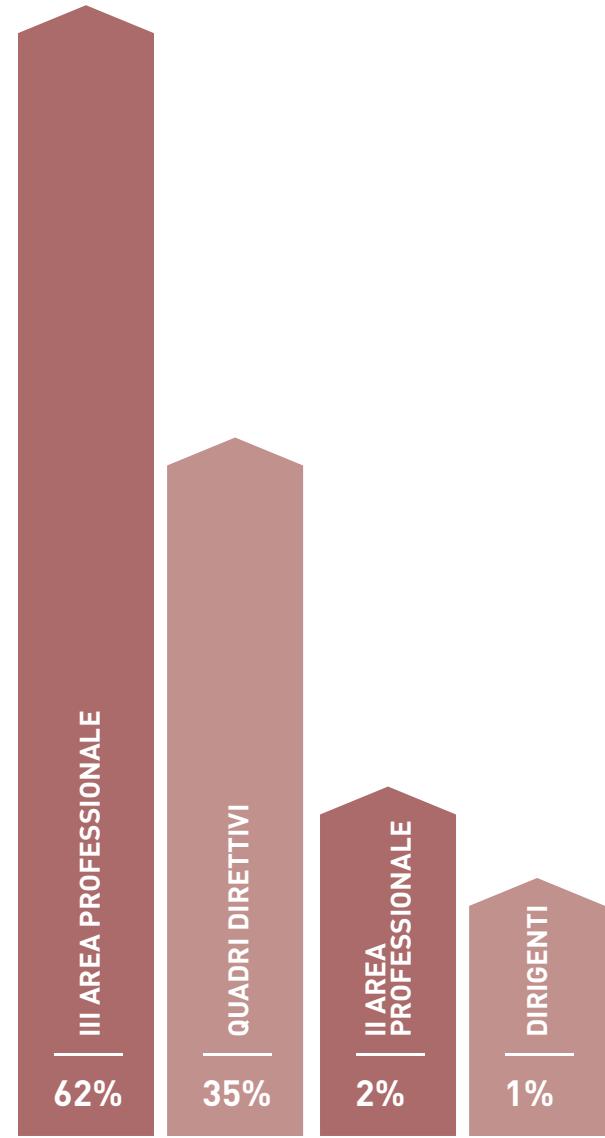
Obiettivo del Piano Industriale è quello di pervenire a fine 2020 ad un riassetto ulteriore delle risorse che, anche grazie alla revisione organizzativa, porterà ad allocare il 70% dei dipendenti in Rete.

In merito alla ripartizione dei Dipendenti per figura professionale si rappresenta che il 2,2% dei dipendenti fa parte della seconda Area Professionale, il 61,6% della Terza Area professionale, il 35,2% appartiene alla categoria dei Quadri Direttivi e l'1% ha incarichi dirigenziali.

## **NUMERO TOTALE DIPENDENTI PER LUOGO DI LAVORO**



## **DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE**



# PARITÀ DI GENERE E WELFARE AZIENDALE

Per BCP le persone rappresentano un vero e proprio capitale che produce valore economico e sociale sul territorio e che consente di offrire servizi di eccellenza con impegno e passione.

In merito alla parità di genere, si evidenzia che BCP è una realtà in cui il rapporto di base salariale tra donne e uomini a livello di quadri direttivi è del 92%.

Con riferimento al welfare, per tutelare e valorizzare i propri collaboratori e le loro famiglie, la Banca si impegna ad effettuare investimenti e versamenti a fondi pensione integrativi per tutti i dipendenti.

Si segnala, inoltre, che in un contesto di crescente attenzione nei confronti dei suoi dipendenti, nel corrente anno è stata ampliata l'offerta dei mutui al Personale, ricomprensivo anche le tipologie a 25 e a 30 anni.

## Formazione

I progetti formativi realizzati nel corso del 2017 hanno perseguito, in continuità con gli anni precedenti, l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle competenze e delle professionalità dei dipendenti, in linea con le esigenze di natura operativa e gestionale nonché con gli obiettivi del Piano Strategico.

Nel primo semestre dell'anno, le iniziative formative hanno avuto come focus tematiche normative obbligatorie, al fine di richiamare l'attenzione sulla corretta applicazione delle norme operative.

Al riguardo, si segnalano i corsi relativi:

alla formazione in ambito assicurativo, sia in aula che con modalità e-learning, di cui al regolamento IVASS 6/2014 (sia corsi di aggiornamento che corsi per neoadetti)

alla formazione in ambito salute e sicurezza, con corsi di aggiornamento per la formazione generale e specifica, per gli addetti alle emergenze (lavoratori incaricati della prevenzione incendio/evacuazione luoghi di lavoro e primo soccorso) nonché l'annuale aggiornamento per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

all'aggiornamento in materia Antiriciclaggio, per il Personale di Rete

In ottica di qualificata gestione della relazione con la clientela, sono state realizzate attività formative che, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa, sono tese a sviluppare una sempre maggiore consapevolezza e qualificazione del Personale, anche attraverso

il rafforzamento delle qualità professionali, della conoscenza dei prodotti e dei servizi della Banca, con approfondimenti su aspetti concernenti le attività di consulenza.

Infine, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico di rilancio commerciale (rivisitazione ed innovazione dei prodotti, con il conseguente ruolo fondamentale della consulenza per gli investimenti della clientela), di rafforzamento della Rete commerciale e di miglioramento della gestione dei deteriorati, è stato elaborato uno specifico piano formativo denominato "*BCP: Banca, Crescita, Persone*", per il quale è stata ottenuta anche l'autorizzazione al finanziamento da parte del Fondo Banche Assicurazioni relativamente all'Aviso 1/2017. In merito le attività formative sono iniziate nello scorso novembre, con l'avvio di interventi finalizzati all'allineamento degli orientamenti ESMA e MiFID II, che proseguiranno nel corso del 2018.

## Dialogo con le parti sociali

Nel corso del 2017, i più rilevanti profili di confronto con le Organizzazioni Sindacali, in un contesto aziendale non impermeabile alle dinamiche di sistema, hanno riguardato gli impatti del piano industriale; in particolare, le tematiche sono state connesse alla riorganizzazione aziendale nonché a ridurre i costi di gestione, iniziative tutte volte a recuperare efficienza e produttività.

Nell'ultimo periodo dell'anno, è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali un accordo per l'accesso alle prestazioni ordinarie e straordinarie del Fondo di Solidarietà, prevedendo da un lato il ricorso alla sospensione dell'attività lavorativa al

fine di accompagnare i processi di riorganizzazione in corso per numero 4.400 giornate nel 2018 e per numero 5.600 giornate nel 2019 e dall'altro la fuoriuscita di 39 risorse (dal 1 febbraio 2018).

Tutti i dipendenti BCP sono coperti da accordi di contrattazione collettiva CCNL.

## Cral Aziendale

Il Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori della BCP è un'associazione che si pone come obiettivo l'aggregazione tra i colleghi, promuovendo un sano e proficuo uso del tempo libero.

Il Cral aziendale ogni anno offre un intenso calendario di iniziative che spaziano dalla partecipazione ad eventi culturali, eno-gastronomici, ludici, sportivi. Anche nel 2017 è stata proposta la partecipazione a viaggi, rassegne teatrali, tornei sportivi, mostre e sostegno ad attività solidali.

A supporto delle attività del CRAL, la Banca riconosce un contributo annuale e mette a disposizione locali aziendali per le riunioni degli Associati.

## Salute e Sicurezza

L'impegno della Banca in materia di salute e sicurezza è stata delineata tenendo conto dei seguenti principi:

perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori e quindi il benessere del

lavoratore, attraverso la predisposizione di luoghi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità

perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D.Lgs. 81/08, la valutazione sia dei "fattori di rischio" (intesi come quelli che "accadono" nelle situazioni di lavoro), che delle "condizioni di rischio" (intese come quelle che esprimono possibilità oggettive, valutabili e modificabili, che si riferiscono a tutti i processi del lavoro)

perseguire un "principio di precauzione" così come prescritto dall'art. 15 del D.Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori, inteso come salute e sicurezza dell'individuo.

