



CRÉDIT AGRICOLE

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO

2017



CRÉDIT AGRICOLE

DICHIARAZIONE  
**CONSOLIDATA**  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO

**2017**

# Sommario

<b>01</b>	Nota metodologica e guida alla lettura	<b>4</b>
<b>02</b>	Profilo e attività del GBCAI	<b>12</b>
<b>03</b>	Modello aziendale e di gestione delle attività di business	<b>19</b>
<b>04</b>	I temi materiali connessi alle attività di business	<b>24</b>
<b>05</b>	Aspetti sociali	<b>25</b>
<b>06</b>	Lotta alla corruzione attiva e passiva	<b>42</b>
<b>07</b>	Gestione del personale	<b>44</b>
<b>08</b>	Rispetto dei diritti umani	<b>52</b>
<b>09</b>	Aspetti ambientali	<b>54</b>

# Nota metodologica e guida alla lettura

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia (GBCAI), in qualità di ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39) avente limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1, è soggetto all'applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi Decreto 254) "Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni".

La presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) del GBCAI al 31 dicembre 2017 è pertanto predisposta in conformità alle disposizioni del Decreto 254 e costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2017.

In coerenza con quanto richiesto dalla normativa, il documento descrive i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche delle entità del Gruppo, per una completa comprensione delle stesse e degli impatti derivanti<sup>(1)</sup>.

Sezioni della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario	Temi materiali	Contenuti del D.Lgs.254
Aspetti sociali	Innovazione e qualità del servizio	n.d.
	Credito responsabile e accesso al credito	n.d.
	Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare	n.d.
	Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità)	n.d.
	Il coinvolgimento delle comunità	n.d.
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità nei processi di governance e nella gestione del business	Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con indicazione degli strumenti a tal fine adottati
Rispetto dei diritti umani	Tema non direttamente materiale, trattato in conformità al D. Lgs.	Misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori
Gestione del personale	Dialogo interno, welfare e pari opportunità	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, azioni poste in essere per garantire la parità di genere
	Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, misure volte ad attuare convenzioni internazionali e modalità di dialogo con le parti sociali
Aspetti Ambientali e di salute e sicurezza	Tutela ambientale e promozione della green economy	L'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, e l'impiego di risorse idriche; le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera; l'impatto, ove possibile sulla base di ipotesi o scenari realistici anche a medio termine, sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza, o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario

(1) Cfr. art 3, comma 1

Al fine di uniformare la rendicontazione delle informazioni e facilitarne il collegamento con i contenuti indicati dalla richiamata normativa, per ciascun ambito tematico viene data evidenza della materialità del tema rispetto alle attività del GBCAI (vd. pag. 20), dei rischi ad esso collegati, delle politiche e degli impegni della Società e dei risultati ottenuti e monitorati attraverso indicatori ad hoc in grado di rappresentare i risultati di gestione.

Tali risultati sono stati quantificati attraverso l'adozione degli indicatori *GRI Standards* del *Global Reporting Initiative*<sup>(2)</sup> e accostati ai medesimi dei due esercizi precedenti. A partire dal presente esercizio, il GBCAI ha pertanto effettuato la transizione dalle linee guida "GRI-G4" ai nuovi "GRI Sustainability Reporting Standards". Per la rendicontazione delle informazioni specifiche dell'attività finanziaria viene invece fatto riferimento all'apposito supplemento di settore alle linee guida GRI-G4 "G4-Financial Services Sector Disclosures". Sulla base di tale premessa, facendo propri gli approcci disegnati dai nuovi Standard, il documento fa quindi riferimento agli indicatori riportati in "Appendice" del presente documento.

In particolare, relativamente a questo punto, il GBCAI ha adottato gli indicatori previsti dal GRI Standards secondo l'approccio "GRI-referenced".

A fine 2017, il GBCAI ha avviato e concluso un'operazione di acquisizione di tre banche nell'ambito della cosiddetta "Operazione Fellini": l'operazione si è conclusa il 21/12/2017 con l'acquisto dallo Schema Volontario del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (lo "Schema Volontario") del 95,3% del capitale sociale di Cassa di Risparmio di Cesena S.p.A., Banca Carim S.p.A. e Cassa di Risparmio di San Miniato S.p.A. (le "Banche"). Ciascuna di tali banche rientrerebbe nell'ambito di applicazione del D. Lgs. 254/16, poiché tutte caratterizzate da limiti dimensionali superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1 per numero di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti. Il Bilancio d'Esercizio 2017, consolida l'attività finanziaria delle tre Banche limitatamente al periodo 21/12 – 31/12 2017. Pur riconoscendo il principio secondo cui, sotto un profilo contabile, l'obbligo di consolidamento riguarda le società controllate alla data di chiusura dell'esercizio, il GBCAI ritiene di non procedere al consolidamento delle Banche nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF), poiché il D. Lgs 254/16 pone al centro del processo di rendicontazione il tema della rilevanza (art. 3 comma 1) laddove afferma che la dichiarazione deve essere impostata "nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa" secondo una declinazione dei temi "che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa". Consob interpreta tale disposizione nel Regolamento di attuazione del D.lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 relativo alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario affermando che: le informazioni "devono essere selezionate sulla base di un principio di "materialità" che individua solamente quelle attraverso le quali può essere assicurata la comprensione dell'attività dell'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta sui temi non finanziari indicati nel decreto". GBCAI ritiene che alla luce di un periodo di consolidamento di 10 giorni di calendario di Banche caratterizzate da un perimetro di attività limitato se paragonato alle attività del GBCAI, gli impatti di natura extra finanziaria generati da tali organizzazioni siano poco significativi se paragonati a quelli del GBCAI. Pertanto, per quanto l'analisi di materialità propedeutica abbia ricompreso tali istituti, si ritiene di non dover considerare come significativo, in merito alle attività extra finanziarie, il contributo di tali banche all'andamento del Gruppo per il 2017, data la limitatezza temporale del consolidamento unita alla dimensione di business delle Banche. Il consolidamento delle Banche nella DNF avverrà a partire dall'esercizio avente inizio il 1° gennaio 2018. In ogni caso, per un primo approfondimento in merito al profilo di sostenibilità delle Banche si veda il paragrafo successivo a pag. 6.

L'area di consolidamento delle informazioni contenute nella DNF coincide pertanto con quella del bilancio consolidato, riportata a pag. 98 della Relazione di gestione, ad eccezione dei tre istituti bancari Banca Carim, Cassa di Risparmio di Cesena e Cassa di Risparmio di San Miniato, e delle entità dalle medesime controllate<sup>(3)</sup>.

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

(3) Cfr. art 4, comma 1

I dati e le informazioni contenuti nel documento si riferiscono alle performance del Gruppo nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2017. Essi sono stati raccolti e consolidati dalle varie funzioni responsabili, utilizzando estrazioni dai sistemi informativi aziendali, dalla fatturazione e dalla reportistica interna ed esterna, sotto la coordinazione della funzione Comunicazione Interna e CSR (Corporate Social Responsibility).

Il contenuto della DNF è stato integrato, laddove ritenuto necessario e opportuno, da altre informazioni riportate nella Relazione di gestione, nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, e nel Sito Internet della Società ([www.credit-agricole.it](http://www.credit-agricole.it)), che sono individuabili e consultabili seguendo gli specifici rimandi<sup>(4)</sup>.

Il presente documento, ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267 è stato sottoposto ad esame limitato da parte di una società di revisione per dare garanzia agli stakeholder dell'accuratezza e dell'affidabilità delle informazioni pubblicate.

Il Consiglio di Amministrazione del GBCAI ha approvato la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario il 27/03/2018.

La DNF è pubblicata nella sezione "Responsabilità Sociale d'Impresa" del Sito Internet della Società.

## **Il profilo di sostenibilità di Banca Carim, Cassa di Risparmio di Cesena e Cassa di Risparmio di San Miniato**

L'operazione che ha portato al consolidamento dei tre istituti bancari all'interno di Crédit Agricole è stata condotta anche nell'ottica di rafforzare il connotato di prossimità al territorio che identifica il Gruppo. Banca Carim, Cassa di Risparmio di Cesena e Cassa di Risparmio di San Miniato (da qui in poi nel paragrafo "le Banche"), infatti, godono di una forte presenza nelle rispettive zone di operatività che le configura quali punti di riferimento per l'economia locale.

Come anticipato, le performance extra finanziarie delle tre banche non sono oggetto in modo dettagliato del presente documento, in quanto valutate come non significative nell'ambito della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario.

Di seguito si riportano, in sintesi, i principali interventi e impegni in materia di Sostenibilità delle tre Banche relativi all'esercizio 2017, che risultano coerenti con i temi materiali emersi dall'analisi svolta per tutto il Gruppo a livello italiano.

Recentemente **Cassa di Risparmio di Cesena** (CRC) ha definito un nuovo modello di servizio, che si basa su logiche di segmentazione della clientela e sulla conseguente attivazione di figure commerciali specializzate. In coerenza con l'evoluzione del modello di servizio ha avviato, inoltre, un percorso di Change Management, che ridisegna in modo più qualitativo le logiche alla base della **relazione con il Cliente**, dove l'accoglienza e la conoscenza diventano prioritarie, al fine di rafforzarne ancor di più la centralità. Attraverso la gamma di prodotti e i servizi CRC si è posta come polo attrattivo anche per player internazionali, che vedono la Banca come un attore protagonista del processo di **rafforzamento dell'economia locale** della Romagna. Ha promosso **l'accesso al credito** grazie all'adesione al Protocollo ABI-MEF "Fondo di Garanzia Prima Casa", che favorisce la concessione di credito dei clienti, dando, tra l'altro, priorità ai giovani, inclusi i lavoratori con contratto "atipico". In relazione alla "cessione del quinto dello stipendio" ha instaurato una collaborazione con la società Pitagora S.p.A., con diverse modalità di finanziamento, come le linee specifiche per i pensionati di Inps e Inpdap. Inoltre, ha garantito la gestione dei propri rapporti bancari anche attraverso servizi di home banking offerti alla clientela business, dotati di tutte le funzionalità dispositivo/informative. L'offerta di remote-banking è completata dall'applicazione *CRCesena*, rivolta ai clienti privati, dal prodotto corporate *Easy-Net Business* e dalla piattaforma multicanale *X-Pay*. Per quanto riguarda il mondo delle imprese è continuato **l'impegno verso il comparto agroalimentare**: prossimità ai territori e agli operatori del settore, approccio specialistico

---

(4) Cfr. art 5, comma 4

fondato sulla consulenza e visione di filiera. Sono continuati, inoltre, gli interventi di sostegno alle piccole e medie imprese del territorio di riferimento, che stanno tuttora risentendo degli effetti della crisi economica. Con il “Mutuo per la ripresa” è proseguito lo stanziamento di un plafond dedicato all'incentivazione degli **investimenti delle imprese**, con finanziamenti a condizioni agevolate, per nuovi acquisti di macchinari ed attrezzi, progetti per lo sviluppo di programmi di ricerca ed innovazione tecnologica, studi di mercati, introduzione o miglioramento di tecnologia, acquisizione di know-how. La banca ha riproposto l'iniziativa *Finanziamento per acquisto scorte*, volta a finanziare l'acquisto merci o scorte di magazzino necessarie al processo produttivo aziendale, oltre che i *Finanziamenti per il pagamento delle imposte e delle 13e e 14e mensilità*, finalizzati a sostenere la liquidità aziendale. Con l'obiettivo di facilitarne la nascita e lo sviluppo, è proseguita l'iniziativa dedicata alle **nuove imprese giovanili e femminili**, *Mutuo Start-up*. Completano la gamma alcune iniziative di sostegno alle PMI nel comparto Estero: è stato facilitato l'accesso al credito da parte delle imprese, favorita l'attività di **internazionalizzazione delle PMI** e consentito alle stesse di sviluppare nuovi percorsi di crescita sui mercati esteri, mediante l'utilizzo del Fondo Centrale di Garanzia, che interviene fino ad un massimo dell'80% del finanziamento richiesto. Sono stati messi a punto diversi finanziamenti a condizioni agevolate per gli operatori turistici, dedicati anche agli interventi per il risparmio e la **riqualificazione energetica** delle strutture alberghiere. Infine, tra i prodotti con finalità ambientale, si segnala l'adesione all'iniziativa del nuovo Fondo di Garanzia per la casa, rivolta ai mutui ipotecari erogati anche per l'accrescimento dell'efficienza energetica da adibire ad abitazione principale del mutuatario.

Per incentivare le **imprese del settore agroalimentare** Cassa di Risparmio di San Miniato (Carismi) ha sviluppato il *Servizio Finanza Agevolata e Agricoltura*. Tale scelta è nata in coerenza con l'obiettivo del piano industriale verso “*la predisposizione di un'offerta dedicata al settore dell'agricoltura - individuato come settore ad elevato potenziale di sviluppo e bassa rischiosità del credito- che sarà sviluppata anche tramite accordi con gli operatori e le associazioni del settore ...*”. In quest'ottica il servizio Finanza Agevolata e Agricoltura ha promosso accordi con operatori e associazioni, affiancati da **iniziative commerciali specifiche per le PMI**, finalizzate a ricercare ed attivare collaborazioni con enti, confidi ed associazioni di categoria, in grado di offrire opportunità di finanziamento agevolate alle imprese del territorio toscano.

Per migliorare l'**accesso ai servizi finanziari**, la banca ha proposto inoltre *Bancadinamica*, canale web che offre un modello di servizio coerente con l'approccio di banca di territorio, con un Assistente personale dedicato per ogni esigenza del cliente. È stata conclusa la sperimentazione del prodotto SmartCash, che consente ai clienti di effettuare operazioni di prelievo contante da terminali ATM senza utilizzare la carta bancomat, ma tramite smartphone o tablet, sulla base della tecnologia QR Code.

È proseguita l'azione di **efficientamento dei processi interni**, con particolare riferimento al settore dell'**antiriciclaggio** con introduzione di un applicativo che consente di visualizzare, monitorare e gestire in un unico cruscotto la posizione del cliente laddove siano presenti “Alert” provenienti dai sottosistemi integrati.

Infine, **Carim** supporta da tempo iniziative di **credito sociale e finanza etica** con il marchio Eticredito, contando su una ampia base sociale, attraverso un'articolata rete di filiali e a beneficio di un vasto bacino di clientela. Dopo la fusione con Eticredito – Banca Etica Adriatica, ha continuato il percorso intrapreso sul sentiero dell'impresa socialmente responsabile, mettendo al centro dei rapporti con la clientela la trasparenza, la chiarezza e la volontà di portare valore ai territori in cui è insediata. Il valore dell'asset intangibile che Eticredito ha portato a Carim è costituito dalle esperienze di microcredito e di finanza etica, la capacità di tenere insieme la dimensione imprenditoriale e il contributo sociale, l'efficienza ed equità, valorizzando la collettività, le reti, la sussidiarietà. Banca Carim ha instaurato e valorizzato le relazioni con Enti non profit che curano le attività di valutazione sociale e segnalazione dei soggetti che necessitano di sostegno finanziario, sottoscrivendo apposite convenzioni. Tali Enti, soggetti del Terzo Settore o Pubbliche Amministrazioni, sono in costante dialogo con la Banca e curano l'erogazione dei servizi di supporto, ascolto, indirizzo e tutoraggio a favore dei soggetti finanziati, per ridurre il pericolo di marginalizzazione sociale e per responsabilizzarli al corretto uso del denaro. Nella maggior parte dei casi si tratta di **credito inclusivo con finalità sociale** e assistenziale, erogato sotto forma di finanziamenti di piccola entità verso persone che vivono sul filo della sussistenza economica. Sono state inoltre avviate le prime esperienze di credito “imprenditoriale” per la concessione di affidamenti finalizzati alla **nascita o al consolidamento di piccole imprese**. In questo senso l'istituto supporta l'iniziativa *Nuove*

*Idee Nuove Imprese*, che mira a trasformare le idee di impresa in start-up con l'obiettivo di rivitalizzare il tessuto economico della provincia di Rimini. In coerenza con il format progettato, i giovani imprenditori ricevono tutorship, assistenza legale, tributaria e commerciale completamente gratuita. La banca inoltre partecipa al Forum per l'Economia Positiva in Italia, organizzato dal Positive Planet Foundation e dalla Comunità di San Patrignano. Il Forum ha l'obiettivo di diffondere un nuovo modello economico al servizio della società, promosso da ricercatori, imprenditori, accademici, economisti che si incontrano per condividere e promuovere idee innovative in campo economico - sociale all'insegna di una crescita responsabile, sostenibile e inclusiva, nell'interesse delle generazioni future. Banca Carim ha aderito al Protocollo di Intesa definito dal Comune di Rimini nell'ambito del finanziamento di interventi volti al risparmio ed all'**efficientamento energetico**, che consentirà al beneficiario di usufruire dell'erogazione dei contributi in conto interessi relativi all'intervento effettuato. Inoltre, attraverso il progetto di **educazione finanziaria e imprenditoriale Sbankiamo**, ha promosso la diffusione di concetti chiave per una gestione consapevole del denaro, fornire i primi rudimenti del mondo bancario e finanziario e incentivare lo sviluppo di una mentalità imprenditoriale tra le nuove generazioni.

In materia di gestione del personale, **Cassa di Risparmio di Cesena** ha siglato l'accordo con le Organizzazioni sindacali che prevede un Piano di esodo anticipato destinato alle risorse che matureranno i requisiti pensionistici entro il 31 dicembre 2023, che potranno accedere, su base volontaria, alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà per il settore del credito. In ambito formazione la banca ha erogato numerose iniziative volte a **sviluppare le competenze** sotto il profilo tecnico, normativo e manageriale del personale. In primo piano, sono state trattate le tematiche normative e regolamentari, quali **l'antiriciclaggio e la normativa MiFID II**. Sono stati erogati numerosi corsi a carattere tecnico ai consulenti finanziari sull'analisi di mercato e la costruzione dei portafogli finanziari, sulla tutela e trasmissione dei patrimoni. Ai consulenti finanziari sono stati inoltre rivolti numerosi interventi formativi in merito alle corrette tecniche di vendita e di proposta nei confronti della clientela. Specifici **percorsi formativi** sono stati attivati per le nuove figure professionali previste dal Contratto Integrativo sottoscritto a ottobre con le rappresentanze sindacali. Nuovi percorsi formativi *ad hoc* hanno riguardato lo sviluppo manageriale, neo gestori e specialisti e il personale di Rete.