A tutte le funzioni aziendali, in seguito all'attività di comunicazione intrapresa e la formazione erogata, si rende consapevole che "la politica" riguardante la salute e la sicurezza è sancita da linee guida comuni, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

Nell'ambito dell'organigramma della sicurezza, oltre ai principali attori (datore di lavoro, RSPP, Medico competente e RLS), i lavoratori cd. addetti alle emergenze (primo soccorso, prevenzione incendio) sono costantemente formati ed incaricati. Continuo è anche il confronto con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, il cui contributo al miglioramento delle soluzioni adottate e/o

all'emersione di particolari situazioni è di fondamentale importanza. Disponibile al confronto con il Personale è il Medico Competente, al quale ciascun dipendente può rivolgersi per il tramite del RSPP.

Riguardo agli infortuni, la Banca ha registrato nel 2017 soltanto 3 eventi di lieve entità.

Nell'ambito della sicurezza fisica sono proseguiti le attività di allineamento agli *standard* di sicurezza, mediante il costante potenziamento delle misure di sicurezza nei diversi siti della Banca, al fine di implementare le soluzioni più idonee per la prevenzione e la repressione della criminalità, in ragione del particolare ambito territoriale di operatività. In tale ottica, l'intervento più significativo nel 2017 ha riguardato una nuova modalità – preceduta da una attenta valutazione del rischio rapina – di organizzazione della sicurezza fisica con la dismissione del servizio di piantonamento fisso con presenza di Guardia Particolare Giurata (numero 45 filiali) e l'introduzione della “*Nuova Guardia*”, attraverso una centrale multimediale di allarme e video che offre funzionalità di protezione avanzate mediante analisi degli eventi da remoto.

## Nuova Guardia

Rappresenta un sistema di supervisione e controllo che consente di configurare gruppi di agenzie e contemporaneamente di gestire più immagini nello stesso sito e di siti diversi.

Agevola l'operatore della Centrale “Antirapina” nel controllo e nella gestione intelligente degli allarmi, evitando la perdita di eventi e garantisce maggiore sicurezza attraverso la videosorveglianza live e il successivo prelievo di immagini.

È compliant con le norme CEI-79 (Impianti antintrusione, antifurto - Norme CEI: CEI 79-2 - Norme particolari per le apparecchiature E CEI 79-3 - Norme particolari per gli impianti) e si integra con wGuard (Dispositivo di controllo che interagisce con l'ambiente sorvegliato da remoto attraverso un monitor con guardia posizionato in maniera strategica all'interno del sito da proteggere, pronta ad attivare le azioni di contrasto) e con numerosi dispositivi tecnologici (ad es. roller cash, eletroserrature, accessi).





# LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

## La gestione del servizio: politiche e modello di gestione

Come ampiamente descritto nel Codice Etico, tutti i Dipendenti e Collaboratori della Banca devono mantenere riservati i dati e le informazioni trattate o dei quali vengono in possesso per l'esecuzione dell'attività svolta nell'ambito del Gruppo, assicurando il pieno e puntuale rispetto delle misure di sicurezza e di protezione. A tal fine, BCP provvede all'implementazione di misure fisiche e logiche idonee per la corretta gestione e protezione dei dati e delle informazioni riservate e/o privilegiate, assicurando l'accesso alle stesse solo ai soggetti autorizzati e salvaguardandone la riservatezza, l'integrità e le modalità di conservazione, anche nel rispetto delle normative vigenti in materia.

### Clienti

Essere un punto di riferimento per il territorio in cui la Banca opera, instaurando con i propri interlocutori una relazione basata sulla fiducia, correttezza, trasparenza e professionalità, è il

valore che ha sempre guidato l'operato della BCP ed è la stessa aspirazione con cui si guarda al futuro.

Ciò che caratterizza principalmente il rapporto con i Clienti è la relazione diretta attraverso il "contatto fisico" allo sportello. Questa peculiarità rappresenta un sistema permanente di ascolto e nonostante il mercato tenda ad orientarsi sempre più verso l'utilizzo di canali "a distanza" con strumenti digitali, resta un elemento distintivo ed un importante fattore di fidelizzazione che si intende continuare a consolidare.

Consapevoli, però, che l'esperienza digitale possa contribuire a valorizzare le relazioni personali, la Banca oltre ai canali di comunicazione e ascolto tradizionali, si relaziona con i propri stakeholder anche adottando altre forme di comunicazione, per uno scambio più diretto ed immediato di informazioni ed opinioni, rappresentate dal sito istituzionale, dalle newsletter e dalle caselle mail dedicate (info e comunicazione).

La puntuale gestione di questi strumenti consente di veicolare aggiornamenti e informazioni sulle attività della Banca e, al contempo, di raccogliere commenti, suggerimenti mantenendo così aperto un canale di dialogo e di confronto. L'obiettivo per il futuro è quello di rafforzare il processo di ascolto e verifica della customer satisfaction, valorizzando e monitorando costantemente la "qualità del servizio", ben consci che essa rappresenti un fattore strategico di competizione nel mercato.

Con riferimento alla composizione della clientela, a fine 2017 la BCP conta oltre 100 mila clienti, con forte concentrazione nel segmento retail che rappresenta l'84% in termini di numerosità dei rapporti e il 58% in relazione alla masse intermediate. La clientela retail è orientata a forme tecniche di raccolta tradizionale e a finanziamenti a medio-lungo termine.

In merito alla clientela aziende, la BCP ha negli anni cercato di ottemperare, soprattutto, al ruolo strategico di agente di sviluppo del territorio non limitandosi a finanziare le imprese, ma soprattutto contribuendo a sostenere una classe dirigente locale di imprenditori, di professionisti, selezionando i progetti, veicolando le innovazioni, valutando le potenzialità delle imprese locali e il merito professionale.

Forte attenzione è attualmente rivolta proprio alla crescita della cultura economica sul territorio nell'ottica di condividere opportunità che consentano di valorizzare ed affermare una immagine positiva delle realtà meridionali nella comunità nazionale.

## I reclami

La qualità del servizio rappresenta un elemento fondamentale nella value proposition della Banca e richiede un presidio costante. Un effettivo e positivo dialogo tra la Banca e il Cliente consente, infatti, il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione, nell'ottica di perfezionare la qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

La BCP attribuisce grande importanza alla relazione con la propria Clientela ed è da sempre attenta ad assicurarne la completa soddisfazione. Pertanto, riserva particolare cura alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti, sia per risolvere, in fase preliminare, situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

In linea con l'anno precedente, i reclami registrati nel 2017 sono n.219, di cui n. 53 hanno avuto ad oggetto il prodotto Prestiti Personalini (Cessione del Quinto/Delegazioni di pagamento), quindi, reclami diretti per la maggior parte ad ottenere il rimborso degli oneri non goduti per estinzione anticipata del finanziamento.

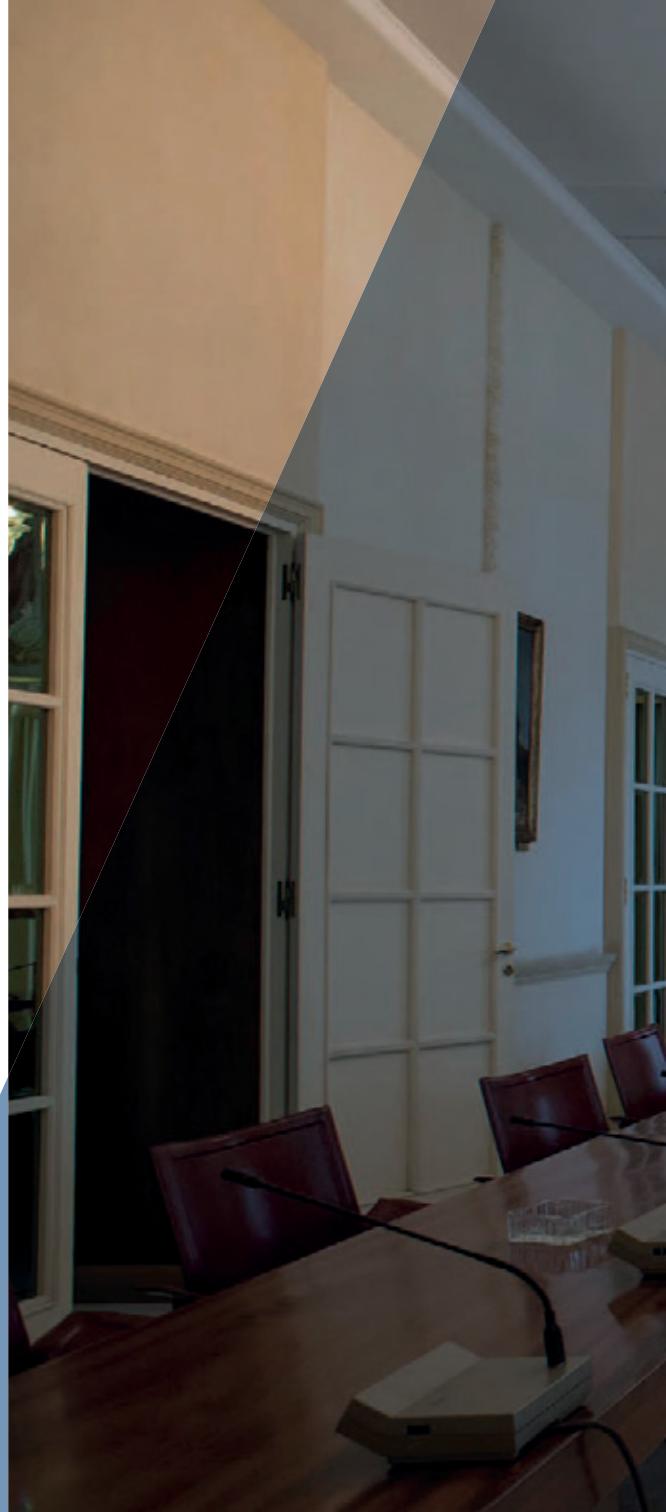
L'88% dei reclami è stato risolto entro l'anno, mentre il restante 12% risulta ancora non evaso al 31/12/2017.

In appendice si riporta la tabella che dettaglia la tipologia dei reclami pervenuti.

Al mondo delle imprese negli ultimi anni sono state dedicati diversi momenti di formazione.

Di particolare rilievo il progetto nato nel 2017 in collaborazione con il Consorzio AAster (Associazione Agenti per lo Sviluppo del Territorio) “**Fare banca di territorio nella metamorfosi**” con il quale è stato avviato un percorso di confronto/ascolto del mondo imprenditoriale del territorio per meglio delineare lo sviluppo e la crescita dell’area in cui opera la BCP rafforzando il dialogo con i principali interlocutori, accompagnandone l’evoluzione nei vari settori economici.

Ulteriore momento di confronto con la Clientela è stato l’incontro “**Radice, territorio, crescita**” organizzato ad ottobre scorso a Villa Campolieto ad Ercolano, per discutere sulla situazione economica nel Mezzogiorno e del ruolo, delle responsabilità e delle prospettive di una banca campana, partendo dalla presentazione del rapporto Svimez da parte del Presidente Prof. Adriano Giannola.





# PRODOTTI

L'approccio commerciale adottato nel 2017 conferma l'impegno nel sostenere le famiglie e le imprese del territorio attraverso il perfezionamento dell'offerta di prodotti e servizi, in una logica di crescente soddisfazione dei bisogni della clientela e di miglioramento della qualità della relazione.

Le iniziative commerciali realizzate nel corso dell'anno sono state infatti la risposta ad un costante monitoraggio delle mutevoli esigenze dei clienti, nell'ottica di garantire il presidio ed il consolidamento delle relazioni già in essere nonché lo sviluppo di nuove relazioni.

A tal proposito, sono state predisposte nuove soluzioni di conto caratterizzate da una semplificazione della struttura dei costi ed indirizzate a ciascun componente della famiglia, dal giovane studente al pensionato, confermando l'attenzione che la Banca da sempre riserva ai suoi clienti e il costante impegno nell'essere al passo con i cambiamenti che l'evoluzione del mercato richiede.

A completamento della gamma di prodotti in offerta al segmento Giovani, è stata predisposta la nuova convenzione di conto denominata Conto Young, dedicata alla fascia di età 18-30 anni. La convenzione ha arricchito l'offerta rivolta al target in parola composta anche dai prodotti di conto corrente ad operatività online che rappresentano la risposta adeguata alle esigenze di coloro che sono particolarmente inclini ai canali digitali alternativi allo sportello. È stata inoltre realizzata una campagna dedicata ai Dipendenti Pubblici e Privati

caratterizzata dall'offerta di una nuova convenzione di conto corrente completa dei principali servizi bancari, proposta a condizioni economiche particolarmente vantaggiose nel rispetto della missione aziendale che vede la Banca al fianco delle famiglie del territorio con prodotti rispondenti ai loro bisogni.

Per quanto concerne il target Pensionati, si conferma anche qui la costante attenzione al segmento attraverso la rivisitazione di prodotti dedicati, che con la loro struttura ben si prestano a soddisfare le esigenze bancarie primarie del target.

L'offerta dei prodotti di conto corrente è stata sempre corredata da prodotti di multicanalità che permettono al Cliente di operare in modo diretto e autonomo, sia per le funzioni dispositivo che informative.

Sempre nell'ambito del comparto conti correnti si annovera l'adesione all'iniziativa ABI denominata "Cultura Crea", un programma di incentivi volti a creare e sviluppare iniziative imprenditoriali nel settore dell'industria culturale-turistica e a sostenere le imprese no profit che puntano a valorizzare le risorse culturali del territorio. L'adesione ha visto la Banca impegnata nella predisposizione di un prodotto di conto corrente che rispondesse ai requisiti previsti dalla convenzione ABI, destinato alla canalizzazione del contributo erogato dal soggetto gestore ed alla gestione delle spese inerenti il

progetto finanziato. È proseguita l'attività di sostegno alle imprese e alle famiglie del territorio attraverso l'offerta di prodotti di finanziamento sempre più costruiti su misura per il cliente.

Con riferimento alla clientela privati l'attività di sviluppo si è orientata soprattutto sui finanziamenti ipotecari, opportunamente diversificati per finalità e pricing, e sui finanziamenti dietro cessione del quinto dello stipendio. Nell'area Mutui residenziali a privati, l'attività commerciale è stata centrata sulla predisposizione di un'offerta idonea a soddisfare l'esigenza di acquistare casa manifestata dalle famiglie. Particolare attenzione è stata rivolta alle Giovani coppie disposte ad investire sul proprio futuro concretizzando il loro sogno attraverso l'acquisto di un immobile, favorendole con una politica di pricing particolarmente vantaggiosa e competitiva.

L'accesso al credito per le famiglie e le *piccole-medie imprese* è stato, inoltre, facilitato anche attraverso l'adesione ad iniziative di Sistema ed alla collaborazione con i Confidi.

Con riferimento ai finanziamenti a medio/lungo termine accordati alle piccole-medie imprese, anche nel 2017 è stato operativo il convenzionamento con il Fondo Centrale di Garanzia (ex legge 662/96), strumento che, grazie al ricorso ad una garanzia pubblica, facilita l'accesso al credito fornendo le necessarie risorse finanziarie per sviluppare gli investimenti e la crescita.

È stato operativo anche l'accordo con il Consorzio di Garanzia Confidi Ga.Fi. Sud ed è stata riconfermata l'adesione all'accordo con l'ABI denominato "Imprenditoria Femminile", finalizzato ad agevolare l'accesso al credito delle imprese a prevalente partecipazione femminile.