**Carismi** ha incentivato attività di gestione delle risorse umane e attività di formazione rivolta al personale, con l'obiettivo di accrescere le competenze in modo funzionale ai bisogni dell'azienda e alle esigenze del mercato di riferimento. Gli obiettivi formativi perseguiti con la realizzazione del **Piano formativo** hanno interessato lo **sviluppo professionale dei giovani** sui ruoli d'ingresso, il nuovo modello distributivo della Rete, l'assolvimento di quanto previsto dalle nuove disposizioni normative e dalle Autorità di Controllo interne ed esterne che, in riferimento alle tematiche **MiFid, antiriciclaggio** e gestione del credito. L'Istituto, in conformità alle disposizioni di Vigilanza in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche emanate da Banca d'Italia, ha aggiornato il documento sulle "Politiche di Remunerazione" precedentemente adottato. La Funzione Antiriciclaggio, che previene e contrasta la realizzazione di **operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo**, è orientata a preservare la Banca dal rischio di essere strumentalizzata per il compimento di attività illecite, adottando condotte di cosiddetta collaborazione attiva, attraverso la segnalazione di operazioni che destano sospetto circa la provenienza illecita dei fondi trasferiti.

**Carim**, invece, ha attuato il nuovo modello organizzativo della rete distributiva "hub & spoke" in base al quale sono stati nominati 16 nuovi responsabili delle filiali capofila. Nell'ambito del progetto è stata affidata la responsabilità di filiale a 5 giovani risorse che hanno ricoperto il nuovo ruolo per la prima volta, favorendo così un **processo di crescita professionale delle risorse** che mira a creare i presupposti per formare e valorizzare le figure più valide della banca.

La banca ha realizzato iniziative formative in diverse modalità: in aula, a distanza, affiancamento on the job, partecipazione a seminari o convegni. In particolare, è stata posta grande attenzione alle tecniche sviluppate da società esterne nell'efficacia delle azioni della rete distributiva, con particolare riguardo alla **formazione in coaching** (interventi mirati effettuati direttamente presso le filiali che hanno riguardato i responsabili e gli addetti) e agli interventi formativi manageriali (specifici interventi in aula strutturati per aumentare la managerialità dei capi hub). La gestione delle risorse umane è stata, come sempre orientata, al massimo **coinvolgimento dei dipendenti** della banca ricercando, sia in occasione degli incontri con la Direzione che nella comunicazione interna, le giuste motivazioni e la promozione dei valori e dei principi della banca.

Nel corso dell'anno è stato raggiunto oggi l'accordo sindacale sugli esuberi in Banca Carim e in Cassa di risparmio di San Miniato.

In base agli accordi, sono previsti 243 esodi solo su base volontaria e incentivata, con permanenza massima di 80 mesi sul Fondo di Solidarietà, di cui 147 in San Miniato entro il 2019 e 96 in Banca Carim entro il 2023, e l'assunzione a tempo indeterminato di tutti gli apprendisti in organico nelle due banche.

È stato, inoltre, concordato il mantenimento delle polizze sanitarie aziendali, nonché i contributi per i lavoratori con figli portatori di handicap e la proroga dei rispettivi contratti integrativi fino al 2019. Non sono state, infine, previste giornate di solidarietà ed è stata manifestata la volontà di attivare nuovi percorsi formativi rivolti a coloro che sostituiranno i lavoratori andati in esodo in entrambi gli istituti.



## IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE NEL MONDO



1°

OPERATORE EUROPEO  
NELLA BANCASSICURAZIONE

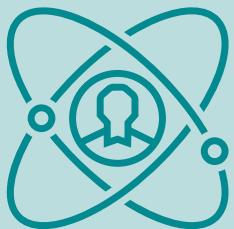


1°

OPERATORE EUROPEO  
NEL RISPARMIO GESTITO



139.000  
COLLABORATORI



52mln  
CLIENTI NEL MONDO



# IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA



3,1 mld€  
RICAVI\*



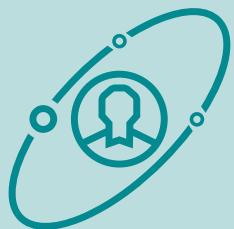
257 mld€  
DEPOSITI  
E FONDI CLIENTI\*\*



64 mld€  
DI FINANZIAMENTO ALL'ECONOMIA ITALIANA\*



OLTRE  
14.000  
COLLABORATORI



4mln  
CLIENTI IN ITALIA

\* FCA Bank considerata al 25% per tutta la sua attività; integrazione di Pioneer Investments dal 3 luglio 2017 e di CR Rimini, CR Cesena, CR San Miniato dal 21 dicembre 2017

\*\* Inclusi AuM Amudi, Assets under Custody CACEIS "fuori Gruppo", raccolta diretta e indiretta CR Rimini, CR Cesena e CR San Miniato

# Profilo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Il **Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**, attraverso le banche commerciali, opera nelle 11 regioni italiane che rappresentano il 73% della popolazione e che producono oltre l'80% del PIL nazionale.

Attraverso un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente, il Gruppo si pone come Banca di prossimità, coprendo tutti i segmenti di mercato.



## RETAIL

con 1.010 filiali  
e 49 poli affari



## PRIVATE

con 22 mercati  
e 12 distaccamenti



## BANCA D'IMPRESA

con 21 mercati  
e 14 distaccamenti  
1 area large corporate



## CONSULENTI FINANZIARI

con 9 mercati

**Ascolto, fiducia, responsabilità sociale, innovazione, internazionalità e qualità:** questi i valori che guidano il Gruppo:

- **qualità della relazione** con la clientela come valore chiave veicolato tramite un costante **sistema di ascolto** e un alto livello di servizio
- **responsabilità sociale** come parte integrante della **cultura aziendale**
- innovazione intesa come **nuovi servizi digitali**, che permettono al cliente di operare anche a distanza, integrando la relazione diretta, senza mai sostituirla
- servizi dedicati con un **alto livello di specializzazione**:
  - ✓ **consulenza sugli investimenti integrata con il digitale**, per rispondere alle attese della clientela evoluta attraverso la Rete di Consulenti Finanziari e di Private Bankers
  - ✓ un modello di **servizio completo per il segmento Large Corporate** grazie all'innovazione nei sistemi di pagamento, al servizio di International Desk, che assiste le piccole e medie imprese nelle operazioni di sviluppo internazionale, e alle importanti **sinergie** commerciali con le altre società del Gruppo Crédit Agricole Italia
  - ✓ un'offerta completa di prodotti e una consulenza specialistica per il **settore agri-agro**
  - ✓ un nuovo modello di servizio dedicato alla **clientela small business** con team di consulenti a presidio puntuale del territorio.

L'appartenenza a un solido gruppo internazionale come Crédit Agricole rafforza la **solidità del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia** e lo conferma ai vertici del sistema bancario italiano.

**SOLIDITÀ PATRIMONIALE AL 31/12/2017: CET 1 11,6%**  
**(TOTAL CAPITAL RATIO 15,1%).**

## RATING LUNGO TERMINE

**A3**

MOODY'S 12/01/2016



Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, è una banca fortemente radicata sul territorio che ha origine da istituti di credito locali. Oltre al presidio delle province storiche di Parma e Piacenza, **è presente nei maggiori centri produttivi**: Torino, Milano, Firenze, Bologna, Roma e Napoli.



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



Una delle casse di risparmio **più antiche d'Italia**, nel 2011 entra a far parte del Gruppo. Leader nelle province storiche della Spezia e Massa Carrara, nel 2016 avvia un **progetto di espansione verso il Ponente Ligure**, allargandosi ai mercati di Genova, Savona e Imperia.



Crédit Agricole Leasing opera nel leasing immobiliare, strumentale, targato ed energia. **Il portafoglio crediti a fine 2017 ammonta a circa 2 Mld di euro.**

---



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

---

In data **21 dicembre 2017** Crédit Agricole Cariparma ha perfezionato l'acquisto dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Schema Volontario del 95,3% del capitale sociale di **Cassa di Risparmio di Cesena S.p.A.**, **Cassa di Risparmio di Rimini S.p.A.** e **Cassa di Risparmio di San Miniato S.p.A.** (le "Banche"). L'operazione di acquisizione consente di **tutelare i depositanti, salvaguardare l'occupazione e valorizzare le Banche** che potranno beneficiare dell'integrazione all'interno di un gruppo bancario solido e internazionale, con significative ricadute sull'economia dei territori di riferimento e sugli interessi dei diversi stakeholder coinvolti.

Le tre Banche, infatti, rappresentano un punto di riferimento sui propri territori di radicamento: il piano di integrazione delle Banche punta alla **valorizzazione delle loro reti distributive all'interno del Gruppo**, facendo leva sul forte radicamento sui territori di riferimento, anche attraverso la **valorizzazione delle Risorse Umane**.

L'operazione si fonda su solidi razionali strategici per il Gruppo, che permettendo di:



**SVILUPPARE**  
il modello di  
Banca di prossimità



**CRESCERE**  
nelle aree storiche  
ad alto potenziale



**CRESCERE**  
di "taglia" e aumentare  
la competitività



**MASSIMIZZARE**  
le sinergie industriali

Il Gruppo ha **predisposto un piano strategico pluriennale 2017-2020 che permetterà alle Banche di raggiungere un livello corretto di redditività**, grazie al miglioramento del costo del credito ed alla generazione di sinergie.



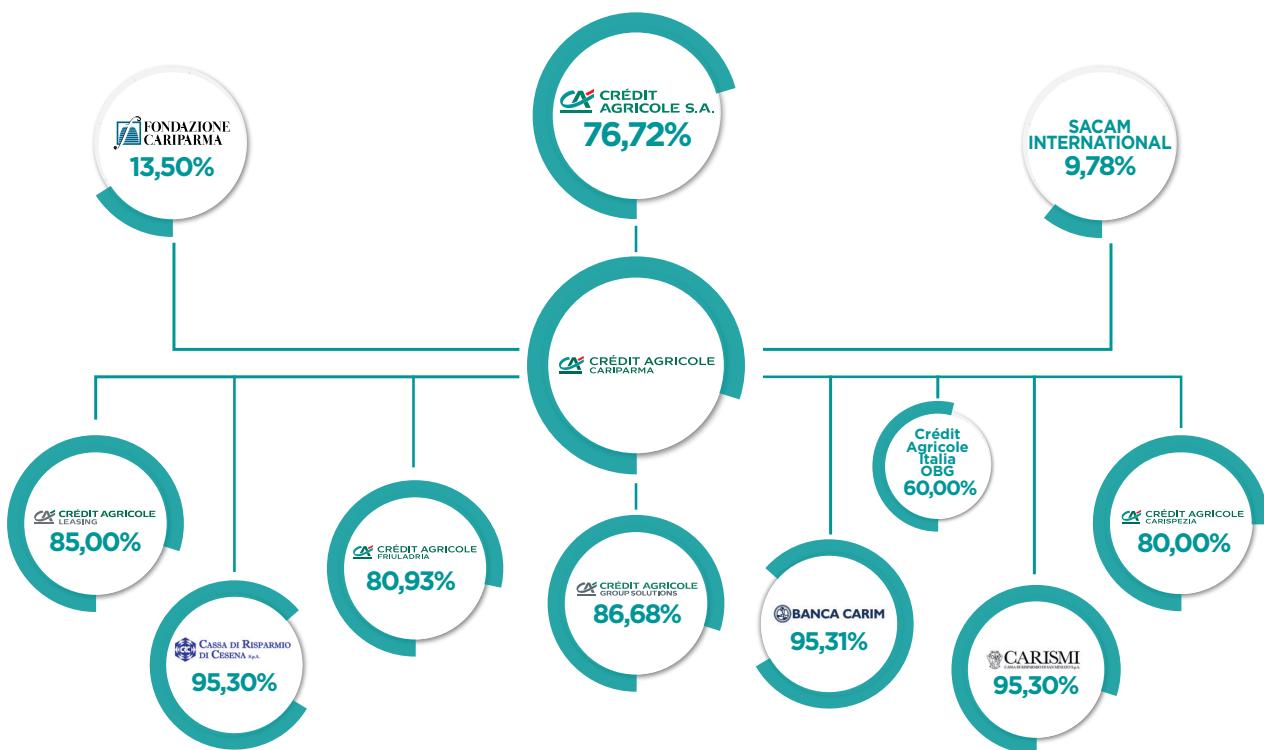
Fondata nel 1841, Cassa di Risparmio di Cesena è il punto di riferimento per lo **sviluppo economico del comprensorio cesenate e dell'area romagnola** i cui settori trainanti sono artigianato, piccola impresa, agricoltura, esportazione ortofrutticola, turismo, edilizia abitativa e calzaturiero. Attraverso i suoi sportelli, offre ai propri clienti una gamma di servizi che spazia da servizi strettamente bancari ad altri di intermediazione finanziaria e di gestione di patrimoni.



Fondata a Rimini nel 1840, è la **banca di riferimento di famiglie e piccole-medie imprese della provincia**. Fortemente radicata nella riviera adriatica e nell'entroterra romagnolo, è operativa anche nelle Marche, Umbria e Lazio. Nel 2013, a seguito della fusione per incorporazione di Eticredito - Banca Etica Adriatica S.p.A., diventa la prima banca commerciale italiana istituzionalmente attiva con iniziative di finanza etica.



Fondata nel 1830, la Cassa di Risparmio di San Miniato è **tra le più antiche Casse di Risparmio d'Italia**. Lo statuto originario riporta che lo scopo principale è "essere banca per il popolo, per la cittadinanza anche di piccole e sperdute località". Tale finalità, seppure in forme diverse, caratterizza a tutt'oggi l'attività dell'Istituto che rimane profondamente inserito nel contesto sociale ed economico del territorio in cui opera, promuovendo la regione Toscana e le sue aziende d'eccellenza ben al di fuori dei confini regionali.



## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

L'offerta commerciale del GBCAI si caratterizza per l'omnicanalità del servizio, che lo rende disponibile sempre e ovunque, e per una consulenza sugli investimenti innovativa e integrata con il digitale, fornita attraverso una rete di Consulenti Finanziari. Comprende inoltre il servizio di International Desk rivolto alle piccole e medie imprese nelle operazioni di sviluppo internazionale e un modello di servizio completo nel segmento Large Corporate. A questo si aggiunge un'offerta completa di prodotti e una consulenza specialistica per il comparto agri-agro, studiato per le imprese del settore agroalimentare.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia opera attraverso una struttura organizzativa articolata in: **canali Retail e Private** che sono al servizio di clienti privati, famiglie e di imprese del segmento small business, oltre ché della clientela Istituzionale; canale **Banca d'Impresa** che è al servizio di imprese di dimensioni più rilevanti. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha ampliato nel corso del 2017 il proprio modello di servizio, arricchendolo di un nuovo canale commerciale grazie alla rete degli oltre 100 **consulenti finanziari** attivi su 9 diversi mercati. I consulenti finanziari, a tutti gli effetti dipendenti del Gruppo, sono raggiungibili dal cliente (privato, famiglia o impresa) direttamente presso le filiali ma hanno piena autonomia nella gestione di spazio e tempo, con la possibilità di fissare appuntamenti anche al di fuori delle sedi aziendali e operano in modo sinergico con le altre unità di business con l'obiettivo di sviluppare attività nei vari ambiti grazie ad un'offerta ampia, completa e specialistica.

## APPROCCIO E MODELLO DI SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia considera la responsabilità sociale parte integrante della strategia e della cultura aziendale. La banca interpreta infatti la propria responsabilità sociale come strumento a supporto delle leve strategiche del Piano a Medio Termine. Essa è alla base del concetto di affidabilità, uno dei valori su cui il Gruppo ha costruito la propria identità. L'universo valoriale della banca, aggiornato nel corso del 2016, è composto infatti da parole chiave come imprenditorialità e responsabilità, attenzione alle persone e loro valorizzazione, lavoro di squadra, cultura della fiducia, cliente e mercato, innovazione e integrità: questi sono i driver che guidano il modo di essere banca. Il Codice Etico, del quale è stata avviata l'attività di aggiornamento nel 2017 (per dettagli vedi oltre), rappresenta la carta d'identità e sintetizza

L'impegno che pubblicamente la banca ha deciso di sostenere verso ciascuna categoria di stakeholder: il cliente in primis, i dipendenti, i fornitori, le comunità e i territori, il sistema economico. In qualità di player chiave del sistema, la banca considera con attenzione gli impatti generati, consapevole del proprio ruolo nel sostegno all'economia del Paese.

Per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, la responsabilità sociale concorre allo sviluppo della strategia aziendale favorendo la creazione di valore per gli stakeholder attraverso azioni concrete di business, di sostegno al territorio e di prevenzione e gestione dei rischi reputazionali. Il punto di forza comune del Gruppo e la prossimità con gli operatori economici e la relazione diretta con la clientela. Tale approccio rappresenta una leva competitiva per meglio svolgere il ruolo di attore di sviluppo (sostenibile) locale: non semplice intermediario, ma soggetto in grado di reinvestire nel tessuto economico per creare le pre-condizioni affinché lo sviluppo si possa generare.

La relazione con gli stakeholder è al centro del modo di operare e dell'identità della banca. Il Gruppo persegue la creazione di valore economico e sociale anche attraverso una strategia di sostegno al territorio, che prevede il focus sul mantenimento e il potenziamento di relazioni proficue con i principali interlocutori.

Tra le principali attività di responsabilità sociale sviluppate dalla banca e da segnalare FReD, l'iniziativa quadro del Gruppo Crédit Agricole, un meta-progetto strutturato con l'obiettivo di fornire a tutte le realtà di Crédit Agricole un quadro comune nella definizione delle politiche di responsabilità sociale, misurandone i progressi realizzati.

FReD si pone tre obiettivi:

- fornire alle realtà Crédit Agricole coinvolte un quadro comune che permetta di definire e formulare politiche di responsabilità sociale di Gruppo;
- monitorare gli sviluppi della responsabilità sociale di Gruppo e misurare i progressi realizzati;
- consentire un confronto tra le varie entità del Gruppo.