È stata inoltre formalizzata l'adesione alla convenzione ABI-Invitalia per il finanziamento dei progetti di investimento denominati "Resto al Sud". Le agevolazioni previste dalla convenzione sono rivolte ai giovani di età compresa tra i 18 e 35 anni, e coprono il 100% delle spese ammissibili prevedendo, oltre al contributo a fondo perduto pari al 35% del programma di spesa (erogato da Invitalia), anche un finanziamento bancario, con garanzia del Fondo per le piccole e medie imprese, pari al 65% del programma.

Infine sono stati siglati due accordi di garanzia con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) per le erogazioni a favore delle PMI e Small Mid Cap nell'ambito dei progetti InnovFin SME Guarantee e SME Initiative. L'iniziativa è destinata ad agevolare l'accesso al credito da parte di PMI e Small Mid Cap orientate verso la Ricerca, lo Sviluppo e l'Innovazione e ha come obiettivo la ripresa degli investimenti di questo segmento di imprese operanti in Campania.

A sostegno del mercato retail si colloca invece l'adesione al "Piano famiglie" predisposto dall'ABI e Associazione dei Consumatori per supportare le famiglie in difficoltà che nel rispetto dei requisiti richiesti, possono beneficiare della sospensione della rata del Mutuo Ipotecario.

In favore di entrambi i segmenti di clientela, Retail e PMI-Imprese, si colloca anche l'iniziativa BCP predisposta in occasione del terremoto che ha colpito l'Isola di Ischia per sostenere le popolazioni danneggiate dal sisma attraverso la concessione di finanziamenti agevolati per consentire il ripristino e la messa in sicurezza delle strutture danneggiate.

# FORNITORI DI BENI E SERVIZI

Nell'esercizio della propria attività, la BCP si trova ad operare all'interno di un sistema di relazioni che abbraccia una pluralità di soggetti economici e sociali: tra questi un ruolo di particolare rilievo spetta ai fornitori ed ai partners commerciali.

La buona riuscita dell'attività di gestione caratteristica, è anche legata agli standards qualitativi delle forniture ricevute; infatti, una adeguata manutenzione degli impianti, degli immobili, delle filiali, si riflette nella soddisfazione delle risorse interne che utilizzano queste infrastrutture e nella soddisfazione del cliente che usufruisce dei servizi offerti dalla Banca. La scelta di un buon fornitore è, quindi, fondamentale e deve tener conto di parametri di efficienza, professionalità, economicità e qualità.

La BCP ha un regolamento interno che permette di gestire al meglio i rapporti con i fornitori.

I fornitori esterni sono iscritti in un apposito elenco al fine di:

ottimizzare il trade-off tra qualità e costi di approvvigionamento;

verificare la qualità e l'affidabilità economico/finanziaria degli stessi;

minimizzare i rischi di controparte con scelte "certificate" per alcuni fornitori specialistici

rispondere ai requisiti di compliance alla normativa aziendale (es. D.U.R.C.).

Ad ogni nuovo fornitore (compresi professionisti esterni e consulenti) viene preventivamente consegnato un set di documenti che comprende il Codice Etico della Banca, il documento per l'adozione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e l'informativa sul Trattamento dei Dati personali ex D.Lgs. n. 196/2003, cui deve attenersi per essere accreditato come fornitore BCP.

Non possono essere accettate le domande di fornitori che:

siano già stati oggetto di provvedimento di cancellazione dall'elenco e per le quali non siano venute meno le motivazioni che ne hanno determinato la cancellazione;

abbiano in corso con la Banca contenziosi e/o contestazioni di qualunque tipo; a questo fine, non si

intendono "contenziosi" le situazioni di mora derivanti da insolvenze verificatesi nell'ambito dell'attività creditizia della Banca e non ancora passate a sofferenza

abbiano con la Banca rapporti passati a sofferenza

siano presenti in liste di riferimento contro il terrorismo o facenti parte di organizzazioni presenti nelle stesse.

Ove possibile, in presenza di acclarati requisiti tecnici, professionali ed economici, la Banca preferisce avvalersi di fornitori clienti e provenienti dal territorio di riferimento.

Anche i professionisti esterni ed i consulenti sono selezionati ed inseriti in un apposito elenco. La selezione tiene conto dei seguenti criteri:

Esperienza documentata

Referenze qualificate

Requisiti di Onorabilità e Professionalità obbligo  
iscrizione Elenco professionale

Congruità del preventivo/parcella sulla base delle tariffe vigenti sul mercato

Efficienza della prestazione per professionisti con esperienze pregresse con il nostro Istituto.



# RAPPORTI COL TERRITORIO E SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ

## La gestione della Collettività: politiche e modello di gestione

La scelta di essere banca del territorio significa per la BCP rappresentare non solo un riferimento economico per la collettività, ma anche impegnarsi per promuovere le ricchezze della comunità in cui opera, realizzando progetti significativi e di grande rilievo, collaborando spesso con istituzioni pubbliche e private e affiancando numerose associazioni che operano per la salvaguardia delle tradizioni del territorio. BCP, nel rispetto delle regole espresse nello

Statuto Sociale, e seguendo una prassi consolidata interna alla Banca, sostiene attività e progetti di tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale. Nel corso del 2017 sono stati circa duecentodieci i provvedimenti che hanno visto la BCP protagonista e sostenitrice di interventi di natura assistenziale, sociale, di educazione finanziaria, di ricerca scientifica, di carattere umanitario, nonché in ambito sportivo e ricreativo.



# CULTURA

Particolare valore viene riconosciuto al ruolo della cultura, nelle sue varie forme, quale linguaggio universale, capace di superare i confini geografici e culturali, raggiungendo un pubblico vasto e differenziato.

Anche nel 2017 la BCP ha partecipato all'iniziativa "Invito a Palazzo", giunta alla XVI Edizione, sostenuta dall'Associazione Bancaria Italiana, a cui la Banca è associata.

La BCP ha aperto con orgoglio le porte di Palazzo Valletlonga ai visitatori che hanno potuto accedere

al primo piano, abitualmente chiuso al pubblico, per ammirare i corridoi, la sala del Consiglio e la collezione d'arte dell'Istituto.

Le visite guidate gratuite sono state curate dagli allievi dell'Istituto Statale "Francesco Degni" di Torre del Greco, che per l'occasione ha collaborato al progetto ABI "Guida per un giorno", iniziativa culturale per diffondere l'arte tra i ragazzi delle scuole, per favorirne l'educazione, la crescita e la formazione mediante l'apprendimento della Storia dell'Arte.



# EDUCAZIONE FINANZIARIA

Da sempre attenta al tema dei giovani e alla formazione, la BCP è impegnata a sostenere l'attività degli Istituti del territorio, affiancando le scuole nella diffusione alle nuove generazioni della conoscenza di temi economici, per rendere i ragazzi maggiormente consapevoli delle loro scelte finanziarie.

Numerose sono state le iniziative realizzate mettendo a disposizione, senza finalità commerciali, l'esperienza e consulenza di esperti della nostra Banca sui temi della gestione del risparmio e del bilancio familiare.

La consapevolezza che lo sviluppo della cultura al risparmio, l'uso consapevole del denaro, la legalità economica siano tematiche di grande attualità e di interesse comune, ha portato la BCP ad aderire alla FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, nata su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana.

Con la Fondazione, è stato avviato il progetto "Che impresa ragazzi!" con il quale studenti delle scuole superiori imparano a realizzare un vero e proprio business plan, a conclusione di uno specifico percorso didattico realizzato dalla Feduf e dalla BCP, che ha ospitato gli studenti selezionati da vari Istituti nella propria sede di Palazzo Vallelonga.

I ragazzi, sotto la guida dell'esperto FEDUF e del docente tutor, elaborano un business plan che può arrivare a partecipare alla selezione nazionale del concorso tra le classi partecipanti di tutta Italia.

“Educazione finanziaria, l'importanza di partire dai ragazzi” è invece il titolo del progetto avviato con l'Istituto tecnico Superiore Statale Eugenio Pantaleo di Torre del Greco.