Il sistema prevede che ogni anno siano realizzati almeno quattro progetti per ciascuna area della sostenibilità (di cui, a partire dal 2016, tre trasversali comuni a tutte le entità del Gruppo Crédit Agricole), ovvero:

- Fiducia: include progetti volti alla protezione degli interessi dei clienti, allo sviluppo di un'offerta di prodotti accessibili a tutti, garantendo l'etica nelle operazioni e nei rapporti commerciali;
- Rispetto: comprende progetti dedicati al rispetto di persone, dipendenti e collaboratori del Gruppo, favorendo il dialogo, la partecipazione, lo sviluppo professionale e la qualità del lavoro, garantendo l'uguaglianza e, allo stesso tempo, promuovendo le diversità. In questo ambito sono inclusi progetti volti a promuovere lo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio di riferimento e coinvolgere gli stakeholder nelle iniziative di CSR;
- Demetra: racchiude progetti volti alla tutela dell'ambiente, del territorio e delle comunità in cui opera il Gruppo, sviluppando un'offerta verde nelle attività di credito e assicurative, sostenendo l'innovazione verde nella produzione industriale locale, monitorando i consumi energetici.

Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento dell'indice FReD – un punteggio che monitora lo stato di avanzamento dei progetti, utile a valutare l'andamento delle attività e soggetto ad audit da parte di una Società di Revisione incaricata da Crédit Agricole – è parte integrante dal 2011 del sistema incentivante del management del Gruppo.

La tematica della Corporate Social Responsibility viene portata all'attenzione del top management durante le riunioni del Comitato di Direzione di Gruppo, che coinvolge i primi riporti della Direzione Generale deputato alla condivisione interna delle principali strategie e progetti aziendali, al fine di fornire sia approfondimenti specifici in tema di linee di sviluppo dell'approccio CSR, sia informazioni di natura periodica sull'avanzamento dei progetti FReD.

La gestione della responsabilità sociale del Gruppo è rimandata alla funzione Comunicazione Interna e CSR, collocata nell'area Comunicazione e Relazioni Esterne. Essa governa un modello di "governance allargata dell'organizzazione" che porta valore ad ogni stakeholder, e fondato sul presupposto che lo sviluppo e la crescita sostenibile non prescindano dall'analisi dei rischi e dai relativi impatti sulla struttura patrimoniale, finanziaria ed economica della banca. La Funzione risponde infatti ai compiti di prevenzione

e gestione di eventuali rischi reputazionali e l'attuazione di misure concrete per la creazione di valore. Inoltre, si fa carico del coordinamento del processo di gestione e di rendicontazione delle performance non finanziarie del Gruppo. Le attività del GBCAI nel corso dell'esercizio 2017 in termini di valore aggiunto generato e distribuito hanno portato ai seguenti risultati:

Valore aggiunto (201-1)	2017	2016	2015
10. Interessi attivi e proventi assimilati	1.016.183	1.070.801	1.245.127
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-149.960	-195.823	-303.843
40. Commissioni attive	781.817	710.132	700.374
50. Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-47.756	-29.595	-28.254
70. Dividendi e proventi simili	8.839	8.742	7.570
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	18.510	16.307	10.420
90. Risultato netto dell'attività di copertura	-12.592	-7.118	-14.456
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	26.316	30.051	34.766
a) crediti	-15.260	-16.519	-14.031
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	43.128	48.851	51.011
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
d) passività finanziarie	-1.552	-2.281	-2.214
110. Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-30	0	-421
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-237.536	-221.058	-313.730
a) crediti	-212.736	-221.133	-311.748
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-23.344	-655	-878
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
d) altre operazioni finanziarie	-1.456	730	-1.104
220. Altri oneri/proventi di gestione	770.410	286.977	286.873
240. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	8.048	9.766	9.617
270. Utili (Perdite) da cessione di investimenti	349	-244	136
310. Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	0	0	0
<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>2.182.598</b>	<b>1.678.938</b>	<b>1.634.179</b>
180. b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	500.911	495.714	489.002
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>500.911</b>	<b>495.714</b>	<b>489.002</b>
180. a) spese per il personale (incluse le spese per reti esterne)	610.772	636.926	585.610
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>610.772</b>	<b>636.926</b>	<b>585.610</b>
330. Utile (perdita) d'esercizio di competenza di terzi	11.640	10.844	10.248
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI</b>	<b>11.640</b>	<b>10.844</b>	<b>10.248</b>
Utile distribuito agli azionisti	110.965	116.785	158.168
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>110.965</b>	<b>116.785</b>	<b>158.168</b>
180. b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	101.773	103.801	107.295
290. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relativa a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	52.209	71.878	106.164
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>153.982</b>	<b>175.679</b>	<b>213.459</b>
180. b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità			
Utile assegnato al fondo di beneficenza	2.200	2.200	2.150
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE</b>	<b>2.200</b>	<b>2.200</b>	<b>2.150</b>
<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>1.390.470</b>	<b>1.438.148</b>	<b>1.458.638</b>
190. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	58.219	17.277	12.716
200. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	32.163	29.938	29.564
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	71.877	67.029	61.636
240. Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	0	0	-1.173
250. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0	0	0
260. Rettifiche di valore dell'avviamento	0	0	0
290. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variaz. imposte anticipate e differite)	52.794	37.407	12.481
Utile destinato a riserve	577.075	89.139	60.318
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>792.128</b>	<b>240.790</b>	<b>175.541</b>

## La sostenibilità nella catena di fornitura

Nel 2017 i fornitori coinvolti nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori in appalto hanno operato per un valore di 716 milioni di euro, il 95% dei quali approvvigionati in Italia. Nel corso dell'anno è stata effettuata una campagna di sensibilizzazione nei confronti dei fornitori con maggior fatturato ed appartenenti a particolari categorie merceologiche relativamente alla loro iscrizione ad Ecovadis, una piattaforma di valutazione della sostenibilità degli stessi. È stata individuata la figura del mediatore, al quale i fornitori potranno rivolgersi per la sistemazione amichevole di eventuali contestazioni ed è stata prevista un'apposita clausola da inserire nei testi contrattuali. Inoltre, è stato portato a termine il progetto della Centrale Acquisti unica tra CA Group Solutions e Agos, iniziato nel 2016, che consentirà di ottimizzare i processi di gestione dei fornitori.

Valore e localizzazione forniture		2017	2016	2015
Valore totale delle forniture (204-1)	€/000	716.259.154	621.770.641	532.405.760
- <i>di cui fornitori Estero</i>	€/000	35.892.463	31.957.956	37.093.190
	%	5,01%	5,14%	6,97%
- <i>di cui fornitori Italia</i>	€/000	680.366.691	589.812.685	495.312.570
	%	95%	95%	93%
Lazio	€/000	66.484.761	60.658.433	69.969.268
Emilia-Romagna	€/000	366.468.797	338.872.703	196.006.143
Lombardia	€/000	150.547.834	110.368.621	118.586.540
Friuli-Venezia Giulia	€/000	19.215.966	14.611.121	21.741.944
Veneto	€/000	11.966.353	9.477.095	13.411.150
Toscana	€/000	12.829.045	13.206.693	14.525.000
Liguria	€/000	23.476.957	22.108.779	29.673.126
Campania	€/000	7.865.119	6.703.050	8.198.347
Piemonte	€/000	11.234.228	8.762.037	11.235.324
Puglia	€/000	1.437.384	1.290.498	1.305.587
Marche	€/000	1.298.689	44.620	2.237.239
Abruzzo	€/000	4.887.605	1.662.727	6.426.304
Trentino-Alto Adige/Südtirol	€/000	638.324	668.909	713.560
Umbria	€/000	1.419.339	1.098.935	1.006.936
Altre regioni	€/000	596.290	278.464	276.103
<b>Selezione e qualifica fornitori</b>				
Fornitori presenti in Albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato	n.	433	337	452
- <i>di cui con certificazione ISO 9001</i>	n.	427	335	323
- <i>di cui con certificazione ISO 14001</i>	n.	143	94	67
- <i>di cui aderenti a SA 8000</i>	n.	37	22	18
- <i>di cui con certificazione OHSAS 18001</i>	n.	91	61	44

Tutti i fornitori in Albo sono chiamati a sottoscrivere, tra gli altri documenti, un'autocertificazione antimafia e una specifica dichiarazione ai sensi del D. Lgs. 231/01. Nell'ambito del censimento annuale, viene verificata la possibile presenza nelle liste sanzionatorie internazionali e che la sede non sia ubicata in Paesi sotto embargo o sotto sorveglianza, l'eventuale presenza nella lista Parti Correlate e che il fatturato realizzato con le attività per GBCAI non superi il 30% del fatturato globale. Infine, vengono effettuati controlli specifici sui contratti attivi.

# Modello aziendale e di gestione delle attività di business

## GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il sistema di governo societario delle entità organizzative che compongono il GBCAI si fonda sul modello organizzativo “tradizionale” ed è sviluppato secondo le normative vigenti e applicabili al settore. Esso è improntato alla trasparenza di ruoli, cariche e funzioni. Tale scelta appare la più idonea ad assicurare:

- la definizione delle strategie aziendali e delle politiche di gestione e controllo dei rischi tipici dell’attività bancaria;
- una miglior efficienza della gestione;
- l’efficacia dei controlli.

Il modello di amministrazione e controllo tradizionale, infatti, permette di mantenere una conduzione aziendale unitaria, consentendo di accentrare in un unico organo le funzioni di supervisione strategica e di gestione. Quest’ultima, peraltro, consistente nella conduzione dell’operatività aziendale volta a realizzare le summenzionate strategie, è stata attribuita a Organi e Soggetti Delegati. Nell’ambito del modello tradizionale la funzione di controllo spetta al Collegio Sindacale, che ha la responsabilità di vigilare sul funzionamento del complessivo sistema dei controlli interni, accertando l’efficacia e l’adeguato coordinamento di tutte le strutture e le funzioni coinvolte e, promuovendo interventi correttivi a fronte di eventuali carenze ed irregolarità riscontrate, in modo da assicurare un efficace controllo di ogni rischio.

Il Consiglio di Amministrazione ricopre il ruolo di supervisore strategico all’interno del sistema di gestione e controllo dei rischi, che comporta l’adozione di modelli organizzativi e meccanismi operativi e di controllo adeguati e conformi alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali. Il CdA di ogni controllata è chiamato a recepire le “risk policy” di gestione e mitigazione dei rischi che vengono approvate dal CdA della Capogruppo. Individua le responsabilità e assegna le specifiche competenze per ciascuna struttura e funzione aziendale, in modo da evitare potenziali conflitti di interesse. L’attività della banca è mediata da una struttura centrale, organizzata secondo i principi della separazione delle linee di riporto diretto delle funzioni di business e delle funzioni di controllo, nonché del governo centralizzato delle funzioni operative.

Nel corso del 2017 è stata aggiornata la nuova **Carta Etica** del Gruppo Crédit Agricole al fine di dare maggiore visibilità agli impegni e ai valori di Gruppo. Si prevedono dodici “Principi d’azione” che devono essere rispettati nell’esercizio dell’attività quotidiana, articolati nei seguenti quattro macro-pilastri:

- “i clienti”, inteso come rispetto del cliente al fine di consigliarlo lealmente, dimostrare solidarietà, essere utili e vicini in coerenza con il modello di “Banca Universale di Prossimità”, proteggere i dati personali della stessa clientela attraverso un utilizzo trasparente;
- “la società”, ovvero rispettare i diritti umani e sociali fondamentali e adottare una strategia di Responsabilità Sociale d’Impresa (RSI);
- “i dipendenti”, inteso come gestione responsabile delle risorse umane;
- “i comportamenti etici”, per garantire professionalità e competenza, responsabilità, riservatezza delle informazioni, prevenire i conflitti di interesse e rispettare le norme e regolamenti vigenti.

## COMPLIANCE, SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

La funzione Compliance governa la gestione del rischio di non conformità e garantisce l’integrità dei processi e delle procedure in materia di anticorruzione, in osservanza alle disposizioni delle normative nazionali nonché alle linee guida della Capogruppo Crédit Agricole. È responsabile della prevenzione dei reati ai sensi del D.Lgs. 231/01, del riciclaggio, degli abusi di mercato, nonché dei conflitti di interesse e della conformità alle normative che riguardano l’esercizio dell’attività bancaria e di intermediazione. Garantisce

la centralità del cliente e tutela le Società del Gruppo, i dipendenti e i vertici aziendali contro i rischi di sanzioni, perdite finanziarie e danni reputazionali anche attraverso l'attività di consulenza e assistenza. La sua attività si estende a tutte le aree per le quali non siano già previste forme di presidio specializzato di conformità alle normative. In caso contrario la stessa funzione Compliance definisce, in collaborazione con le aree incaricate, almeno le metodologie di valutazione del rischio e individua le relative procedure per verificare l'efficacia nella prevenzione della non conformità.

A partire dal 2017 il GBCAI ha istituito il Comitato Rischi e Controllo Interno, nel quale sono stati unificati il Comitato Controllo Interno, il Comitato Risk Management e il Comitato di Gestione della Conformità. Il nuovo organo è preposto a:

- governare le funzioni di controllo (Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti) e i presidi di controllo interno, secondo quanto disposto dalla Capogruppo;
- esaminare e approvare le linee guida della gestione dei rischi, esprimere giudizio sulle Risk Policy destinate all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e decidere circa le proposte di gestione e prevenzione dei rischi pervenute dai tavoli operativi;
- analizzare lo stato della normativa e proporre eventuali modifiche.

I comitati gestionali, tra cui il Comitato Nuove Attività e Prodotti (NAP), il Comitato Antiriciclaggio, il Comitato Investimenti, il Comitato Crediti ed il Comitato Monitoraggio Crediti, sono supportati dalle funzioni di controllo in base alle specifiche competenze. Esse inoltre, partecipano e relazionano al Comitato di Audit per il Controllo Interno.

La Direzione Audit effettua regolarmente controlli sui processi, sulle unità organizzative di tutte le Società del GBCAI e sulle Funzioni Operative esternalizzate più importanti. Ha un ruolo informativo nei confronti del Vertice aziendale, degli Organi societari e della Capogruppo in merito alle attività svolte. Garantisce su eventuali situazioni o comportamenti anomali e rischiosi attraverso un costante presidio sul corretto andamento dell'operatività. Valuta l'adeguatezza del sistema dei controlli interni nell'assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, il valore delle attività, la protezione dalle perdite, la qualità delle informazioni contabili e gestionali e la conformità delle operazioni sia alle politiche stabilite dagli organi di governo aziendali che alle normative interne ed esterne. La Direzione Audit è indipendente da qualsiasi funzione direttiva e decisionale che implichia l'assunzione di rischi.

## L'approccio alla gestione del rischio

L'indirizzo, la gestione e il controllo dei rischi del GBCAI vengono affidati alla Capogruppo, che, attraverso piani operativi di azione, garantisce una copertura estesa ad ogni contesto di rischio. Le attività di presidio e governo dei rischi, esclusi quelli specifici di Conformità, per tutte le Società del GBCAI sono rimandate alla Direzione Rischi e Controlli Permanenti.

La gestione e il controllo dei rischi si fondano sui seguenti principi:

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

Fanno parte del perimetro dei rischi individuati, presidiati e integrati (considerando i benefici di diversificazione) nel capitale economico:

- il rischio di credito e di controparte, a cui si ricollega il rischio di concentrazione;
- il rischio di mercato del portafoglio di negoziazione;
- il rischio di prezzo del portafoglio Bancario;
- il rischio di tasso di interesse del banking book;
- il rischio di liquidità;
- il rischio di cambio del banking book;
- il rischio operativo.

I livelli di rischio (di credito, finanziari, di mercato e operativi) coerenti con la strategia di sviluppo del GBCAI, vengono definiti attraverso la Strategia Rischi, che individua i limiti (le soglie di allerta) globali, integrati da limiti operativi, per ogni entità del Gruppo. La Strategia viene aggiornata annualmente e sottoposta per approvazione al Comitato Rischi di Crédit Agricole S.A..

## Risk Appetite Framework

Il GBCAI adotta il Risk Appetite Framework (RAF) come quadro di riferimento per definire il massimo livello assumibile per ciascuna tipologia di rischio.

La politica finanziaria e la politica di gestione del rischio sono gli elementi che incidono maggiormente sul calcolo della propensione al rischio del Gruppo, che viene espressa attraverso:

- una politica di finanziamento selettivo e responsabile, articolata all'interno di una politica creditizia prudente e definita nella strategia rischi, nella politica di responsabilità sociale d'impresa e nel sistema delle deleghe in vigore;
- un contenimento al livello minimo dell'esposizione al rischio di mercato;
- una rigorosa supervisione dell'esposizione al rischio operativo;
- un sistema di controlli volti al contenimento del rischio di non conformità (inquadrato e monitorato);
- un'attenta misurazione delle attività di rischio ponderate;
- una gestione integrata delle attività e passività del Gruppo.

All'utilizzo del RAF viene affiancata un'attività di monitoraggio e controllo dei rischi, che ne promuove l'aggiornamento continuo delle metodologie e dei modelli di misurazione, al fine di garantirne il presidio. Le metodologie, i criteri di misurazione e gli strumenti di controllo dei rischi vengono adottati seguendo un indirizzo di coerenza all'interno del Gruppo e di adeguatezza in base all'entità dei rischi assunti. Le procedure e le politiche di gestione dei rischi sono condivise con gli organi aziendali delle Società controllate.

Il quadro di riferimento della Governance è strettamente connesso al RAF: il business model e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento per definirli e attuarli, vengono infatti definiti in relazione al massimo rischio assumibile.

Per una maggior tutela nell'utilizzo del Framework, il GBCAI si avvale anche delle Policy di RAF e di Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) e del documento di Risk Appetite Statement (RAS), che contiene il processo di governance della gestione dei rischi. In esso vengono sia identificati i ruoli degli organi di gestione e di controllo all'interno del Gruppo per un adeguato presidio dei rischi e una corretta definizione del RAF, sia mappati i principali rischi qualitativi e quantitativi, con i relativi indicatori di rischio e soglie di allerta, che, se superate, prevedono un processo di Recovery Plan.

Al 31 dicembre 2017 i principali indicatori di Gruppo sono risultati soddisfacenti e coerenti con l'Appetite definito dal Gruppo. Essi non hanno mai superato i livelli di tolleranza fissati.

Il sistema dei controlli interni del GBCAI si ispira alle disposizioni di Vigilanza (circolari Banca d'Italia 285/2013) e al modello della controllante Crédit Agricole S.A.: ciò comporta l'utilizzo di un dispositivo che vigila sul presidio costante dei rischi, sull'adeguatezza delle attività di controllo al contesto organizzativo e sull'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa.

## La gestione dei rischi di natura sociale e ambientale

Per quanto riguarda i rischi di natura sociale e ambientale, il Gruppo garantisce un presidio strutturato e storicamente radicato in azienda, finalizzato a comprendere, mappare, valutare e gestire i rischi al fine di garantire, in una logica di prevenzione, la solidità aziendale nel lungo periodo.

Ambito del Decreto	Tema materiale	Rischio mappato da GBCAI
Sociale	Innovazione e qualità del servizio	Rischio frode Rischio conformità Rischio privacy
	Credito responsabile e accesso al credito	Rischi di credito
	Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare	Rischio di credito
	Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità)	Rischio di credito Rischio reputazionale
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Il coinvolgimento delle comunità	Rischio di controparte Rischio reputazionale
	Integrità nei processi di governance e nella gestione del business	Rischio di conformità
Gestione del personale	Dialogo interno, welfare e pari opportunità	Rischio di conformità
	Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane	Rischi di salute e sicurezza sul lavoro
Diritti Umani	-	Rischio di credito Rischio reputazionale
Ambientale	Tutela ambientale e promozione della Green Economy	Rischio di credito Rischio reputazionale

Il rischio reputazionale, inteso in senso lato, è al centro del più ampio sistema di gestione dei rischi: Carta Etica, Codice Etico, Codice di Comportamento e il Modello 231, rappresentano forti presidi all'interno dei processi aziendali, in un contesto sociale e di mercato di sempre maggiore sensibilità al tema dell'etica nel business e della responsabilità d'impresa. Il GBCAI ha sviluppato un modello di prevenzione e gestione dei possibili rischi operativi a tutela della propria reputazione nei confronti degli stakeholder, anche con l'obiettivo di prevenire e minimizzare gli impatti negativi sull'identità di brand. In coerenza con gli indirizzi del Modello 231, ogni funzione e coinvolta nel monitoraggio dei rischi reputazionali sulle attività di propria competenza, mantenendo i contenuti del Codice Etico come quadro generale di riferimento.

Il Gruppo aggiorna di regola annualmente la propria Strategia Rischi, che stabilisce i livelli di rischio (di credito, finanziari, di mercato e operativi) che il gruppo ritiene adeguati alla propria strategia di sviluppo. Tramite la Strategia, sottoposta per approvazione al Comitato Rischi di Crédit Agricole S.A., vengono individuati i limiti (le soglie di allerta) globali, opportunamente integrati da limiti operativi declinati per singola entità del gruppo. Tale sistema di limiti e/o soglie d'allerta, viene sottoposto all'approvazione dei Consigli di Amministrazione della capogruppo e delle singole entità.

La banca riconosce grande rilevanza ai rischi non finanziari; è all'interno della Strategia Rischi, condivisa annualmente con la Capogruppo Crédit Agricole S.A., che si inseriscono le Politiche del Credito. Esse disciplinano le modalità attraverso cui le Banche e Società del GBCAI intendono assumere e gestire il rischio di credito e sono definite con l'obiettivo di favorire una crescita equilibrata degli impegni verso la clientela più meritevole e a contenere e riqualificare le esposizioni verso la clientela più rischiosa. Di norma non rappresentano regole imperative, fatti salvi i vincoli espressamente individuati, e stabiliscono gli orientamenti ai quali la Rete Commerciale e gli Organi Delegati per la Concessione e la Gestione del Credito devono fare riferimento nella definizione delle proposte e decisioni creditizie.

L'approccio adottato dalla Banca in questo ambito si sviluppa in due direzioni. Da una parte, sono identificati alcuni settori ritenuti a maggior profilo di rischiosità economica e sociale (politiche settoriali), nei confronti dei quali vengono assunti indirizzi di sostanziale disimpegno o graduale ridimensionamento. Dall'altra sono invece individuati settori di attività economica a maggior attrattività, ritenuti strategici per lo sviluppo economico e sociale dei territori e su cui viene adottata una strategia prioritaria maggiormente espansiva. Nell'ambito del Comitato Nuove Attività e Prodotti (NAP), in cui vengono vagilate le nuove

soluzioni che la banca intende immettere sul mercato, e nel Comitato Crediti, che effettua analisi e valutazioni in merito all'affidamento per operazioni di dimensioni significative, vengono considerati anche i rischi di natura ambientale e sociale.

In particolare, non sono ammessi i finanziamenti di qualsiasi tipo concessi a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo ed i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa.

Inoltre, sono identificati alcuni settori economici per i quali la concessione creditizia deve avvenire a seguito di un'attenta valutazione degli organi deliberanti centrali preceduta dal parere favorevole del Servizio normativa antiriciclaggio. Sono ricompresi in tali settori: casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d'arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione diamanti, raccolta e smaltimento di rifiuti pericolosi e ONLUS.

In tal senso la capogruppo ha stabilito un programma volto alla tutela del rischio di sanzioni internazionali, anche attraverso l'EWRA (Enterprise Wide Risk Assessment), uno strumento che deve tenere conto di tutti gli indicatori di rischio derivanti dalle attività svolte all'interno del Gruppo.

L'attenzione verso la corretta gestione del credito si manifesta anche attraverso il continuo aggiornamento delle modalità di analisi dei rischi, mirate a portare il Gruppo a disporre di applicazioni evolute ed innovative volte a migliorare l'analisi del cliente, aumentare l'efficienza dei processi, sviluppare i sistemi di monitoraggio.

# I temi materiali connessi alle attività di business

Nel corso del 2017 è stata aggiornata l'analisi di materialità del GBCAI, volta a definire annualmente quei temi che, secondo le attività della banca, risultano essere significativi sia per i propri stakeholder che per il Gruppo stesso. L'analisi di materialità ha anche permesso di individuare i temi “[...rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell’impresa]”, così come richiesto dal D.Lgs.254/16, interpretati ai fini della rendicontazione secondo gli ambiti di applicazione della normativa.

In particolare, l'aggiornamento 2017 tiene conto dei rischi e delle opportunità connessi al business, aspetto che è stato maggiormente integrato nella metodologia sintetizzata di seguito.

Il perimetro del processo di materialità ha incluso le tre banche acquisite a fine 2017 nell'ambito dell'Operazione Fellini. L'analisi della specifica attività e delle caratteristiche di tali istituti ha contribuito a confermare la rilevanza dei temi materiali individuati per il GBCAI. Tuttavia, e come anticipato, la limitatezza temporale del consolidamento e l'esiguità degli impatti di natura extra finanziaria generati dalle banche in questione, le escludono dal perimetro di rendicontazione del presente documento, in quanto ritenute non rilevanti per la comprensione dell'attività del GBCAI<sup>(5)</sup>.

L'aggiornamento dei temi materiali ha seguito un processo strutturato, mutuato dagli esiti dell'analogo processo condotto nel 2016 ed è stato condotto considerando input interni ed esterni al perimetro societario, quali:

- analisi delle principali tendenze del settore, supportata da un'attività di benchmark tra i principali peers del GBCAI;
- documenti ed elementi di scenario, quali il rapporto di Benessere Equo Sostenibile e i 17 obiettivi con i relativi 169 target dell'Agenda per lo Sviluppo Sostenibile 2030 delle Nazioni Unite;
- verifica sui principali temi rispetto ai quali si riscontano “pressioni” da parte dell'opinione pubblica sul GBCAI, incluse le nuove acquisizioni, grazie all'analisi della rassegna stampa web;
- individuazione dei temi rilevanti inclusi negli obiettivi individuati dal Piano Industriale Ambizione Italia 2020 correlati ai messaggi chiave lanciati dal CEO nel corso dell'anno;
- impegni formulati e formalizzati nel Codice Etico;
- l'analisi di clima, utilizzata come proxy di identificazione delle priorità dei dipendenti.

I temi materiali<sup>(6)</sup> emersi dall'aggiornamento, sono stati riorganizzati e accorpati al fine di ottenere una rappresentazione più efficace e sono riportati di seguito. Nei capitoli successivi tali temi sono pertanto associati a ciascun ambito di applicazione espresso dal Decreto.

- Integrità nei processi di governance e nella gestione del business;
- Innovazione e qualità del servizio;
- Credito responsabile e accesso al credito;
- Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare;
- Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità);
- Il coinvolgimento delle comunità;
- Dialogo interno, welfare e pari opportunità;
- Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane;
- Tutela ambientale e promozione della Green Economy.

---

(5) per approfondimenti si veda Circolare Assonime n. 7 - 2018, pag. 8.

(6) L'analisi di materialità, in continuità con gli anni precedenti, identifica tra i temi chiave “Performance economica e solidità patrimoniale”. Tale tema è ampiamente trattato anche in coerenza con i dettami del D.Lgs 254/2016 nel Bilancio Civilistico, di cui la DNF è parte integrante.

# Aspetti sociali

## RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GBCAI

Essere *banca di prossimità*, radicata e presente nel territorio, presuppone una grande responsabilità nei confronti delle comunità in cui il Gruppo opera. Questa responsabilità riguarda i clienti, privati e imprese, e l'intero tessuto economico che identifica gli istituti di credito come promotori di sviluppo, non solo economico, ma anche sociale. L'analisi di materialità individua come aspetti sociali legati all'attività del Gruppo i seguenti temi:

- Innovazione e qualità del servizio;
- Credito responsabile e accesso al credito;
- Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare;
- Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità);
- Il coinvolgimento delle comunità.

## POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

La priorità del GBCAI si focalizza sul consolidamento di una relazione di fiducia con il cliente: specialisti e consulenti dedicati modellano prodotti e servizi sulla base delle esigenze della clientela, mettendo a disposizione soluzioni personalizzate e garantendo una continua presenza, rimanendo a disposizione per studiare soluzioni concrete in ogni eventualità.

Le Politiche del Credito del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, pur rimanendo coerenti alle direzioni intraprese negli ultimi anni, sono il frutto di un costante aggiornamento che permette alla banca di mantenere la propria posizione tra i migliori operatori nazionali. Il Gruppo, da un lato identifica e adotta le dovute precauzioni sui settori caratterizzati da un evidente rischio economico e sociale, dall'altro attua una politica di settore espansiva, dove l'attività economica, cruciale per lo sviluppo dei territori di riferimento, si presenta più attrattiva. Per garantire la compliance ai requisiti Socio-ambientali inclusi nei contratti commerciali, viene posta attenzione costante durante i processi di monitoraggio del cliente, in particolare riguardo la concessione del credito, sia in fase di analisi preventiva dei dossier che nei momenti successivi di perfezionamento.

Nonostante le politiche del credito siano definite a livello di Gruppo Bancario, lasciano spazio a specifiche declinazioni, per meglio adeguarle alle specificità dei territori in cui operano i diversi istituti del Gruppo e rispondere così alla vocazione di banca di prossimità. Le Politiche del Credito vengono definite e aggiornate con frequenza annuale dalla Direzione Centrale Governo del Credito, d'intesa con la Direzione Generale ed in collaborazione con la Direzione Rischi e Controlli Permanent, le Direzioni Commerciali e la Direzione Centrale Compliance. Il monitoraggio è delegato alla Direzione Crediti, che assolve anche al compito di predisporre una periodica informativa al Consiglio di Amministrazione e/o al Comitato Esecutivo. Alle Direzioni Commerciali, invece, è demandato il compito di segmentare la rispettiva clientela in coerenza con le classi di Politica Creditizia e di attuarne le rispettive Strategie. Le Politiche del Credito si distinguono in cinque classi, a ciascuna delle quali corrisponde un obiettivo tra crescita, crescita controllata, consolidamento, riduzione e riqualificazione e disimpegno. Lo sviluppo dei nuovi prodotti, tesi all'innovazione e al miglioramento della qualità del servizio, e le trasformazioni significative di quelli già esistenti, seguono il processo autorizzativo descritto all'interno della **Policy in materia di approvazione Nuove Attività e Prodotti**. La politica prevede una fase finalizzata a valutare l'elemento di novità del prodotto, identificato sulla base del target di clientela, della nascita di "nuovi profili di rischio" e dell'attivazione di nuovi canali o modalità di distribuzione. Sussistono **Politiche** declinate per determinati **settori di attività economica** e riferite a dettagliati ambiti di operatività, oltre che al rispetto della normativa in materia di Compliance. I settori di attività economica specifica vengono individuati attraverso l'analisi di mercato secondo una logica di attrattività e caratterizzati da view settoriali di sviluppo. Il Gruppo dispone di Politiche del Credito settoriali che coprono in maniera specifica il comparto **delle energie rinnovabili, l'ambito estero e internazionale, i finanziamenti ipotecari, la Pubblica Amministrazione, le aziende in materia di strumenti finanziari derivati OTC e i settori controversi**.

L'affinità della natura di Crédit Agricole con il settore agroalimentare impone alla banca un approccio strutturato nella definizione delle procedure e nell'erogazione dei servizi, che si concretizzi in un valido supporto alle imprese in termini di crescita e sviluppo. Le **Politiche Creditizie nel Settore Agroalimentare**, in questo senso, definiscono le linee guida delle operazioni finanziabili, declinate nell'ambito della normativa del “Progetto Agricoltura” che contiene le caratteristiche delle principali tipologie di finanziamento, sia per destinazione che per durata e finanziabilità dei singoli investimenti.

Il GBCAI è caratterizzato da una forte vocazione nel supporto all'internazionalizzazione delle imprese. Dedica infatti una **Politica Creditizia al settore estero/internazionale**, rivolta a favorire quelle imprese che si distinguono per una spiccata e consolidata vocazione all'esportazione e che presentano una quota significativa dei loro ricavi collocata all'estero, in quanto in possesso di una maggiore capacità di competere sul mercato.

Attraverso le Politiche Creditizie vengono individuati anche i “**settori sotto sorveglianza**”, ai quali viene riservata un'attenta valutazione e gestione degli impatti sociali associati.

Ancora in ambito più tipicamente sociale, a favore dei territori e delle comunità di riferimento, nel 2017 sono state infine aggiornate le linee guida per l’**Organizzazione e Gestione delle Iniziative di Sponsorizzazione**, nelle quali viene esplicitato l'iter deliberativo e le principali attività operative connesse alla definizione e all'organizzazione delle iniziative di sponsorizzazione promosse dalla Banca. Fanno parte di questo ambito le manifestazioni culturali, sportive o di spettacolo con l'obiettivo di ottenere prestigio e notorietà.

## ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Negli ultimi mesi del 2017 è stato avviato il periodico processo di revisione delle Politiche Creditizie del GBCAI, con l'obiettivo di adeguare gli indirizzi di concessione ai nuovi perimetri di rischio settoriale, recentemente aggiornati, e favorire lo sviluppo dell'attività creditizia in un contesto congiunturale più favorevole. La revisione delle politiche creditizie è inoltre finalizzata a recepire nel GBCAI le linee guida espresse dall'Osservatorio per la Responsabilità Sociale delle Imprese e dagli Equator Principles, integrandole nei criteri di valutazione creditizia di analisi e misure di presidio dei rischi ambientali e sociali nel finanziamento di progetti relativi a grandi infrastrutture e impianti industriali.

### Innovazione e qualità del servizio

Il GBCAI interpreta l'innovazione digitale e l'accesso multicanale al servizio come una componente dell'essere banca per il sociale, in quanto driver principale nella relazione con il cliente. In quest'ottica nel 2017 sono state implementate diverse soluzioni che consentono alla banca di essere “presente a distanza”, soprattutto grazie al consolidamento del canale online. Il Gruppo in coerenza con il Piano Industriale e le linee strategiche definite in termini di innovazione tecnologica, business, linee d'investimento, governo dei rischi e obblighi normativi, ha sviluppato e realizzato importanti progetti trasversali ed innovativi.

Tra i principali prodotti e servizi digitali del GBCAI che ottemperano a questo intento si evidenziano:

- Conto Adesso responsive e solidale: è un'iniziativa di solidarietà in collaborazione con la Fondazione Gaslini che prevede adattamento del processo di vendita di Conto Adesso attraverso lo sviluppo di un form mobile responsive che ottimizza la navigazione dai dispositivi portatili;
- BankMeApp: applicazione innovativa che offre agli adolescenti la possibilità di gestire denaro in formato digitale, consegnando al contempo ai genitori uno strumento di supporto e controllo nell'educazione finanziaria dei figli. BankMeApp Scuole, grazie ad una partnership fra la banca e 5 istituti scolastici del territorio, sostiene le famiglie nell'affrontare le esigenze di studio dei ragazzi e propone diverse iniziative di educazione finanziaria e didattica innovativa. L'applicazione, che ha ottenuto numerosi riconoscimenti istituzionali, intende creare valore per il territorio e ripensare il rapporto fra banca e persone, centrando anzi su una collaborazione che va al di là dei servizi bancari propriamente intesi;
- Pilota Gestore multicanale: costituisce un nuovo modello di servizio con contatto a distanza tra Gestore/cliente attraverso chat e videochat. Per il gestore attraverso la nuova piattaforma Nowdesk, per il cliente attraverso il nuovo Nowbanking. Il progetto Gestore multicanale è finalizzato alla consulenza finanza e alla vendita di prodotti/servizi a distanza con firma digitale remota;

- Filiale virtuale: un nuovo esempio di servizio per gestire i clienti Conto Adesso fuori territorialità, concentrato su una consulenza evoluta.

In ambito Cyber Security nel corso dell'anno è stato realizzato un rafforzamento dei processi e della governance. Nello specifico l'innovazione ha toccato alcune tematiche del progetto CARS (Crédit Agricole Rafforzamento Sicurezza) nei seguenti contesti:

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

Il continuo processo di miglioramento dei livelli di sicurezza ha interessato anche i pagamenti elettronici, con le nuove soluzioni tecnologiche delle piattaforme Internet banking e Mobile Banking, implementate con importanti funzionalità per la digitalizzazione delle operazioni bancarie.

Per migliorare la customer experience sono infine stati migliorati i processi commerciali di filiale (NEC – Nuova erogazione della Consulenza) e della consulenza a distanza (WEB Collaboration).