In un mondo dove parole come tasso, mutuo e spread sono di uso comune, diventa fondamentale familiarizzare prima possibile con questi concetti. Per favorire questa conoscenza, BCP ha stipulato una convenzione con l'Istituto Pantaleo di Torre del Greco, impegnandosi ad accogliere, nell'arco del triennio 2017/2019, un totale di 240 studenti ed assicurando agli stessi un percorso didattico formativo su temi di natura bancaria, indirizzato a sviluppare competenze che permetteranno non solo scelte più consapevoli per il proseguo degli studi ma anche l'acquisizione di nozioni sulla cultura del risparmio e della gestione dello stesso.

**“rendere i ragazzi maggiormente consapevoli delle loro scelte finanziarie”**

Sempre nell'ambito dell'impegno per la formazione delle nuove generazioni, la BCP sostiene l'IPE - Istituto per ricerche ed attività educative, che, con la Scuola di Alta Formazione, si propone di contribuire all'accesso dei giovani all'educazione, alla cultura e al lavoro, con particolare attenzione alle tematiche dell'economia e della finanza, del management aziendale e dei nuovi linguaggi nel campo della formazione e della didattica.



# SOCIALE

Grande attenzione viene data alle iniziative che favoriscono la crescita sociale dei nostri territori, partendo dal sostegno alle comunità parrocchiali, agli oratori, ai centri giovanili che svolgono un'importante azione di aggregazione sociale ed alle associazioni di volontariato che animano la solidarietà al servizio della comunità.

La Società San Vincenzo de' Paoli, la Croce Rossa, l'Opera Pia Ricovero della Provvidenza e l'Unitalsi sono solo alcuni degli enti attraverso i quali la BCP fa arrivare il proprio sostegno ai meno fortunati.

Nel campo della **ricerca medica**, prosegue il sodalizio con la sezione napoletana della Lilt, Lega Italiana per la lotta Contro i Tumori, che grazie al contributo della BCP, sostiene il progetto "Ludoteca - dare ai bambini un ospedale che sorride", nato per far fronte ai bisogni e alle richieste di tanti pazienti assistiti nell'Istituto.

Condividendone le finalità, la BCP sostiene da anni la campagna a favore della donazione del 5 x mille sia della stessa Lilt che dell'Ospedale Pediatrico Santobono Pausilipon di Napoli.

Attenta alle **tematiche ambientali**, la Banca ha affiancato il Comitato "Vesuvio Mo' Basta" di Torre del Greco, ospitando, nell' Auditorium di Palazzo Vallelonga, un Convegno sul rischio idrogeologico, a seguito degli incendi che hanno interessato il Parco Nazionale del Vesuvio nell'estate del 2017.

Conscia che lo **sport** sia un potente strumento d'inclusione sociale e rappresenti un fondamentale pilastro educativo, la BCP promuove diverse attività sportive rivolte ai giovani, sostenendo numerose iniziative locali, sia a livello professionistico che dilettantesco. Tra le più rilevanti citiamo il sostegno alla Turris e alla Juve Stabia, squadre calcistiche impegnate in campionati nazionali.

In tema di **sostegno alle Associazioni** che operano per la salvaguardia delle nostre tradizioni, la BCP ha ospitato nell'Auditorium di Palazzo Vallelonga, il convegno organizzato dall'Associazione Pio Monte dei Marinai, dal titolo "Pio Monte dei Marinai 1615-2017 l'attualità di un'idea".

La **BCP** da sempre ha attribuito grande **attenzione alla tradizione culturale** della regione Campania, in particolare alla città di Torre del Greco, celebre nel mondo quale centro della **produzione e lavorazione del corallo rosso** Mediterraneo, organizzando negli anni svariate mostre biennali, riscuotendo un grande successo.



Uniti da una grande passione è lo slogan adottato per le rassegne concertistiche che la BCP ha offerto negli anni ai Soci e Clienti grazie all'incontro con il **Maestro Salvatore Accardo e la sua Orchestra da Camera Italiana**. Ulteriore sviluppo dell'incontro tra la BCP e il violinista è stato un master-class di perfezionamento in violino che la BCP ha offerto agli allievi più meritevoli dei Conservatori di musica campani.

# ENTI E ISTITUZIONI

Le relazioni con le Istituzioni pubbliche sono considerate un altro caposaldo della politica territoriale; l'obiettivo è di sviluppare, anche in questo settore servizi ed opportunità di lavoro che creino valore percepito dalle autonomie locali e dai cittadini.

La Banca è molto vicina agli Enti e alle Istituzioni del territorio, affiancandoli nell'organizzazione di convegni o incontri di aggiornamento, come per il Comune di Torre del Greco che presso l'Auditorium di Palazzo Vallelonga ha organizzato diverse giornate di studio su tematiche di natura contabile o relative alla tutela ambientale.

Con l'Ordine degli Avvocati del Tribunale di Torre Annunziata, ed in collaborazione con l'Associazione Forense Enrico De Nicola, la BCP ha ospitato a Palazzo Vallelonga un convegno sulla riforma in materia di responsabilità penale e civile degli esercenti la professione medica.

La BCP nel perseguire la sua politica di legame con il territorio ha sviluppato ulteriormente i propri servizi di cassa e di tesoreria: con essi la nostra azienda si propone come partner dell'Ente pubblico per fronteggiare le esigenze economiche e finanziarie

connesse ai piani pubblici di promozione e crescita socio-economica del territorio.

Inoltre, attraverso la gestione di tali servizi la Banca utilizza una "leva strategica" per accrescere i volumi di lavoro e, soprattutto consolidare i rapporti con i mercati di riferimento, grazie all'indotto che viene acquisito con il personale dipendente, i fornitori e gli interlocutori degli enti stessi.

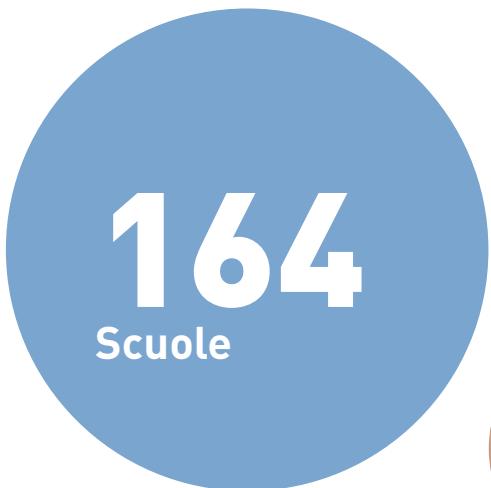
BCP si relaziona, inoltre, con altre banche ed istituzioni finanziarie, in un contesto di trasparenza e correttezza dei comportamenti.

Improntati al massimo rispetto i rapporti con Banca d'Italia costituiscono l'occasione per avvalerci delle preziose indicazioni di Vigilanza. Oltre a Banca d'Italia e Consob la nostra Banca è assoggettata alla vigilanza di altre autorità che hanno il compito istituzionale di controllare il sistema bancario e creditizio.

L'attività di collaborazione con l'ABI e con l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari è un altro momento importante quale supporto in materia di consulenza ed analisi. Alcuni nostri dipendenti partecipano a vari gruppi di lavoro all'interno dei quali vengono analizzate le tematiche di interesse per il settore bancario.

La Banca aderisce, inoltre, al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, il cui scopo è di garantire i depositanti delle Banche consorziate.

**BCP DETIENE OLTRE 240  
SERVIZI DI CASSA E  
TESORERIE**



# LA GESTIONE RESPONSABILE DELL'AMBIENTE

## La gestione dell'ambiente: politiche e modelli di gestione

La Banca è da sempre attenta alle tematiche ambientali, tanto che nel 2017, al fine di ridurre i propri impatti sull'ambiente e attivare operazioni di cost-saving, ha sviluppato una serie di interventi di cui si evidenziano i più rilevanti.