Il GBCAI gestisce in modo accentuato l'attività di gestione dei reclami e individua i processi al fine di mitigare i rischi. I clienti possono presentare reclamo inviandolo tramite posta ordinaria, posta elettronica o consegnandolo direttamente a mano presso una delle agenzie, che provvederà al tempestivo inoltro al Servizio Reclami. Ricevuto il reclamo, il Servizio procede al suo censimento in un apposito database al fine di consentirne la corretta gestione ed il relativo monitoraggio; contestualmente, viene spedita idonea lettera interlocutoria con cui si comunica al cliente la presa in carico del reclamo stesso e le relative tempistiche di riscontro. Il Servizio Reclami provvede quindi all'istruttoria della pratica avvalendosi della collaborazione delle varie funzioni aziendali necessarie, per poter poi fornire un riscontro esauriente al cliente e, in caso di accoglimento, indica anche le iniziative assunte nel merito. I termini di evasione dei reclami sono stabiliti in: 30 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami inerenti operazioni e servizi bancari; 60 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami aventi ad oggetto attività e servizi di Investimento e/o servizi accessori; 45 giorni dal ricevimento dell'istanza, per quanto di competenza della Banca, in caso di reclami aventi ad oggetto l'attività di intermediazione assicurativa. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, i clienti possono rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in caso di vertenze relative ai servizi d'investimento.

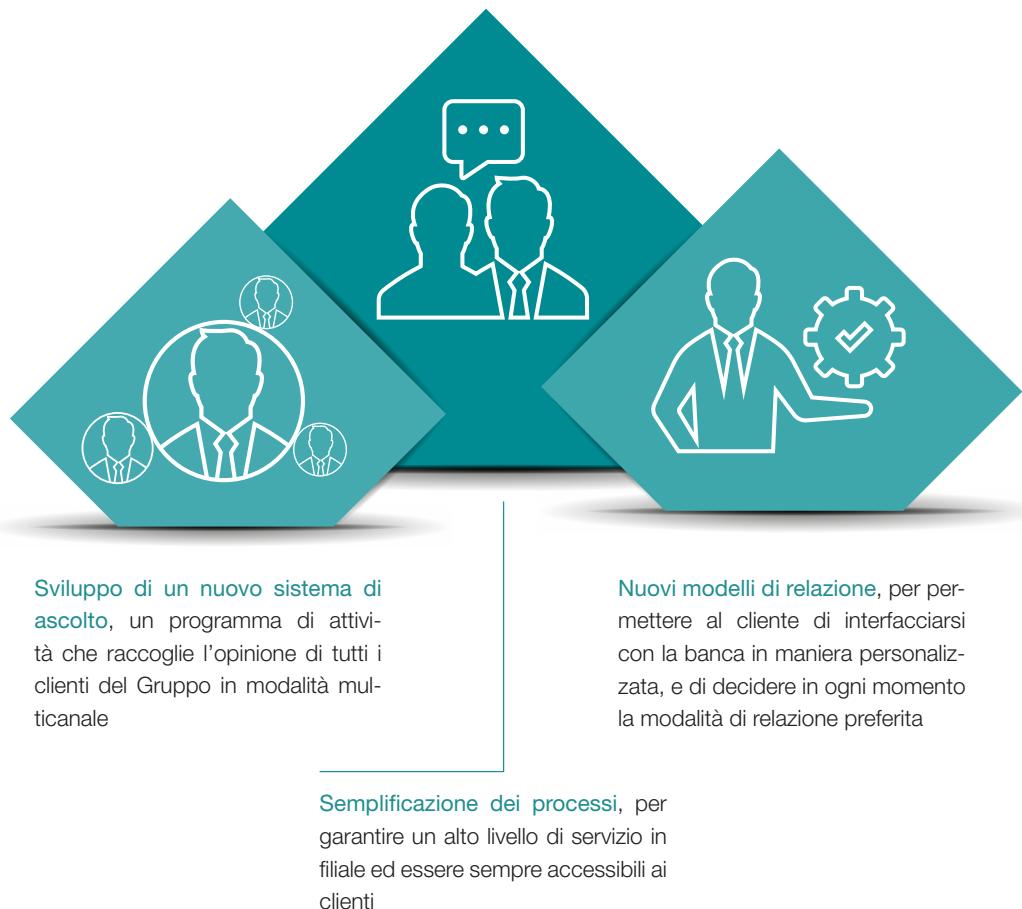
Nel 2017 non si registrano sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti.

Reclami (417-2)		2017	2016	2015
<b>Per tipologia</b>				
Carte di credito/Bancomat	n.	174	130	129
	%	8%	6%	7%
Titoli	n.	150	177	117
	%	7%	8%	6%
Crediti	n.	156	162	147
	%	8%	7%	8%
Mutui	n.	295	364	315
	%	14%	16%	17%
Conti correnti/Depositi	n.	774	812	605
	%	37%	36%	32%
Prodotti assicurati	n.	114	92	93
	%	5%	4%	5%
Stipendi/Pensioni	n.	-	-	2
	%	-	-	-
Privacy (418-1)	n.	-	-	n.d.
	%	-	-	n.d.
- di cui da parte di terzi		0	0	0
- di cui enti regolatori		0	0	0
Altro	n.	417	513	466
	%	20%	23%	25%
<b>Totale reclami</b>	<b>n.</b>	<b>2.080</b>	<b>2.250</b>	<b>1.874</b>
<b>Per motivazione</b>				
Esecuzione operazioni	n.	1.088	995	682
	%	52%	44%	36%
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	106	160	177
	%	5%	7%	9%
Condizioni applicate	n.	225	326	187
	%	11%	14%	10%
Frodi e smarrimento	n.	156	147	139
	%	8%	7%	7%
Altro	n.	505	622	689
	%	24%	28%	37%
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>2.080</b>	<b>2.250</b>	<b>1.874</b>
<b>Arbitro bancario finanziario (ABF)</b>				
Numero ricorsi	n.	99	107	133
Totale numero di ricorsi non conformi alla normativa riguardanti i prodotti e servizi informatici (417-2)	n.	-	-	-
<b>Contenzioso con la clientela (419-1)</b>				
Contenzioso con la clientela	n.	1.208	1.343	1.295
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	127.214.187	117.294.947	127.774.670
Contenzioso fallimentare	n.	43	42	55
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	28.559.084	30.859.527	186.263.700

## Customer Satisfaction

Il rilancio della relazione col cliente passa attraverso un importante programma di potenziamento delle attività di ascolto: per monitorare la qualità del servizio erogato, la banca adotta un sistema di ascolto basato su un programma di indagini che coinvolge un campione di clienti appartenenti ai segmenti di mercato Retail, Banca d'impresa e Private. L'indagine riporta l'indice di propensione della clientela (IRC) nel raccomandare la banca a terzi. L'attività, condotta dalla società specializzata in ricerche di mercato

Doxa, è stata realizzata tra aprile e dicembre tramite interviste telefoniche, per quanto riguarda i canali Private e Corporate (rispettivamente 600 e 579 interviste), accompagnate da un'indagine web, nel caso del canale Retail (52.418 interviste). I questionari sono stati diversificati secondo il canale di riferimento e strutturati su scala di gradimento da 0 a 10, dove 0 significa "per niente probabile" e 10 "estremamente probabile", successivamente rapportati in scala 0 -100<sup>(7)</sup>. Gli indicatori di soddisfazione ottenuti consentono al Gruppo di definire programmi finalizzati al miglioramento di processi, prodotti, servizi e in generale della relazione con il cliente.

Indice di Raccomandazione Cliente medio (IRC medio)<sup>(1)</sup> – (102-43)

		2017	2016
Clienti Retail	Scala 0-100	<b>74,8</b>	76,5
Clienti Private	Scala 0-100	<b>78,9</b>	77,2
Clienti Banca d'Impresa	Scala 0-100	<b>74,2</b>	72,6

(1) L'indice di Raccomandazione Cliente viene riportato attraverso la media dei risultati ottenuti per meglio rappresentare il valore l'indicatore e rendere la rendicontazione uniforme a livello di Gruppo

## Credito responsabile e accesso al credito

Al fine di agevolare l'accesso al credito delle famiglie e ridurre i tempi di delibera creditizia e di erogazione dei mutui casa, la Funzione Crediti, di concerto con le altre Funzioni interessate, ha partecipato alla realizzazione del progetto "Mutuo Agile", che ha permesso di adottare in tempi rapidi nuovi strumenti operativi ed utili accorgimenti di processo, finalizzati alla semplificazione ed alla razionalizzazione dell'attuale processo mutui sia nelle fasi di relazione con il cliente che in quelle di valutazione creditizia e del post delibera.

Con l'obiettivo di presentarsi sempre più come banca di riferimento del mondo mutui, nel corso dell'anno il Gruppo ha sviluppato all'interno del Mutuo Crédit Agricole soluzioni di tasso fisso e di tasso variabile

(7) Il perimetro dell'indagine è limitato agli istituti del Gruppo Crédit Agricole Cariparma, Crédit Agricole CariSpezia e Crédit Agricole FriulAdria.

abbinate a opzioni di benefit a scelta del cliente. Il prodotto viene affiancato da Mutuo Adesso, portale avanzato di nuova generazione, in grado di fornire tutte le necessarie informazioni al cliente in termini di educational al prodotto.

Nel 2017 il GBCAI ha confermato il proprio ruolo di banca vicina al territorio e sensibile al sociale con la nuova offerta rivolta alle Associazioni. Ha infatti commercializzato i due conti correnti “Conto Associazioni No Profit” e “Conto Associazioni”, entrambi caratterizzati da completezza dell’offerta e convenienza delle condizioni. In particolare, il conto No Profit prevede l’esenzione dall’imposta di bollo, la gratuità del canone annuale e la possibilità di ricevere bonifici per cassa a zero spese. I nuovi prodotti rappresentano una valida opportunità per favorire l’acquisition e il cross selling, oltre che incrementare gli impieghi grazie alla nuova linea di credito “Anticipo 5 per mille”. In ambito di ricerca sanitaria, invece, la banca è attiva attraverso la Carta Conto Fondazione Veronesi, che nel 2017 ha registrato 19 nuove richieste. La Carta permette di sostenere i progetti di ricerca della Fondazione Veronesi, finanziando giovani ricercatori che lavorano in tutta Italia in ambito oncologico, cardiologico e delle neuroscienze.

Il concetto di “banca responsabile” viene condiviso anche dal segmento Wealth Management, caratterizzato da un anno di innovazione nell’offerta di prodotti e servizi: nell’ambito dei “Fondi a Finestra” è da segnalare in particolare l’innovazione del Fondo Eurizon Disciplina Sostenibile, che investe in società che presentano precisi requisiti in termini di rispetto dell’ambiente, standard lavorativi e pratiche di governo societarie. Con particolare riferimento al rilancio della centralità del cliente, si è ulteriormente rafforzato anche il segmento Private, per il quale sono state condotte indagini di soddisfazione indirizzate a specifici rami di clientela. In ambito Private è stato erogato un percorso formativo comportamentale e commerciale, oltre che di tipo tecnico specialistico, per supportare i Responsabili nel cambiamento culturale della Rete Private, reso necessario dalla continua evoluzione del contesto competitivo.

		2017	2016	2015
Clienti attivi per canale <sup>(1)</sup> (G4 - FS6)				
Corporate	Impieghi (mln €)	2.662,6	2.817,8	2.222,8
	Raccolta (mln €)	4.830,4	3.271,8	3.414,2
	Raccolta indiretta (mln €)	856,5	11.391,8	10.436,4
PMI	Impieghi (mln €)	12.878,2	13.670,6	13.760,0
	Raccolta (mln €)	7.555,9	7.829,6	6.563,1
	Raccolta indiretta (mln €)	1.405,1	1.551,3	1.458,4
Privati	Impieghi (mln €)	17.290,6	15.922,8	15.152,4
	Raccolta (mln €)	23.106,1	23.553,1	26.531,9
	Raccolta indiretta (mln €)	35.436,0	33.387,0	44.248,6
Big Dossier <sup>(2)</sup>	Impieghi (mln €)	5.132,8	4.477,3	-
	Raccolta (mln €)	1.930,0	1.411,3	-
	Raccolta indiretta (mln €)	20.436,2	18.580,6	-

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

(2) Segmentazione riclassificata nel 2016. Il canale Big Dossier rappresenta i volumi delle controparti non assimilabili alla clientela ordinaria; in particolare sono comprese controparti come Agos, Crédit Agricole Leasing Italia, Amundi, Cavita, Leasys

Portafoglio Enti (G4 – FS6)		2017	2016	2015
Comuni	n.	193	193	181
Regioni e Province	n.	3	4	3
Aziende sanitarie	n.	4	4	6
Istituzioni scolastiche	n.	435	428	352
Università	n.	1	0	0
Consorzi	n.	46	41	45
Comunità montane	n.	7	7	10
A.S.P. / IPAB	n.	44	47	50
Enti vari	n.	120	94	118
Totale	n.	853	818	765

Clienti Imprese (canali PMI + Corporate) (G4 - FS6)		2017	2016	2015
Per segmento				
Large Corporate	n.	1.364	1.203	nd
	Impieghi (mln €)	2.663	2.818	nd
	Raccolta (mln €)	4.830	3.272	nd
	Raccolta indiretta (mln €)	856	11.392	nd
PMI e Mid Corporate	n.	11.016	11.532	nd
	Impieghi (mln €)	7.078	7.282	nd
	Raccolta (mln €)	2.325	2.944	nd
	Raccolta indiretta (mln €)	485	495	nd
Affari	n.	180.503	239.471	nd
	Impieghi (mln €)	5.801	6.388	nd
	Raccolta (mln €)	5.231	4.885	nd
	Raccolta indiretta (mln €)	920	1.056	nd
Totale	n.	192.883	252.206	nd
	Impieghi (mln €)	15.541	16.488	nd
	Raccolta (mln €)	12.386	11.101	nd
	Raccolta indiretta (mln €)	2.262	12.943	nd
Clienti Privati per area geografica <sup>(1)</sup> (G4 - FS6)		2017	2016	2015
Emilia-Romagna	n° clienti	374.942	383.338	nd
	Impieghi (€)	2.692	2.598	nd
	Raccolta (€)	5.807	6.506	nd
	Raccolta indiretta (€)	9.938	9.012	nd
Lombardia	n° clienti	335.886	353.783	nd
	Impieghi (€)	4.595	4.304	nd
	Raccolta (€)	5.544	5.436	nd
	Raccolta indiretta (€)	8.872	8.561	nd
Veneto	n° clienti	139.097	134.294	nd
	Impieghi (€)	1.893	1.688	nd
	Raccolta (€)	1.870	1.747	nd
	Raccolta indiretta (€)	2.779	2.464	nd
Campania	n° clienti	137.022	142.087	nd
	Impieghi (€)	1.275	1.217	nd
	Raccolta (€)	1.999	2.015	nd
	Raccolta indiretta (€)	2.012	2.006	nd
Friuli-Venezia Giulia	n° clienti	156.934	154.759	nd
	Impieghi (€)	1.119	1.010	nd
	Raccolta (€)	2.105	2.097	nd
	Raccolta indiretta (€)	3.525	3.393	nd
Lazio	n° clienti	63.839	66.002	nd
	Impieghi (€)	1.203	1.113	nd
	Raccolta (€)	1.077	1.018	nd
	Raccolta indiretta (€)	1.236	1.249	nd
Liguria	n° clienti	135.397	127.678	nd
	Impieghi (€)	1.190	1.060	nd
	Raccolta (€)	1.829	1.808	nd
	Raccolta indiretta (€)	2.663	2.435	nd
Piemonte	n° clienti	116.967	123.741	nd
	Impieghi (€)	1.892	1.630	nd
	Raccolta (€)	1.603	1.683	nd
	Raccolta indiretta (€)	2.825	26.271	nd

Clienti Privati per area geografica <sup>(1)</sup> (G4 - FS6)		2017	2016	2015	
		n° clienti	90.626	89.940	nd
Toscana	Impieghi (€)	1.357	1.234	nd	
	Raccolta (€)	1.205	1.171	nd	
	Raccolta indiretta (€)	1.479	1.437	nd	
Umbria	n° clienti	6.348	6.412	nd	
	Impieghi (€)	75	69	nd	
	Raccolta (€)	69	70	nd	
Totale	Raccolta indiretta (€)	107	106	nd	
	n° clienti	1.557.058	1.582.034	nd	
	Impieghi (€)	17.291	15.923	nd	
	Raccolta (€)	23.106	23.553	nd	
Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		Raccolta indiretta (€)	35.436	33.387	nd
Emilia-Romagna	n° clienti	47.887	58.211	nd	
	Impieghi (€)	4.206	4.312	nd	
	Raccolta (€)	2.164	2.098	nd	
	Raccolta indiretta (€)	1.122	1.117	nd	
Lombardia	n° clienti	40.274	50.349	nd	
	Impieghi (€)	3.619	4.196	nd	
	Raccolta (€)	3.210	2.382	nd	
	Raccolta indiretta (€)	292	10.825	nd	
Veneto	n° clienti	17.911	23.427	nd	
	Impieghi (€)	2.193	2.202	nd	
	Raccolta (€)	1.468	1.012	nd	
	Raccolta indiretta (€)	189	189	nd	
Campania	n° clienti	19.708	25.632	nd	
	Impieghi (€)	572	556	nd	
	Raccolta (€)	918	855	nd	
	Raccolta indiretta (€)	35	49	nd	
Friuli-Venezia Giulia	n° clienti	17.531	25.628	nd	
	Impieghi (€)	1.485	1.645	nd	
	Raccolta (€)	1.308	1.429	nd	
	Raccolta indiretta (€)	268	277	nd	
Lazio	n° clienti	8.641	10.883	nd	
	Impieghi (€)	872	810	nd	
	Raccolta (€)	1.090	1.096	nd	
	Raccolta indiretta (€)	35	59	nd	
Liguria	n° clienti	11.266	21.092	nd	
	Impieghi (€)	821	963	nd	
	Raccolta (€)	649	691	nd	
	Raccolta indiretta (€)	107	116	nd	
Piemonte	n° clienti	14.156	19.043	nd	
	Impieghi (€)	737	789	nd	
	Raccolta (€)	995	1.141	nd	
	Raccolta indiretta (€)	77	108	nd	
Toscana	n° clienti	14.179	16.546	nd	
	Impieghi (€)	947	934	nd	
	Raccolta (€)	531	365	nd	
	Raccolta indiretta (€)	130	196	nd	

Clienti Privati per area geografica <sup>(1)</sup> (G4 – FS6)		2017	2016	2015
	n° clienti	1.330	1.395	nd
Umbria	Impieghi (€)	88	82	nd
	Raccolta (€)	53	32	nd
	Raccolta indiretta (€)	7	7	nd
	n° clienti	192.883	252.206	nd
Totale	Impieghi (€)	15.541	16.488	nd
	Raccolta (€)	12.386	11.101	nd
	Raccolta indiretta (€)	2.262	12.943	nd
	n° clienti	192.883	252.206	nd