**Progetto di sostituzione dei corpi illuminanti.** Tale progetto è finalizzato al risparmio energetico e al miglioramento delle condizioni illuminotecniche degli ambienti a favore del personale e dei clienti. Nel 2017 è stato avviato un progetto di sostituzione dei corpi illuminanti con lampade a LED Philips che, attualmente, copre il 70% dei siti (sede e filiali); si prevede di completare tutti i siti della Banca entro il 2019. Nel corrente anno è previsto il monitoraggio dei benefici economici e ambientali delle suddette attività in termini di riduzione dei consumi.

**Efficientamento degli impianti di climatizzazione.** Sono stati verificati tutti gli impianti di climatizzazione e nel biennio 2018/2019 verranno sostituite le parti degli impianti che non rispondono più alle attuali norme in materia.

**Gestione e smaltimento dei rifiuti.** Tutti i siti della Banca sono stati dotati di appositi contenitori per la raccolta differenziata di plastica, vetro, carta e indifferenziato. L'impresa di pulizia è stata, inoltre, incaricata di gestire la raccolta e di smaltire tutti i rifiuti speciali (toner esausti, lampade fluorescenti e apparecchiature elettroniche) producendo adeguate certificazioni.

**Monitoraggio dei consumi idrici.** È stato effettuato un monitoraggio a campione per la verifica di eventuali perdite degli impianti. Per il 2018 è prevista l'attivazione di un sistema di rilevamento e monitoraggio dei consumi.

La Banca ha, inoltre, collaborato con l'ENEA – l'Ente nuove tecnologie per l'energia e l'ambiente – per l'organizzazione del Workshop “Torre del Greco, ambiente ed efficienza energetica: novità ed opportunità” al fine di presentare le opportunità offerte dal sistema di incentivazione pubblico e privato e gli interventi previsti dalla Regione.

La Banca si avvale del supporto di un *Energy Manager* per la gestione e il monitoraggio dei consumi energetici.



## ENERGIA

La Banca non utilizza gas naturale ai fini del riscaldamento; nella sede principale sono presenti impianti di refrigerazione e riscaldamento alimentati tramite energia elettrica; altri gruppi elettrogeni invece sono alimentati a gasolio.

“ **Il 35% dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili** ”

Il carburante utilizzato per l'autotrazione della flotta aziendale è il gasolio per motori Diesel. Inoltre, il 35% dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili.

## MATERIALI, CARTA TONER E RIFIUTI

Nel 2017, la BCP si è impegnata a ridurre i propri consumi di materiali, in particolare quello di carta dando avvio ad un progetto di "dematerializzazione" con l'obiettivo di riduzione dei costi e miglioramento dell'impatto ambientale, teso a favorire la gestione documentale elettronica e la sostituzione dei supporti tradizionali in favore del documento informatico, velocizzando -ovviamente- i tempi di ricerca.

Alcuni interventi sono stati già realizzati nei mesi scorsi con la dematerializzazione della copia del documento di identità, la digitalizzazione dello specimen di firma e per ultimo la dematerializzazione della comunicazione relativa alla userid e password delle applicazioni in uso per il personale interno.

Con l'avvio del nuovo sistema informativo si darà una forte accelerazione al processo di dematerializzazione, garantita anche dall'applicazione diffusa e sistematica di tutti quegli strumenti disponibili a garantire l'autenticità dei documenti e all'adozione di sistemi di classificazione univoci e dettagliati che

includano procedure per la conservazione e la selezione dei documenti.

Con riguardo alle iniziative paperless, sempre nell'ottica di una più spinta informatizzazione e dematerializzazione dei documenti cartacei di filiale, dopo la già implementata gestione elettronica degli specimen di firma e dei documenti di riconoscimento, sarà avviata l'attivazione della firma elettronica avanzata (FEA) in modalità grafometrica. Il processo consentirà, in particolare, di rendere auto-consistente il documento con i dati biometrici cifrati, garantendo l'identificazione univoca del firmatario.

Detta implementazione favorirà una sempre maggiore diffusione dei processi operativi in circolarità sulla rete delle filiali e rappresenterà un primo fondamentale step propedeutico alla vendita dei prodotti bancari fuori sede, mediante applicazioni specifiche su apparecchiature in mobilità.

L'attenzione ai propri impatti ambientali non si focalizza solamente sulla fase dell'acquisto, ma anche e soprattutto sulla fase dello smaltimento del materiale utilizzato. Per quanto riguarda il servizio di raccolta e smaltimento dei toner esausti, tutte le filiali hanno un apposito contenitore in carta riciclata per il conferimento del toner, che viene smaltito a seguito del prelievo e del controllo dell'integrità fisica dello stesso.

Per il servizio di raccolta e smaltimento di carta, cartone, macero e imballaggi misti, viene predisposto un apposito contenitore di 30 mc regolarmente omologato e posizionato presso il piazzale del Centro Servizi Elaborazione Dati di Santa Maria La Bruna.

Tale cassone viene prelevato periodicamente e trasportato presso la cartiera di appartenenza per la trasformazione del rifiuto ai fini del riciclo e riutilizzo in nuovo materiale cartaceo.

Anche per la raccolta e lo smaltimento dei prodotti RAEE viene utilizzato un apposito contenitore di 30 mc omologato e atto alla raccolta del materiale che, periodicamente prelevato, viene trasportato presso l'impianto di smaltimento di appartenenza per le operazioni di smantellamento, recupero e reimpegno del materiale residuo.

Il servizio di raccolta e smaltimento dei tubi fluorescenti fuori uso (neon), classificati come rifiuti pericolosi poiché contengono sostanze inquinanti come il mercurio, avviene con il recupero degli stessi in appositi contenitori atti a evitarne la rottura e idonei al trasporto all'impianto.

Unicamente per i rifiuti pericolosi l'iter dello smaltimento è sottoposto a procedura SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) voluto dal Ministero dell'ambiente italiano per monitorare i rifiuti pericolosi tramite la tracciabilità degli stessi.

Inoltre, per tutti i rifiuti prelevati, viene effettuata obbligatoriamente un'analisi una tantum per la corretta caratterizzazione del rifiuto e la relativa assegnazione del codice CER.

Per quanto concerne l'utilizzo di materiali a basso impatto ambientale, la Banca è continuamente impegnata nella ricerca di soluzioni innovative per la tutela e salvaguardia dell'ambiente mediante utilizzo di prodotti biodegradabili e attrezzature prodotte esclusivamente con materiali ecologici e riciclati. Un esempio concreto è l'impiego di detergenti ecocompatibili, per le pulizie dei locali.







# APPENDICE TABELLE DEGLI INDICATORI

# SOCI

<b>DATI AL 31/12/2017</b>	<b>NUM.</b>	<b>%</b>
Soci	5.340	93,45
Azionisti	374	6,55
<b>TOTALE SOCI E AZIONISTI</b>	<b>5.714</b>	<b>100%</b>
<b>COMPOSIZIONE SOCIALE PER GENERE</b>		
Soci uomini	2.861	53,6
Soci donne	2.410	45,1
Società	69	1,3
<b>COMPOSIZIONE SOCIALE PER ETÀ ANAGRAFICA</b>		
Soci oltre 50 anni	3.548	67,3
Soci 30/50 anni	1.394	26,4
Soci 18/30 anni	220	4,2
Soci 0/18 anni	109	2,1
<b>ANZIANITÀ SOCIALE</b>		
Soci da oltre 50 anni	244	4,6
Soci da 10 anni a 50 anni	2.837	53,10
Azionisti	2.259	42,30

<b>CONCENTRAZIONE DEL CORPO SOCIALE</b>	<b>NUM.</b>	<b>%</b>
Soci con oltre 5.000 azioni	285	5,4
Soci con 2.001→ 5.000 azioni	585	11,0
Soci con 1.001→ 2.000 azioni	943	17,7
Soci con 501→ 1.000 azioni	2.036	38,1
Soci con meno di 500 azioni	1.491	27,9



<b>DISTRIBUZIONE COMPAGINE SOCIALE SUL TERRITORIO</b>	<b>NUM.</b>	<b>%</b>
Torre del Greco	2.311	43,3
Napoli e provincia	1.819	34
Caserta e provincia	472	8,8
Salerno e provincia	201	3,8
Avellino e provincia	81	1,5
Benevento e provincia	61	1,1
Fuori regione	395	7,4

# CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

## GRI 102 – 8: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPO DI CONTRATTO E GENERE

Tipo di contratto d'impiego	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Tempo indeterminato	384	199	583	397	199	596
Tempo determinato	3	-	583	5	-	5
Apprendistato	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>387</b>	<b>199</b>	<b>586</b>	<b>402</b>	<b>199</b>	<b>601</b>

## GRI 102 – 8: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FULL-TIME E PART-TIME E GENERE

Full-time / Part-time	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Full-time	385	191	576	400	193	593
Part-time	2	8	10	2	6	8
<b>TOTALE</b>	<b>387</b>	<b>199</b>	<b>586</b>	<b>402</b>	<b>199</b>	<b>601</b>

## GRI 102 – 8: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FIGURA PROFESSIONALE E GENERE

Figura professionale	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	6	-	6	8	-	8
Quadri Direttivi	155	51	206	161	49	210
3° Area professionale	213	148	361	219	150	369
2° Area professionale	13	-	13	14	-	14
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>387</b>	<b>199</b>	<b>586</b>	<b>402</b>	<b>199</b>	<b>601</b>

**GRI 405 – 1: SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER FASCE D'ETÀ E FIGURA PROFESSIONALE**

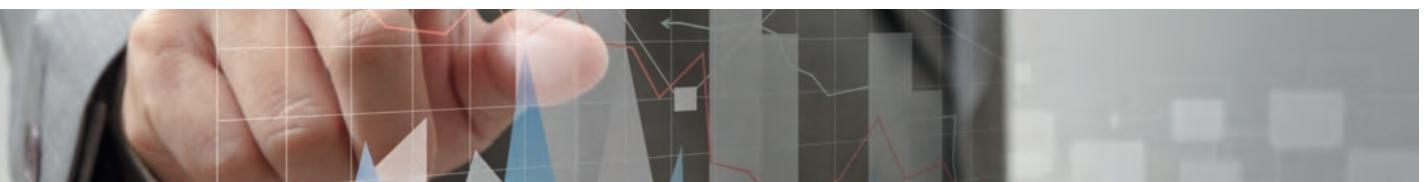
Numero persone	AL 31 DICEMBRE 2017				AL 31 DICEMBRE 2016			
	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
Dirigenti		2	4	6	-	2	6	8
Quadri Direttivi	-	81	125	206	-	85	125	210
3° Area professionale	5	210	146	361	8	225	136	369
2° Area professionale	-	3	10	13		3	11	14
1° Area professionale	-	-	-	-		-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>296</b>	<b>285</b>	<b>586</b>	<b>8</b>	<b>315</b>	<b>278</b>	<b>601</b>

**GRI 202 -2: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER LUOGO DI RESIDENZA**

Luogo di residenza	AL 31 DICEMBRE 2017		AL 31 DICEMBRE 2016	
	TOTALE	DI CUI DIRIGENTI	TOTALE	DI CUI DIRIGENTI
Avellino	21		22	
Benevento	10		10	
Caserta	43	1	45	
Napoli	470	4	479	7
Salerno	35	1	38	1
Lazio	6		6	
Altro	1		1	
<b>TOTALE</b>	<b>586</b>	<b>6</b>	<b>601</b>	<b>8</b>

## GRI 202 -2: NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER LUOGO DI LAVORO

Dipendenti per struttura	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Struttura Centrale	228	257
Rete periferica	358	344
<b>TOTALE</b>	<b>586</b>	<b>601</b>



## GRI 401 -1: ASSUNZIONI

	AL 31 DICEMBRE 2017							AL 31 DICEMBRE 2016						
	UOMINI	DONNE	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
N. assunti nell'anno	2	0	2		1	1	2	9	1	10	0	7	3	10
Tassi di assunzione*	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	2%	0%	2%	1%	2%

## CESSAZIONI

	AL 31 DICEMBRE 2017							AL 31 DICEMBRE 2016						
	UOMINI	DONNE	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
N. cessazioni nell'anno	22	-	22	-	2	20	22	9	3	12	-	4	8	12
Tassi di turnover*	6%	0%	4%	0%	1%	7%	4%	2%	2%	2%	0%	1%	3%	2%

\* I tassi di assunzione / turnover sono calcolato come rapporto tra il n. degli assunti/cessati nel periodo, distinti per categoria, e il totale dei dipendenti appartenenti alle stesse categorie presenti al 31/12.

**GRI 405 – 2: RAPPORTO DI BASE SALARIALE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI PER CATEGORIA DI DIPENDENTE**

	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Dirigenti	--	--
Quadri Direttivi	92%	94%
3° Area professionale	90%	88%
2° Area professionale	--	--
1° Area professionale	--	--

**GRI 401 – 2: RIPARTIZIONE DEGLI INVESTIMENTI IN WELFARE AZIENDALE**

Servizi Offerti	Numero di dipendenti che usufruiscono del servizio
Versamenti a fondi pensione integrativi	586
Copertura sanitaria e assicurativa	586

**GRI 405 – 1: CATEGORIE PROTETTE**

Numero persone	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	-		-	-	-	-
Quadri Direttivi	10	1	11	10	1	11
3° Area professionale	28	5	33	26	5	31
2° Area professionale	8	-	8	9	-	9
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>51</b>
Legge 68/99: disabili e categorie protette ex. Art 18						

**GRI 405 – 1: SUDDIVISIONE DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE**

Numero persone	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	7	2	9	10	0	10
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**GRI 405 – 1: SUDDIVISIONE DEI MEMBRI DEL CDA PER FASCE DI ETÀ**

Numero persone	AL 31 DICEMBRE 2017				AL 31 DICEMBRE 2016			
	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE	< 30 ANNI	30-50 ANNI	> 50 ANNI	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	-	3	6	9		1	9	10
<b>TOTALE</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

# FORMAZIONE

**GRI 404 – 1: NUMERO DI ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO PER DIPENDENTE, PER GENERE E PER CATEGORIA DI DIPENDENTE**

Categorie di dipendenti	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	MEDIA UOMINI	MEDIA DONNE	MEDIA TOTALE	MEDIA UOMINI	MEDIA DONNE	MEDIA TOTALE
Dirigenti	31	-	31	26	-	26
Quadri Direttivi	26	22	25	31	40	33
3° Area professionale	26	35	29	29	42	35
2° Area professionale	1	-	1	1	-	1
1° Area professionale	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>33</b>

# SALUTE E SICUREZZA

## GRI 403 – 2: INFORTUNI E INDICE DI GRAVITÀ E FREQUENZA

Numero infortuni	AL 31 DICEMBRE 2017			AL 31 DICEMBRE 2016		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Infortuni sul lavoro	2	1	3	2	2	4
Infortuni in itinere	-	1	1	2	1	3
Incidenti mortali sul lavoro			-			-
Giorni Persi per infortuni	50	90	140	54	80	134
Indice di gravità <sup>1</sup>			0,15			0,14
Indice di frequenza <sup>2</sup>			3,11			4,05

1 Indice di gravità = numero di giornate perse per infortuni /numero totale di ore lavorate x 1.000

2 Indice di frequenza = numero di infortuni/numero totale di ore lavorate x 1.000.000

# ASCOLTO DEI CLIENTI E RECLAMI

## GRI 416 – 2: RECLAMI

	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Presentati nel corso dell'anno	219	220
Risolti nel corso dell'anno	192	187
RECLAMI PENDENTI AL 31.12	27	33

RECLAMI RISOLTI NEL CORSO DELL'ANNO		
	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Accolti	85	30
Rigettati	107	157
RECLAMI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO		
	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Servizi bancari e finanziari	208	213
Servizi di investimento	11	7
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>219</b>	<b>220</b>
RECLAMI PER MACRO CATEGORIA PRODOTTO		
	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Mutui e altri finanziamenti	114	121
Conti correnti e Depositi	46	14
Sistemi di incasso e pagamento	11	11
Servizi di investimento ed accessori	11	7
Carte di credito e debito	2	7
Aspetti generali ed altro	35	60
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>219</b>	<b>220</b>