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

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4 – FS6)		2017
<b>Per fascia d'età</b>		
0-20 anni		n. 72.896
21-30 anni		n. 130.640
31-40 anni		n. 215.861
41-55 anni		n. 451.748
56-65 anni		n. 238.782
>65 anni		n. 387.506
Clienti privati non corrispondenti a persone fisiche		n. 26.542
<b>Totale</b>		<b>n. 1.523.975</b>

Leasing strumentale (G4 – FS6)		2017	2016	2015
Portafoglio	migliaia di €	593.755	545.365	507.055
Erogato	migliaia di €	312.482	272.881	222.069
<b>Leasing veicoli (G4 – FS6)</b>				
Portafoglio	migliaia di €	149.820	131.703	108.398
Erogato	migliaia di €	80.121	78.601	57.038
<b>Leasing immobiliare (G4 – FS6)</b>				
Portafoglio	migliaia di €	872.911	994.651	1.044.627
Erogato	migliaia di €	86.243	64.988	79.632
<b>Leasing nautico (G4 – FS6)</b>				
Portafoglio	migliaia di €	56.993	41.338	21.557
Erogato	migliaia di €	42.734	25.481	19.372
<b>Clienti Leasing per area geografica (G4 – FS6)</b>				
Portafoglio				
Lombardia	migliaia di €	515.059	532.551	525.062
Piemonte	migliaia di €	149.675	167.251	181.582
Valle D'Aosta	migliaia di €	12.079	15.687	12.474
Liguria	migliaia di €	84.743	85.854	61.031
<b>Totale Nord Ovest</b>	migliaia di €	<b>761.557</b>	801.343	780.149
Veneto				
Trentino Alto Adige	migliaia di €	194.521	174.265	155.613
Friuli Venezia Giulia	migliaia di €	37.604	33.790	14.144
Emilia Romagna	migliaia di €	101.368	110.786	116.309
<b>Totale Nord Est</b>	migliaia di €	<b>445.280</b>	477.782	494.093
Toscana	migliaia di €	124.362	124.604	115.542
Umbria	migliaia di €	12.293	13.060	12.133
Marche	migliaia di €	21.473	10.235	8.937

Leasing strumentale (G4 – FS6)		2017	2016	2015
Abruzzo	migliaia di €	5.517	5.592	3.938
Lazio	migliaia di €	119.118	123.829	153.022
Totale Centro	migliaia di €	282.763	277.319	293.572
Molise	migliaia di €	7.024	6.307	6.020
Campania	migliaia di €	81.139	84.673	76.149
Calabria	migliaia di €	125	281	291
Basilicata	migliaia di €	4.368	5.335	1.484
Puglia	migliaia di €	6.584	6.062	7.988
Sicilia	migliaia di €	7.477	6.835	6.397
Sardegna	migliaia di €	11.919	12.458	14.597
Totale Sud e Isole	migliaia di €	118.636	121.951	112.926
Totale Italia	migliaia di €	1.941.729	1.997.237	1.966.805
Estero	migliaia di €	2.059	2.170	2.689
Totale portafoglio	migliaia di €	1.943.787	1.999.406	1.969.494
Erogato				
Lombardia	migliaia di €	128.336	106.909	62.199
Piemonte	migliaia di €	44.096	31.008	33.720
Valle D'Aosta	migliaia di €	5.000	0	9.149
Liguria	migliaia di €	21.988	23.408	40.076
Totale Nord Ovest	migliaia di €	199.420	161.325	145.144
Veneto	migliaia di €	88.875	51.645	53.352
Trentino Alto Adige	migliaia di €	2.867	9.712	24.144
Friuli Venezia Giulia	migliaia di €	33.755	22.979	31.335
Emilia Romagna	migliaia di €	121.675	97.162	82.199
Totale Nord Est	migliaia di €	247.172	181.497	191.029
Toscana	migliaia di €	36.164	31.478	35.246
Umbria	migliaia di €	4.336	5.461	2.147
Marche	migliaia di €	5.879	19.248	3.235
Abruzzo	migliaia di €	2.052	3.203	212
Lazio	migliaia di €	18.183	20.022	10.969
Totale Centro	migliaia di €	66.614	79.413	51.809
Molise	migliaia di €	725	2.519	289
Campania	migliaia di €	26.429	30.396	23.620
Calabria	migliaia di €	133	0	0
Basilicata	migliaia di €	19	51	223
Puglia	migliaia di €	263	3.066	1.260
Sicilia	migliaia di €	681	848	55
Sardegna	migliaia di €	182	801	158
Totale Sud e Isole	migliaia di €	28.431	37.682	25.604
Totale Italia	migliaia di €	541.637	459.917	413.586
Estero	migliaia di €	0	0	2.179
Totale erogato	migliaia di €	541.637	459.917	415.764
Numero Clienti				
Lombardia	n.	1.998	2.065	2.029
Piemonte	n.	752	750	680
Valle D'Aosta	n.	2	4	4

<b>Leasing strumentale (G4 – FS6)</b>		<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Liguria	n.	<b>508</b>	484	459
Totale Nord Ovest	n.	<b>3.260</b>	3.303	3.172
Veneto	n.	<b>883</b>	885	796
Trentino Alto Adige	n.	<b>68</b>	69	55
Friuli Venezia Giulia	n.	<b>825</b>	848	786
Emilia Romagna	n.	<b>1.756</b>	1.750	1.669
Totale Nord Est	n.	<b>3.532</b>	3.552	3.306
Toscana	n.	<b>655</b>	661	601
Umbria	n.	<b>60</b>	59	50
Marche	n.	<b>38</b>	39	34
Abruzzo	n.	<b>27</b>	26	19
Lazio	n.	<b>406</b>	405	403
Totale Centro	n.	<b>1.186</b>	1.190	1.107
Molise	n.	<b>10</b>	8	5
Campania	n.	<b>603</b>	599	567
Calabria	n.	<b>7</b>	6	6
Basilicata	n.	<b>8</b>	9	10
Puglia	n.	<b>20</b>	23	21
Sicilia	n.	<b>18</b>	17	15
Sardegna	n.	<b>12</b>	14	13
Totale Sud e Isole	n.	<b>678</b>	676	637
Totale Italia	n.	<b>8.656</b>	8.721	8.222
Ester	n.	<b>2</b>	2	nd
Totale numero clienti	n.	<b>8.658</b>	8.723	8.222

## Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare

Il GBCAI sostiene la crescita e l'internazionalizzazione delle aziende più dinamiche e pronte ad investire in innovazione: il canale Banca d'Impresa è in grado di offrire servizi di consulenza dedicati e soluzioni innovative con l'obiettivo di sostenerle nel loro percorso di crescita nazionale e internazionale.

Promuove la competitività del territorio, quale leva per la crescita della competitività dell'azienda stessa. Imprese e territorio sono infatti legate da un doppio filo: le imprese sane incrementano la salute di un territorio, che, a sua volta, funge da terreno di coltura per l'economia locale. Le stesse aziende che ne compongono il tessuto economico risultano essere più solide e affidabili.

Impieghi/Raccolta clientela Imprese per settore (%) (G4 – FS6)		2017	2016	2015
	Impieghi (mln €)	2.017	1.880	1.775
	Raccolta (mln €)	506	448	344
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Raccolta indiretta (mln €)	68	93	89
	Impieghi (mln €)	1.962	1.997	2.075
Commercio	Raccolta (mln €)	1.318	1.085	964
	Raccolta indiretta (mln €)	193	197	170
Costruzioni e att. immobiliari	Impieghi (mln €)	2.085	2.355	2.754
	Raccolta (mln €)	1.018	687	648
	Raccolta indiretta (mln €)	118	123	114
Manifatturiero	Impieghi (mln €)	4.536	4.313	4.256
	Raccolta (mln €)	2.127	2.170	2.468
	Raccolta indiretta (mln €)	715	736	716
Servizi	Impieghi (mln €)	3.547	4.419	3.710
	Raccolta (mln €)	3.908	3.525	2.851
	Raccolta indiretta (mln €)	417	596	414
Altri settori	Impieghi (mln €)	1.394	1.524	1.413
	Raccolta (mln €)	3.510	3.186	2.704
	Raccolta indiretta (mln €)	750	11.198	10.392
Totale	Impieghi (mln €)	15.541	16.488	15.983
	Raccolta (mln €)	12.386	11.101	9.977
	Raccolta indiretta (mln €)	2.262	12.943	11.895

Con questa logica, nel 2017 sono state avviate iniziative in collaborazione con alcuni partner territoriali e nazionali, ed effettuate diverse visite presso le Associazioni di Categoria, con l'obiettivo di consolidare la relazione, rispondere alle richieste delle aziende e supportarle nei loro piani di sviluppo. Ne è una dimostrazione la collaborazione con primari Confidi, processo che supporta la crescita e lo sviluppo delle aziende del territorio agevolandone l'accesso al credito.

Di seguito sono riportate le più rilevanti progettualità di natura ambientale e sociale che hanno interessato il 2017:

- È stata sostenuta l'attività di finanziamento attraverso il Fondo di Garanzia per le PMI, con l'obiettivo di aumentare gli importi erogabili grazie alla presenza delle garanzie statali;
- Il GBCAI ha firmato un nuovo accordo con la BEI (Banca Europea per gli Investimenti) che prevede un plafond di 100 milioni rivolto a PMI e Mid Cap, con particolare focus verso le esigenze del settore agroalimentare;
- La banca ha promosso, in qualità di intermediario diretto, l'accordo stipulato con il Fondo Europeo per gli investimenti (FEI), che ha permesso di effettuare nell'arco del 2017, diverse operazioni a favore delle aziende innovative;
- È proseguita l'iniziativa "Predeliberati", destinata ai clienti dei Mercati Imprese, con l'obiettivo di facilitare e accelerare i tempi relativi alle concessioni creditizie. Nel 2017 l'iniziativa ha raggiunto 1.549 clienti privati per un valore totale di 107,9 milioni di euro e 186 aziende per 152 milioni di euro;
- È stato avviato il servizio "Misys", una soluzione e-banking integrata che offre ai Clienti una piattaforma Internet multifunzionale per la gestione online delle Lettere di Credito Import/Export, Garanzie Internazionali e STANDBY LC;
- È stata sottoscritta una collaborazione con l'Investment Bank del Gruppo in Italia (progetto "Itaca") che consente una migliore offerta combinata e completa per il segmento Mid Corporate, un maggiore presidio e rafforzamento della relazione con i clienti a livello di top management e un forte sviluppo delle sinergie interne al Gruppo CA in Italia;
- Adesione al programma "Sace 2i per l'impresa" attraverso l'integrazione dell'accordo vigente "Nuovi Mercati". L'iniziativa permette a Sace di beneficiare di una controgaranzia rilasciata dalla FEI e alle aziende di migliorare l'accesso al credito;
- In tema di internazionalizzazione, è stata siglata la convenzione con Altios, partner primario nell'accompagnamento delle imprese all'estero, che segue le aziende in tutte le fasi di sviluppo su scala

- internazionale, dall'approccio al mercato di riferimento alla creazione e gestione dell'insediamento locale;
- È stato ideato “SuperInnova”, progetto che sostiene l’innovazione delle imprese e risponde alle specifiche esigenze della clientela in chiave Industria 4.0. SuperInnova, grazie ad un team di specialisti, aiuta l’azienda ad individuare soluzioni altamente personalizzate e flessibili in relazione al ciclo di vita dell’impresa e al settore merceologico di appartenenza.

Erogazioni garantite erogate		2017 <sup>(1)</sup>	2016	2015
<b>Fondo centrale di garanzia</b>				
Operazioni	n.	345	258	nd
Importo	milioni di €	86	85	nd
<b>SACE</b>				
Operazioni	n.	25	56	nd
Importo	milioni di €	29,7	103	nd

(1) A partire dall'esercizio 2017 la rendicontazione dei prodotti viene riportata considerando i volumi erogati a livello di Gruppo per tutti i canali

Anche il Fondo Multiscopo concorre al sostegno della nuova imprenditorialità: l'iniziativa è stata attivata dalla Regione Emilia Romagna con la costituzione di un Fondo. L'intervento finanziario si configura come co-finanziamento a medio termine erogato dalla banca con l'utilizzo congiunto di mezzi finanziari propri (30%) a tassi agevolati convenzionati con il Consorzio di Garanzia regionale Unifidi e del Fondo (70%) a tasso zero. In particolare, il *Fondo Starter* è il comparto del più ampio Fondo Multiscopo che, attraverso lo stanziamento di 11 milioni di euro, finanzia le tipologie di investimento che prevedono:

- lo sviluppo organizzativo e la messa a punto di prodotti e servizi da parte di piccole imprese che presentano potenzialità concrete di sviluppo;
- il consolidamento e la creazione di nuova occupazione sulla base di piani industriali, anche attraverso percorsi di rete;
- l'introduzione e l'uso efficace di strumenti ICT nelle forme di servizi e soluzioni avanzate con acquisti di soluzioni software e tecnologie innovative per la manifattura digitale.

Inoltre, è proseguita l'iniziativa Associazione Promozione Sociale Ricrediti, in collaborazione con Fondazione Cariparma e Associazione Ricrediti con l'obiettivo di favorire l'erogazione di “microcredito” a sostegno di iniziative di autoimprenditorialità che difficilmente potrebbero trovare accesso al credito. Nel 2017 sono stati erogati 62.886 € per 11 nuove operazioni di finanziamento.

Prodotti Retail con finalità sociale <sup>(1)</sup> (G4 – FS7)		2017	2016	2015
Associazione Promozione Sociale Ricrediti	€	62.886	91.300	24.200
Scelgo Io – Imprenditoria Femminile	€	980.000	153.418.652	107.463.967
	n.	330	nd	nd
	Impieghi mln€	1,9	nd	nd
Conto associazioni	Raccolta diretta mln€	12,4	nd	nd
	n.	98	nd	nd
	Impieghi mln€	1,4	nd	nd
Conto associazioni No Profit	Raccolta diretta mln€	55,6	nd	nd
Plafond eventi calamitosi/sisma centro Italia	n.	1.415	nd	nd
	mln di €	13,8	nd	nd

(1) I prodotti che non presentano il confronto gli esercizi precedenti sono imputabili solo al 2017

Infine, nel 2017 Crédit Agricole Leasing Italia ha colto al meglio le opportunità derivanti dalla misura Beni strumentali (“Nuova Sabatini”), agevolazione alle imprese messa a disposizione dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE). La misura consiste in un sostegno agli investimenti per acquisto, anche in leasing di macchinari, attrezzi, impianti, beni strumentali ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali, per promuovere lo sviluppo dell’“industria 4.0”. Tramite questa agevolazione CALIT ha stipulato nell’anno 521 contratti per un importo pari a 82,4 mln di euro, di cui circa 30 mln sono relativi a finanziamenti in industria 4.0.

Grazie ad una marcata esperienza e a specifiche competenze maturate nel settore, il GBCAI si pone come interlocutore di riferimento per il comparto Agroalimentare italiano che, vista la forte relazione con il territorio, porta con sé un connotato distintivo in termini di sostenibilità ambientale (e sociale) e di sviluppo delle aree rurali, anche dal punto di vista occupazionale. Il Gruppo interpreta la vocazione di Banque Verte della capogruppo CASA attraverso il supporto delle aziende produttive, garantendo stabilità di approvvigionamento alle imprese di trasformazione, attraverso orizzonti suddivisi per filiera (Cereali, Vino, Vivaismo, Latte, Zootecnica) e il presidio di specialisti dedicati. L'approccio per filiera verticale sostiene la stabilità nelle dinamiche di approvvigionamento per comparti come il pomodoro da industria, il vitivinicolo orientato all'esportazione e il biologico. Ogni richiesta di credito viene valutata secondo la sostenibilità del progetto nel medio lungo periodo, in particolare privilegiando la promozione di attività sostenibili inserite in filiere produttive agroalimentari. La banca inoltre, si fa promotrice di partenariati con le principali organizzazioni di categoria attraverso la condivisione di processi codificati. Per comprendere e soddisfare integralmente le esigenze del settore, ai gestori presenti sul territorio viene dedicata una formazione specifica, finalizzata ad erogare un servizio su misura del cliente. La strategia del GBCAI passa attraverso l'attivazione di poli affari, che prevedono la distribuzione delle competenze anche in funzione della vocazione territoriale caratteristica.

A sostegno di quest'approccio si inserisce l'accordo con la BEI, pensato per promuovere le imprese del settore Agroalimentare, mettendo a disposizione un plafond di 100 milioni di euro.

In collaborazione con la capogruppo CASA, nel 2017 è stato sviluppato l'applicativo *Agriadvisor*, finalizzato ad elaborare un'analisi diagnostica delle esigenze finanziarie di breve e medio lungo termine di aziende agricole e a simulare ipotesi di supporto finanziario da proporre nell'ambito di un servizio di consulenza personalizzato.

Nel 2017 anche Crédit Agricole Leasing Italia ha adottato la piattaforma "Agilor", utilizzata dalle banche del Gruppo. La piattaforma si pone come soluzione operativa che supporta il credito intermediato attraverso presiti e soluzioni di leasing finanziario volte a incentivare l'acquisto di beni agricoli. CALIT ha inoltre costituito un team specializzato nella gestione delle pratiche relative al settore Agroalimentare. L'adozione di queste soluzioni ha portato ad un incremento del 14% rispetto all'anno precedente, per un totale di circa 145 milioni di euro di finanziato.

(G4 – FS6)		2017	2016
Focus Agri Agro	n.	30.651	30.679
Clienti Agri Agro	Impieghi (mln €)	3.665	3.363
	Raccolta (mln €)	1.027	1.574

## Vicinanza ai clienti e ai territori

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia gioca un ruolo attivo all'interno di comunità e territori, proponendosi come riferimento per lo sviluppo economico, sociale e culturale del Paese.