RECLAMI PER TIPOLOGIA CLIENTE		
	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Privato	172	155
Intermedio	13	19
Altro	34	46
<b>TOTALE RECLAMI AL 31.12</b>	<b>219</b>	<b>220</b>

RICORSI ADR		
	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	35	58
Ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)	3	0



# ACQUISTI

## GRI 204 – 1: FORNITORI E IMPORTI DEL FATTURATO

	2017		2016	
CATEGORIE	NUMERO FORNITORI	IMPORTO DEL FATTURATO (€)	NUMERO FORNITORI	IMPORTO DEL FATTURATO (€)
Fornitori di beni e servizi	445	21.484.362	404	25.249.309
Professionisti e Consulenti	415	4.635.117	472	6.012.679
<b>TOTALE</b>	<b>860</b>	<b>26.119.479</b>	<b>876</b>	<b>31.261.987</b>

## GRI 204 – 1: FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA

	2017		2016	
AREA GEOGRAFICA	NUMERO FORNITORI	IMPORTO DEL FATTURATO (€)	NUMERO FORNITORI	IMPORTO DEL FATTURATO (€)
Campania	633	13.309.106	656	15.338.701
Lazio	65	916.144	57	1.232.162
Resto d'Italia	155	11.561.263	152	14.206.684
Resto d'Europa	5	218.318	8	247.113
Altro	2	114.647	3	237.328
<b>TOTALE</b>	<b>860</b>	<b>26.119.479</b>	<b>876</b>	<b>31.261.987</b>

## GRI 308 – 1 & 414 – 1: NUOVI FORNITORI

Numero fornitori	AL 31 DICEMBRE 2017	AL 31 DICEMBRE 2016
Numero totale di nuovi fornitori attivati nell'anno con un ordine	57	29

Di seguito una tabella esplicativa sui consumi energetici della Banca:

## AMBIENTE (ENERGIA, MATERIALI E RIFIUTI)

### GRI 302 - 1: CONSUMI ENERGETICI

Tipologia di consumo	Unità di Misura	2017		2016	
		TOTALE	TOTALE GJ	TOTALE	TOTALE
Gasolio per gruppi elettrogeni	Litri	18.000	648	19.000	684
Carburante per autotrazione - Diesel (per flotta: 18 auto)	Litri	24.208	872	31.164	1.122
Energia elettrica totale	KWH	4.103.022	14.771	4.241.146	15.268
di cui proveniente da fonti rinnovabili (%)	%	35%		34%	

### GRI 305-1 E GRI 305-2: EMISSIONI DI CO2 (SCOPE 1 E SCOPE 2)

Fonte energetica	2017	2016
	Emissioni (tCO2)	Emissioni (tCO2)
Gasolio per autotrazione	64,15	82,59
Gasolio per gruppi elettrogeni	47,70	50,35
Energia elettrica	881,70	911,38
<b>TOTALE</b>	<b>1.158,14</b>	<b>1.195,03</b>

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra sono state considerate unicamente le emissioni di CO2. Le emissioni di CO2 vengono calcolate moltiplicando i GJ di energia per i fattori di emissione derivanti dalla letteratura tecnica vigente. In particolare per i combustibili fossili è stata utilizzata la tabella dei parametri standard nazionali del Ministero Ambiente che utilizza i dati ISPRA, aggiornati al 2017.

I fattori di emissione utilizzati per trasformare l'energia in tonnellate di CO2 sono i seguenti:

	CONVERSIONE IN GJ	CONVERSIONE IN TON CO2
	fattore conversione in GJ	fattore emissione ton CO2
teleriscaldamento (KWh)	0,0036 (GJ/KWh)	330,6 (gCO2/KWh)
energia elettrica (KWh)	0,0036 (GJ/KWh)	330,6 (gCO2/KWh)
gas naturale (Sm3)	0,035134(GJ/Sm3)	55,897 (tCO2/TJ)
GPL (Sm3) 1m3 di GPL = 0,00052 ton 1 ton GPL = 46,141 GJ	46,141 (GJ/ton) *	3,026 (tCO2/ton)
Diesel (l) 1l = 1dm3=0,850 kg	42,877 (GJ/ton)*	73,578 (tCO2/TJ)
Benzina (l) 1 ton = 42,817 GJ 1 dm3 = 1 l = 0,68kg	42,817 (GJ/ton)*	3,14 (tCO2/ton)

\* Viene considerato il potere calorifico inferiore.

#### GRI 301-1: MATERIALI - CARTA, TONER E FORNITURE PER UFFICIO

	2017	2016
Consumo totale di carta [kg]	62.624 kg (A4 + A3)	67.666 kg (A4 + A3)

Metodo di smaltimento	ANNO 2017			
	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI	TOTALE	% TOTALE
Smaltimento (KG)	504	35.446	35.950	1%
<b>TOTALE</b>	<b>504</b>	<b>35.446</b>	<b>35.950</b>	<b>1%</b>

\* Dati disponibili solamente per l'anno 2017

MATERIALI - KG	ANNO 2017
carta e cartone	4.100
Imballaggi in materiali misti	2.660
tubi fluorescenti	420
toner	1.078
RAEE	21.700

\* Dati disponibili solamente per l'anno 2017

# TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	NUMERO DI PAGINA	OMISSIONI
GRI 102: General Disclosures 2016 Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	3	-
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	62	-
	102-3	Luogo delle sedi principali	22-23	-
	102-4	Paesi di operatività	22-23	-
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	19	-
	102-6	Mercati serviti	22-23	-
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	34,35,46,52, 73, 82	-
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	50, 82	-
	102-9	Catena di fornitura	64,90	-
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	16	-
	102-12	Iniziative verso l'esterno	66	-
GRI 103: Management Approach	103 – 1, 2, 3	Aproccio di gestione	16, 30, 36, 46, 50, 58, 64, 66, 74	-
GRI 102: General Disclosures 2016 - Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	6-7	-

GRI 102: General Disclosures 2016 Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	24, 44	-
GRI 102: General Disclosures 2016 Governance	102-18	Struttura di governo	36, 40	-
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	30-35	-
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale	83	-
GRI 204: Pratiche di acquisto 2016	204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	90	-
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	42	-
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	76, 92	-
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	75, 91	-
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	91	-
GRI 305: Emissioni 2016	305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (scopo 2)	91	-
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	76, 92, 93	-
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	50, 84	-
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2016	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	55, 87	-
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	54, 86	-
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	53, 83, 85, 86	-
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	66- 73	-
GRI 418: Privacy del consumatore 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	59, 87	-





**RELAZIONE  
DELLA SOCIETÀ  
DI Revisione**

**Banca di Credito Popolare S.C.p.A.**

Relazione della società di revisione  
indipendente sulla Dichiarazione di  
carattere Non Finanziario ai sensi dell'art.  
3, comma 10, del D.lgs. 254/2016 e  
dell'art. 5 del Regolamento CONSOB n.  
20267

Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2017

Protocollo RC049382017BD1593



## **Relazione della società di revisione indipendente**

sulla Dichiarazione di carattere Non Finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del Regolamento CONSOB n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione di  
Banca di Credito Popolare S.C.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della Dichiarazione di carattere Non Finanziario della Banca di Credito Popolare S.C.p.A. (di seguito anche la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 28 marzo 2018 (di seguito "DNF").

---

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dell'articolo 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, 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 della Società, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Società 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.

Bari, Bergamo, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pescara, Roma, Torino, Trieste, Verona, Vicenza

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842

Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013

BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.



La nostra società di revisione applica *l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standard.

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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



In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca di Credito Popolare S.C.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- c) abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

---

#### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF della Banca di Credito Popolare S.C.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards.

---

#### Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 12 aprile 2018

BDO Italia S.p.A.



Emmanuele Berselli  
Socio





Banca  
di Credito  
Popolare

Gruppo Bancario

Banca di Credito Popolare





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