La vicinanza al cliente passa attraverso una presenza capillare nei territori in cui il Gruppo opera. In quest'ottica si colloca anche l'Operazione Fellini, definita a dicembre 2017, grazie alla quale il GBCAI ha rafforzato anche il suo essere banca di prossimità, grazie all'acquisizione dei tre istituti, Cassa di Risparmio di Cesena S.p.A., Banca Carim S.p.A. e Cassa di Risparmio di San Miniato S.p.A, caratterizzati da un forte connotato di radicamento nel territorio di riferimento. Al 31 dicembre 2017 il Gruppo è presente in 574 comuni, e il presidio sul territorio risulta così ripartito:

Regione	Sportelli Gruppo	Sportelli Sistema al 31.12.2017	QdM
Piemonte	58	<b>2.251</b>	2,6%
Lombardia	165	<b>5.443</b>	3,0%
Veneto	88	<b>2.804</b>	3,1%
Friuli-Venezia Giulia	87	<b>735</b>	11,8%
Liguria	69	<b>766</b>	9,0%
Emilia-Romagna	286	<b>2.806</b>	10,2%
Toscana	133	<b>2.090</b>	6,4%
Umbria	11	<b>458</b>	2,4%
Marche	10	<b>885</b>	1,1%
Lazio	47	<b>2.293</b>	2,0%
Campania	56	<b>1.365</b>	4,1%
<b>Italia</b>	<b>1.010</b>	<b>27.325</b>	<b>3,6%</b>

Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate (FS13)		2017	2016
Comuni con popolazione < 5.000 abitanti	n.	<b>135</b>	138
Filiali in comuni con popolazione < 5.000 abitanti	n.	<b>142</b>	147

Presenza territoriale		2017	2016
Sportelli	n.	<b>1.010</b>	815
Poli affari	n.	<b>49</b>	26
Mercati private	n.	<b>22</b>	21
Mercati d'impresa	n.	<b>21</b>	20
Aree corporate	n.	<b>1</b>	1
Mercati consulenti finanziari	n.	<b>9</b>	5

Alla base della partecipazione dinamica della Banca nel tessuto sociale, sono radicate una serie di collaborazioni e partnership con i più rilevanti attori locali, nazionali e internazionali. L'intento condiviso è dare risalto al patrimonio sociale e culturale italiano e renderlo accessibile ad un bacino di utenti sempre maggiore, attraverso iniziative, progetti e canali di diversa natura. L'impegno sociale del Gruppo si concretizza in collaborazioni con organizzazioni no profit attraverso la realizzazione di attività svolte in partnership con dipendenti, organizzazioni sindacali e clienti.

A partire dal 2017, il GBCAI ha avviato una partnership della durata di cinque anni con l'Università Ca'Foscari, nell'ambito della quale sono state realizzate una serie di iniziative che hanno coinvolto gli studenti dell'ateneo veneziano. Tra queste, l'erogazione di una Carta Multiservizi per tutti gli studenti e i collaboratori dell'Ateneo, sessioni formative in tema di educazione finanziaria, iniziative di orientamento al lavoro e la possibilità di avviare periodo di stage all'interno del Gruppo Crédit Agricole Italia e all'estero.

È stata inoltre sottoscritta la Convenzione con ABI - CDP "Plafond Eventi Calamitosi" e "Plafond Sisma Centro Italia" a sostegno delle popolazioni colpite dalle calamità naturali: l'ABI e la Cassa depositi prestiti hanno infatti sottoscritto l'accordo che definisce le regole sulla base delle quali Cdp, mette a disposizione delle banche dei plafond finanziari dedicati per la concessione di finanziamenti agevolati, garantiti dallo Stato, da destinare agli interventi per far fronte ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive a seguito di eventi calamitosi. Il finanziamento e le relative spese di gestione formeran-

no oggetto di cessione alla banca del relativo credito d'imposta da parte dei beneficiari. Al beneficiario, alle rispettive scadenze del piano di ammortamento, non verrà pertanto chiesto alcun rimborso

## Il coinvolgimento delle comunità

La vicinanza ai territori viene manifestata attraverso iniziative che vertono soprattutto sulla ricerca delle eccellenze territoriali in ambito culturale, concretizzata nel sostegno a teatri, mostre e festival. Tra le principali mostre sostenute nel corso del 2017 si ricordano, in particolare, quella dedicata a Manet, a Palazzo Reale a Milano, con l'esposizione di oltre cinquanta opere provenienti dal Musée d'Orsay e oltre 150.000 visitatori, e quella dedicata al Guercino a Piacenza, distribuita fra Palazzo Farnese ed il Duomo, con l'allestimento della struttura per la visita in quota alla cupola, per un totale di 100.000 visitatori. Per quanto riguarda l'attività teatrale, è proseguito il sostegno al Festival Verdi, organizzato dal Teatro Regio di Parma, e all'intera stagione del Teatro Municipale di Piacenza, grazie ai recuperi fiscali previsti dalla legge sull'"*art bonus*", che prevede il credito di imposta del 65% sull'elargizione versata. Nel 2017 è stato sostenuto anche il Teatro Stabile di Torino, con lo spettacolo per bambini "La bella addormentata". Ancora in ambito culturale è proseguita la promozione dell'iniziativa "Scuola di giornalismo", rivolta alle scuole superiori di Piacenza, in collaborazione con il quotidiano "Libertà", tesa a favorire la lettura dei quotidiani in classe. A seguito degli eventi sismici del 2012 e del 2016, il Gruppo ha deciso di contribuire alla ristrutturazione dell'Oratorio di San Damiano e della Collegiata di San Martino in Rio. Gli interventi di ripristino ai monumenti storici sono stati finanziati dal Gruppo, nel primo caso in collaborazione con First Social Life, nel secondo grazie ai finanziamenti della Regione e alla raccolta fondi tra privati e aziende. Nel mese di luglio è stato finalizzato l'accordo con la Fondazione ANA (Associazione Nazionale Alpini) per la realizzazione di un Centro Polifunzionale ad Accumoli, in provincia di Rieti. Grazie al contributo di dipendenti e clienti delle Società del GBCAI, sono stati raccolti circa 123.000 euro, a cui si sommano 177.000 euro a titolo liberale, per un sostegno complessivo di 300.000 euro a favore dell'iniziativa. Le Società del Gruppo sono impegnate nel progetto di raccolta fondi *payroll giving*, nato per iniziativa della Commissione Paritetica Aziendale della Banca, grazie al quale è possibile devolvere ad un progetto dedicato i centesimi del netto della propria busta paga, cui la banca aggiunge i centesimi necessari per raggiungere il valore di 1 euro. Nel 2017 le donazioni dei dipendenti hanno supportato due progetti, l'uno con la Fondazione Operation Smile, alla quale sono stati donati 32.574 euro per l'acquisto di uno scanner intra-orale tridimensionale che verrà utilizzato dall'associazione nell' Ospedale San Paolo di Milano, l'altro con l'Associazione Team for Children alla quale sono stati donati 42.700 euro per il completamento e l' arredamento della Teen Zone, ovvero la nuova area di 170 metri quadrati che verrà edificata e messa a disposizione degli adolescenti in terapia nel reparto di Oncoematologia Pediatrica nell'Ospedale Civile di Padova. Disabilità, progetti sanitari e l'avvicinamento dei bambini in difficoltà economiche allo sport hanno rappresentato altri ambiti di intervento, nel più ampio contesto sociale, su cui il Gruppo si è focalizzato nel 2017. Tra queste, l'edizione 2017 del *Diego Dominguez Rugby Camp*, tenutosi a Napoli, in collaborazione con il Rugby Scampia, che ha permesso a 40 ragazzi selezionati dalle società locali, di trascorrere una settimana di "day camp". Sempre in ambito sportivo ha avuto luogo la *Crédit Agricole Cariparma Running*, competizione podistica cittadina che richiama ogni anno circa 6.000 persone. Durante la manifestazione viene organizzata anche la camminata "Corri per la Vita" il cui ricavato per la vendita dei pettorali, raddoppiato poi con la beneficenza della Banca, è stato destinato alle associazioni Munus Onlus, Forum Solidarietà e AISLA.

CA FriulAdria e CA Cariparma hanno deliberato un plafond utilizzabile in autonomia dalle Direzioni territoriali per iniziative principalmente in ambito sociale e culturale.

Investimenti nella comunità (201-1)		2017	2016	2015
	%	63,9%	60%	68%
Sponsorizzazioni	euro	€ 3.135.477,50	€ 3.263.455	€ 3.769.755
Erogazioni da fondo di beneficenza	%	36,1%	40%	32%
	euro	€ 1.772.658,66	€ 2.147.461	€ 1.811.278
<b>Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)</b>				
Cultura	%	3,7%	3%	6%
	euro	€ 115.300,00 €	€ 116.986	€ 246.810
Altro	%	3,6%	26%	34%
	euro	€ 112.539,50 €	€ 836.392	€ 1.266.244
Sport	%	67,5%	70%	60%
	euro	€ 2.117.899,00 €	€ 2.288.716	€ 2.255.801
Economico	%	25,2%	1%	0%
	euro	€ 789.739,00 €	€ 21.361	€ 900
<b>Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)</b>				
Cultura	%	62,2%	62%	55%
	euro	€ 1.102.060	€ 1.317.700	€ 999.900
Sociale	%	30,9%	31%	34%
	euro	€ 548.149	€ 668.633	€ 608.887
Sport	%	3,2%	3%	5%
	euro	€ 56.200	€ 69.500	€ 99.600
Altro	%	3,7%	4%	6%
	euro	€ 66.250	€ 91.628	€ 102.891

# Lotta alla corruzione attiva e passiva

## RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GBCAI

La corruzione rappresenta una delle problematiche più concrete e attuali per l'intero settore bancario. Il GBCAI si oppone a questa minaccia attraverso un modello di governance fondato su principi etici e su una gestione del business corretta e trasparente. Questo approccio viene esplicitato attraverso il tema materiale *Integrità nei processi di governance e nella gestione del business*, che ribadisce l'importanza della lotta alla corruzione e della corretta gestione dell'attività nella strategia del Gruppo.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è impegnato nel contrastare ogni forma di corruzione attraverso il presidio della funzione Compliance. Essa, in particolare, monitora e valuta costantemente l'applicazione e l'impatto delle normative anticorruzione sui processi e le procedure della banca, oltre a definirne le politiche di prevenzione e di controllo.

La Funzione Compliance, esegue un costante presidio sull'evoluzione di leggi, regolamenti, norme, codici, autoregolamentazioni e consuetudini professionali e deontologiche nazionali e del Gruppo Crédit Agricole SA garantendo l'adeguamento della normativa interna. In particolare, provvede alla validazione ex ante del dispositivo regolamentare e dei processi operativi di Gruppo. Provvede inoltre ad effettuare controlli di effettività sulle prassi operative al fine della mitigazione del rischio di non conformità.

La banca, inoltre, considera la trasparenza e la correttezza nella progettazione e vendita dei prodotti finanziari alla base di ogni attività posta in essere nei confronti dei propri interlocutori sia interni che esterni, per permettere a tutti i portatori di interesse di fare scelte consapevoli.

## POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Nel corso del 2017 è stata predisposta la **politica della lotta alla frode** approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo il 12 dicembre 2017.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole, si è inoltre dotato di una **“Policy per le Segnalazioni di illeciti e irregolarità”** o **“Whistleblowing Policy”** volta a dotare il Gruppo di un sistema interno di segnalazione di atti o fatti che possono costituire una violazione di norme disciplinanti l'attività bancaria, garantendo la riservatezza dei segnalanti (dipendenti o coloro che operano sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale del Gruppo). La politica definisce le modalità di ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni finalizzate a denunciare presunte anomalie o violazioni effettuate da dipendenti, membri degli organi sociali o terzi.

Le Politiche Creditizie in ambito Compliance prevedono che la decisione circa le singole richieste di concessione di credito e di specifico utilizzo da parte di persone politicamente esposte, Paesi sottoposti a misure di embargo o sorveglianza e attività rientranti tra i “settori sotto sorveglianza” sia riservata ai competenti Organi Delegati Centrali nell’ambito delle facoltà delegate tempo per tempo vigenti, con livello minimo Responsabile di Area della Direzione Credito, in seguito al parere preventivo favorevole della Funzione Antiriciclaggio.

## ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

In tema di anticorruzione, a gennaio del 2017 la banca ha proceduto alla realizzazione di un assessment da parte di una Società specializzata sul contrasto alla corruzione, che ha contribuito ad ottenere, tra le prime banche del mercato la “Certification du dispositif de lutte contre la corruption”.

In tal senso, la formazione rappresenta, da sempre, per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia un momento importante e indispensabile per rappresentare i contenuti normativi, i rischi connessi e il dispositivo

posto in essere a tutela dei clienti, dei dipendenti e delle Società del Gruppo. La Funzione Compliance si occupa direttamente della formazione in materia tramite corsi, tenuto conto delle competenze e della seniority maturate. Ulteriori attività formative sono pianificate con la collaborazione di società o enti esterni ad alto livello di specializzazione. Nel corso del 2017 è stato inoltre definito a livello di Gruppo un nuovo piano di formazione annuale dedicato ai membri dei Consigli di Amministrazione di tutte le entità del Gruppo sui principali pilastri regolamentari della compliance (conformità, sicurezza finanziaria, sanzioni internazionali, responsabilità connesse al ruolo svolto dai Consiglieri in tema di vigilanza, riservatezza, prevenzione dei conflitti di interesse e del market abuse).

In tema di trasparenza e correttezza nelle fasi di progettazione e vendita dei prodotti finanziari, il Gruppo adotta forme di comunicazione comprensibili e complete e promuove il dialogo con la propria clientela attraverso vari canali, anche al fine di raccoglierne quesiti e suggerimenti.

		2017	2016	2015
<b>Azioni intraprese in risposta ad azioni di corruzione (205-3)</b>				
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	n.	-	-	-
Licenziamenti per corruzione	n.	-	-	-
Numero totale dei casi accertati di corruzione	n.	-	-	-
<b>Elencare la diversa tipologia di casi di corruzione per dipendenti</b>				
Numero totale dei casi accertati di corruzione nei confronti di business partner con conseguente termine della partnership	n.	-	-	-
Numero totale dei casi accertati di corruzione impugnati per legge contro la Banca o i suoi dipendenti	n.	-	-	-
<b>Formazione su politiche e procedure anticorruzione</b>		2017	2016	2015
Ambito				
Formazione MiFID	ore	8.542	219	748
Antiriciclaggio	ore	6.759	11.735	12.419
Formazione 231	ore	712	3.127	1.889
<b>Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)</b>				
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	-	-	-
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	-	-	-

# Gestione del personale

## RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GBCAI

Il GBCAI ha scelto di investire sulle sue persone e di porle al centro del piano di trasformazione: forte di una cultura aziendale consolidata e fiducioso in un Gruppo capace di evolvere verso nuove modalità di lavoro e di relazione all'interno di un contesto in continuo mutamento, chiama le persone ad essere protagoniste di quel cambiamento che permetterà la creazione di valore auspicato dalla banca. Per questo motivo, il GBCAI interpreta secondo le tematiche di *Dialogo interno, welfare e pari opportunità e Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane* i temi chiave per rappresentare la gestione del personale.

## POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

L'ambizione di un Piano che guarda al futuro nasce anche dalla scommessa che la banca fa sulle proprie persone. In un contesto di mercato complesso, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è consapevole che la vera differenza la faranno le persone, chiamate sempre più a divenire motore del cambiamento per garantire e partecipare alla creazione di valore auspicato dalla banca.

Il Piano Industriale fa sue parole importanti come cambiamento, innovazione, trasformazione. Il Gruppo è fortemente impegnato nell'accompagnare tutte le persone nel programma di trasformazione attraverso specifici programmi di formazione, lavorando per accrescere le competenze di tutte le sue risorse, con particolare focus su Change Management, Customer Satisfaction, Cultura Digitale, Metodologia Commerciale. Programmi di formazione e sviluppo manageriale si accompagnano a progetti specifici con l'obiettivo di attrarre i migliori talenti sul mercato e valorizzare quelli interni.

La crescita delle persone si sviluppa secondo piani di carriera e percorsi trasversali, con integrazione e programmi di scambio tra Italia ed Esteri, sfruttando le sinergie infragruppo che valorizzano lo spirito internazionale della realtà in cui si opera.

La gestione del personale passa attraverso le linee guida di Alisei 2020, un percorso strutturato di ascolto, sviluppo e valutazione, collocato nella più ampia cornice del Piano a Medio Termine Ambizione Italia 2020. Alisei 2020 è un progetto finalizzato a rendere tutte le persone protagoniste del proprio sviluppo professionale, attraverso strumenti che consentono una miglior conoscenza a tutto tondo del collega, ampliando lo spazio per il confronto e la condivisione di prestazioni e osservazioni, e favorendo la costruzione di un percorso di crescita trasparente e trasversale.

## ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Consistenza del personale		2017	2016	2015 <sup>(1)</sup>
Dipendenti al 31/12/2016	n.	8.269	8.195	8.415
Entrate (ingressi dal mercato, esclusi reintegri in servizio)	n.	326	191	772
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	12	0	676
Uscite (cessati – escluse cessazioni retroattive al 2016)	n.	450	116	992
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	12	676	155
<b>Composizione del personale (102-8)</b>				
<b>Per genere (31.12.2017)</b>				
Uomini	n.	4.192	4.264	4.222
Donne	n.	3.954	4.005	3.973
<b>Per area geografica</b>				
Italia	n.	8.142	8.266	8.194
NORD	n.	6.844	6.944	6.877
Veneto	n.	604	582	583
Friuli Venezia Giulia	n.	947	988	977
Emilia Romagna	n.	2.685	2.691	2.653
Lombardia	n.	1.520	1.570	1.559
Liguria	n.	641	638	628
Piemonte	n.	447	475	477
CENTRO	n.	739	743	742
Toscana	n.	373	371	371
Lazio	n.	332	337	337
Umbria	n.	34	35	34
SUD	n.	559	579	575
Campania	n.	559	579	575
Esteri	n.	4	3	1
<b>Totale</b>	n.	8.146	8.269	8.195
<b>Età media (aa,mm)</b>	n.	47,00	nd	nd
<b>Presenza femminile (405-1)</b>				
Dirigenti	n.	12	12	11
Quadri	n.	1.517	1.466	1.414
Aree professionali	n.	2.425	2.527	2.548
<b>Totale</b>	n.	3.954	4.005	3.973
<b>Part-time (102-8)</b>				
Dipendenti con contratto part-time	n.	981	1.020	989
- <i>di cui</i> donne	n.	952	986	959
<b>Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale (401-3)</b>				
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	n.	627	610	581
- <i>di cui</i> donne	n.	515	534	524
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale mantenendo almeno la medesima posizione	n.	615	603	568
- <i>di cui</i> donne	n.	504	531	511
<b>Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (102-41)</b>				
Dipendenti coperti da CCNL	n.	8146	8269	8195
Dipendenti coperti da CCNL	%	100%	100%	100%
Dipendenti iscritti a sindacati	n.	6916	7128	7084
<b>Contrattazione Collettiva e libertà di associazione (407-1)</b>				
Operazioni a rischio di violazione dei diritti di libertà di associazione e di contrattazione collettiva	n.	-	-	-

(1) Per il 2015, il dato relativo alle acquisizioni / cessazioni infragruppo fa riferimento prevalentemente alla costituzione del Consorzio CAGS

Assunti (401-1)		%	4,15%	2,31%	17,7 %
Tasso di assunzione					
Per età					
<30 anni	n.	168		85	71
30 - 50 anni	n.	162		100	374
>50 anni	n.	8		6	327
Per genere					
Donne	n.	128		67	318
Uomini	n.	210		124	454
Per qualifica					
Dirigenti	n.	4		7	15
Quadri	n.	100		70	210
Aree professionali	n.	234		114	547
Per area geografica (sede lavoro)					
Campania	n.	6		9	7
Emilia Romagna	n.	138		83	520
Friuli Venezia Giulia	n.	4		8	98
Lazio	n.	10		5	7
Liguria	n.	29		18	14
Lombardia	n.	84		43	98
Piemonte	n.	17		7	5
Toscana	n.	7		5	7
Umbria	n.	2		0	0
Veneto	n.	41		13	16

Uscite (401-1)	%	5,67%	1,40%	12,10%
Tasso di cessazione	n.	55	55	59
<b>Per motivo</b>				
Dimissioni	n.	12	0	676
Dimissioni per passaggio infragruppo	n.	290	0	155
Fondo di Solidarietà	n.	14	8	14
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n.	76	42	55
Collocamento a riposo	n.	15	11	33
Altro	n.	19	11	45
<b>Per età</b>				
<30 anni	n.	52	44	394
30 - 50 anni	n.	391	61	553
>50 anni	n.	179	35	403
<b>Per genere</b>				
Donne	n.	283	81	589
Uomini	n.	292	67	654
<b>Per categoria professionale</b>				
Dirigenti	n.	8	7	19
Quadri	n.	162	42	319
Aree professionali	n.	20	2	11
<b>Per area geografica</b>				
Campania	n.	28	6	19
Emilia Romagna	n.	142	49	594
Friuli Venezia Giulia	n.	42	7	103
Lazio	n.	23	7	23
Liguria	n.	126	29	190
Lombardia	n.	42	7	28
Piemonte	n.	12	1	10
Toscana	n.	3	0	1
Umbria	n.	24	8	13
Veneto	n.			

## Sviluppo delle risorse umane

Scegliere le persone come asset per trasmettere i valori caratteristici di una banca innovativa e di prossimità e per assicurare l'erogazione di un servizio di qualità, presuppone per il GBCAI un forte investimento sulla crescita del capitale umano. Formazione specifica, piani di carriera e percorsi trasversali stanno alla base di un processo di trasformazione che coinvolge le risorse, quali chiavi dell'evoluzione dell'intero Gruppo. Sulla base di questo principio nel corso del 2017 sono stati implementati programmi e azioni mirati per funzione e segmento di mercato, con l'obiettivo di costruire un servizio su misura per il cliente. In particolare, nel 2017 il focus principale della formazione è stato il supporto alla rete commerciale, che ha previsto:

- il completamento delle attività rivolte per la gestione del cliente avviata nel 2017;
- l'avvio della formazione sulla metodologia commerciale (inserito all'interno del piano IVASS) e della formazione comportamentale per la gestione del cliente a distanza (pilota a luglio).

Sono stati realizzati investimenti importanti anche per i canali Consulenti Finanziari, Banca d'Impresa e Private con una duplice prospettiva: da un lato trasmettere lo stile Crédit Agricole alle figure di gestori commerciali, rafforzando uno stile identitario condiviso e sviluppare nuova clientela, dall'altro accrescere le competenze di coach dei capi dei gestori dei canali.

È stato sviluppato un apposito set di moduli on line per l'abilitazione delle persone coinvolte nel progetto Smart Working, che include anche un modulo specifico dedicato ai capi delle risorse per sensibilizzarli all'adozione di nuovi comportamenti in linea con la necessità di evolvere nel gestire collaboratori che lavorano in remoto.

In ambito Digital è stato affrontato sia il tema “cultura digitale” in occasione di plenarie e di incontri con il top management, che l’utilizzo degli strumenti multicanale (Now Desk). È inoltre stato avviato un percorso di formazione volto ad abilitare i gestori del canale Retail ad utilizzare mezzi di contatto con la clientela digitali, alternativi alla visita face to face.

Un’attività di benchmark di mercato ha portato ad ottimizzare mezzi, strumenti ed efficacia della formazione, anche aumentando il ricorso alla formazione in modalità e-learning. In particolare, è stato implementato l’utilizzo dei *webinar*, che consentono di raggiungere un ampio numero di destinatari, garantire omogeneità dei messaggi trasmessi ed essere tempestivi nel veicolare a tutte le persone della banca aggiornamenti utili per il lavoro.

Nel 2017 è stato messo a punto un progetto di *Change Management* per accompagnare 1500 persone al trasferimento nella nuova sede direzionale, previsto per marzo 2018. Il progetto si articola su diversi fronti, accomunati dall’obiettivo di definire una *employee journey experience* innovativa e che stimoli un modo di lavorare diverso. I filoni tematici riguardano gli aspetti di natura immobiliare, la comunicazione, l’ecosostenibilità, i comportamenti manageriali ispirati alla collaborazione e alla interdipendenza. Tra i punti di innovazione si evidenzia il coinvolgimento di un gruppo di Ambassador in qualità di demoltiplicatori del cambiamento.

Il 2017 ha visto anche un importante percorso formativo comportamentale e commerciale, oltre che di tipo tecnico – specialistico, in grado di supportare il cambiamento culturale della Rete Private, reso necessario dalla continua evoluzione del contesto competitivo. L’obiettivo formativo è stato duplice: potenziare competenze e comportamenti gestionali e manageriali nei Responsabili e, allo stesso tempo, promuovere nei Banker una cultura commerciale di gestione e sviluppo del portafoglio clienti.

Formazione (404-1)					
Ore di formazione erogate		ore	367.176	312.486	268.423
- <i>di cui a donne</i>		ore	176.022	152.962	125.827
Ore medie di formazione per dipendente		ore	45,07	38	33
Per livello					
Dirigenti		ore	3.128	3.678	4.905
Quadri		ore	212.606	170.361	155.628
Aree professionali		ore	151.442	138.448	107.891
Ore medie di formazione per inquadramento					
Dirigenti		ore	33,3	38	52
Quadri		ore	54,0	44	42
Aree professionali		ore	36,8	32	25
Ore medie di formazione per genere					
Uomini		ore	44,5	37	34
Donne		ore	45,6	38	32
Costi della formazione					
Importo formazione finanziata		euro	31.720	261.590	254.793

Alle attività di formazione e sviluppo vengono associati momenti di valutazione delle performance che aiutano a motivare e incentivare la crescita professionale dei singoli.

Nel 2017 la valutazione dei comportamenti manageriali, condotta tramite il sistema *Management by Objectives* (MBO), è stata conformata con i valori del Gruppo. I comportamenti elencati di seguito fanno riferimento ai sei valori a cui il Gruppo si ispira per il raggiungimento dei propri obiettivi strategici:

- Imprenditorialità e responsabilità;
- Orientamento al mercato e al cliente;
- Attenzione alle persone e valorizzazione;
- Trasversalità e spirito di squadra;
- Influenza e innovazione;
- Etica professionale e diffusione dell’immagine e valori aziendali.

Nell'ambito del più ampio progetto di sviluppo Alisei 2020, si inseriscono anche le modifiche apportate al processo di valutazione delle prestazioni di tutti i dipendenti del Gruppo, in coerenza con quella rivolta alle figure dirigenziali, destinatarie del processo MBO e Valutazione Manageriale. La scheda di valutazione comportamentale è stata aggiornata e ricondotta ai 6 comportamenti distintivi, direttamente tradotti dai valori del Gruppo, su cui tutta la popolazione aziendale viene valutata a prescindere dal ruolo ricoperto. Sono inoltre previste attività di rilevazione delle competenze individuali, sia per i canali commerciali, che per le funzioni delle Direzioni Centrali, che integrano caratteristiche professionali e informazioni extralavorative, al fine di disegnare un profilo completo della persona. Durante questi momenti viene adottato un meccanismo di «doppia rilevazione» che coinvolge collaboratori e responsabili, che termina con un colloquio finale di condivisione delle osservazioni e delle azioni di supporto. A valle della rilevazione delle competenze prevista da Alisei 2020, verranno implementati percorsi di sviluppo a partire dalle evidenze raccolte, sia i termini di gap di competenze che di motivazione dei dipendenti.

Infine, è stato definito un percorso strutturato che conduce il personale della Rete Commerciale alla nomina come responsabile di filiale. Il percorso si articola attraverso fasi di formazione (Scuola Futuri Capi) e di valutazione su aspetti comportamentali (assessment di potenziale) e su competenze tecniche (Commissione futuri capi).

		POPOLAZIONE VALUTATA TRAMITE VALUTAZIONE PRESTAZIONI NELL'ANNO 2017	POPOLAZIONE VALUTATA TRAMITE MBO NELL'ANNO 2017	POPOLAZIONE VALUTABILE NELL'ANNO 2017
<b>Valutazione delle prestazioni 2017</b>				
Dirigenti	n.	0	87	98
Dirigenti – Donna	n.	0	10	12
Dirigenti – Uomo	n.	0	77	86
Quadri	n.	3.472	59	3.842
Quadri – Donna	n.	1.371	7	1.466
Quadri Uomo	n.	2.101	52	2.376
Aree professionali	n.	3.733	0	4.325
Aree professionali – Donna	n.	2.188	0	2.523
Aree professionali – Uomo	n.	1.590	0	1.799
<b>Totale complessivo</b>	<b>n.</b>	<b>7.118</b>	<b>146</b>	<b>8.265</b>
<b>Popolazione valutata nell'anno<sup>(1)</sup> (404-3)</b>				
			<b>2017</b>	<b>2016</b>
Dirigenti		%	<b>100</b>	97,8
Dirigenti – Donna		%	<b>100</b>	91,7
Dirigenti – Uomo		%	<b>100</b>	98,7
Quadri		%	<b>91,9</b>	97,5
Quadri – Donna		%	<b>94,0</b>	97,3
Quadri Uomo		%	<b>90,6</b>	97,6
Aree professionali		%	<b>86,3</b>	97,0
Aree professionali – Donna		%	<b>86,7</b>	97,2
Aree professionali – Uomo		%	<b>88,4</b>	96,8
<b>Totale complessivo</b>		%	<b>86,2</b>	97,2

(1) A partire dal 2016 le performance del personale sono state valutate attraverso "MBO" e "Valutazione delle prestazioni". I dati riportati in tabella non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico. Il calcolo delle percentuali è basato sul totale di persone valutabili.

Promozioni per inquadramento (404-3)					
Dirigenti	n.	0	3	3	
- <i>di cui donne</i>	n.	0	1	1	
Quadri	n.	307	159	312	
- <i>di cui donne</i>	n.	134	60	120	
Aree professionali	n.	371	216	350	
- <i>di cui donne</i>	n.	245	138	202	

In relazione al dialogo sociale, nel corso del 2017 si sono tenuti oltre 70 incontri con le organizzazioni sindacali che hanno condotto alla sottoscrizione di 8 Accordi a livello di Gruppo Bancario.

Tra i più significativi si evidenzia:

- l'accordo sul premio aziendale erogato a tutti i dipendenti, dirigenti esclusi, sulla base dei risultati aziendali raggiunti nel 2016. Per promuovere ulteriormente il welfare aziendale la banca consente ad ogni dipendente ricevere il premio in denaro oppure di impiegarlo nell'acquisto di beni e servizi welfare. I Servizio Welfare includono, ad esempio, il rimborso di spese scolastiche e universitarie, l'acquisto prodotti e servizi di svago, benessere e sanitari e la destinazione della somma alla previdenza complementare o all'assistenza sanitaria;
- l'accordo di rinnovo della polizza Sanitaria per i colleghi per il biennio 2017-2018 con la compagnia Unisalute;
- l'accordo di estensione dello Smart working ad un bacino potenziale di 2500 dipendenti non a diretto contatto con la clientela;
- l'accordo sulle politiche commerciali in applicazione di un accordo di settore e diretto a mantenere clienti, persone, ed il rispetto dei nostri valori fondamentali (dignità, integrità, responsabilità e fiducia) al centro di ogni azione anche in quella diretta al raggiungimento degli obiettivi commerciali;
- l'accordo Easy Learning prevede l'attivazione a partire da aprile 2018 di un pilota su un certo numero di agenzie che permetterà ai colleghi della rete lo svolgimento di corsi di formazione on line sia dal proprio domicilio o residenza che da altra sede aziendale.

Sempre nel corso del 2017 sono inoltre stati attivati tre nuovi organismi paritetici azienda-sindacato sulla formazione, sull'attuazione dell'Accordo sulle politiche commerciali e sull'Assistenza Sanitaria.

Sono proseguiti le attività della Commissione Paritetica sulla Responsabilità Sociale d'Impresa che riunisce azienda e sindacato. La Commissione promuove il benessere individuale ed organizzativo, l'implementazione di pratiche partecipative per favorire il dialogo e la qualità della comunicazione interna, lo spirito di collaborazione, l'equità e lo sviluppo delle competenze, azioni positive e pari opportunità, le politiche di conciliazione tempi di lavoro e famiglia e le politiche a favore della conciliazione fra sostenibilità ambientale e mobilità.

In ambito welfare e work and life balance è stato promosso lo smart working e attivata una sezione del portale "Mondo welfare" dedicata ad una serie di servizi aggiuntivi salva tempo o salva denaro, oltre ad essere stato incrementato il numero di potenziali fruitori. Il Gruppo ha inoltre ricevuto la prima certificazione "Family Audit", che riconosce l'impegno della banca nell'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro del proprio personale. Il marchio Family Audit viene riconosciuto alle organizzazioni che si impegnano in un percorso di 3 anni e mezzo che prevede la definizione e la messa in pratica di un Piano di attività di conciliazione, che il GBCAI dovrà realizzare entro il 2019.

È proseguita l'azione di Artemisia, il progetto diretto a supportare e promuovere attivamente lo sviluppo del gender management, attraverso una serie di attività integrate, dirette alla crescita professionale del personale femminile e allo sviluppo di una strategia HR gender oriented.

La governance del gender management include il progetto Smart working & work and life balance, prodotti e servizi commerciali per supportare l'imprenditoria femminile e percorsi di sviluppo e formazione diretti ad incrementare la percentuale femminile di manager.

Tra le principali attività del 2017:

- Progetto Leadership al femminile: rivolto a ex Mentee e Responsabili di Servizio e donne ad alto potenziale ha previsto, oltre a specifici giorni di formazione in aula, un piano di auto-sviluppo sostenuto da un coach dedicato;
- Progetto di Mentoring: ha coinvolto 22 Mentee, individuate fra le colleghe ad alto potenziale, e 22 Mentor, Dirigenti dalla solida esperienza in Azienda e desiderosi di mettersi al servizio delle colleghes. A fine 2017 sono state gettate le basi per l'avvio del nuovo programma previsto per il 2018;
- Coaching: sono state attivate diverse tipologie di coaching per i diversi profili e livelli manageriali;
- Progetto Mixità: progetto definito da CASA, comune a tutte le entità del Gruppo, relativo all'evoluzione del numero di donne nella categoria dirigenti. Il KPI definito è rappresentato dall'incremento del 10% del numero di dirigenti donne nel 2018;
- Percorsi formativi Valore D: percorsi formativi dedicati al personale femminile, quali Accelerating Path, C-Level School, Mentoring cross aziendale.

L'attenzione nella gestione delle risorse umane è valsa al Gruppo l'attribuzione del marchio di qualità “*Top Employers*”. La Certificazione rappresenta un prestigioso riconoscimento a livello internazionale che viene attribuito alle aziende più virtuose nella ricerca e nella formazione di giovani talenti. L'assegnazione del marchio avviene attraverso una valutazione delle politiche retributive, delle condizioni di lavoro e dei benefit, della cultura aziendale, della formazione, dello sviluppo e delle opportunità di carriera. In particolare, il GBCAI si è distinto soprattutto per l'eccellenza dimostrata negli ambiti della cultura, del rispetto delle diversità e della sostenibilità sociale.

Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini (FTE) (405-2) <sup>(1)</sup>			2017	2016	2015
<b>Dirigenti</b>					
- uomini	euro	<b>209.204,85</b>	202.487,00	205.449,00	
- donne	euro	<b>149.297,80</b>	139.134,00	145.419,00	
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	<b>71,4%</b>	68,7%	70,8%	
<b>Quadri</b>					
- uomini	euro	<b>65.218,4</b>	64.097,0	63.756,0	
- donne	euro	<b>57.848,6</b>	57.522,0	57.233,0	
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	<b>88,7%</b>	89,7%	89,8%	
<b>Aree professionali</b>					
- uomini	euro	<b>41.210,43</b>	41.819,53	41.354,00	
- donne	euro	<b>40.327,37</b>	40.501,40	39.916,00	
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	<b>97,9%</b>	96,8%	96,5%	

(1) La retribuzione include lo stipendio base e le variabili retributive. Per “localizzazione significativa delle operazioni” si intende il territorio nazionale.

# Il rispetto dei Diritti Umani

## RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GBCAI

Sebbene l'aspetto non rientri tra i temi individuati dall'esercizio di aggiornamento della materialità della banca (alla luce del fatto che l'attività bancaria del Gruppo si svolge prevalentemente in Italia, ove tali diritti sono garantiti dalla legislazione vigente), data la rilevanza specifica del tema, Il GBCAI si impegna affinché nell'ambito delle proprie attività i Diritti Umani vengano riconosciuti e rispettati in ogni forma e declinazione. La banca rispetta i diritti fondamentali delle persone che operano per conto di essa, valorizzandone e tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità. Inoltre, individua il finanziamento al settore della difesa, quale potenziale area di sovrapposizione con il tema in questione. In questo ambito, in particolare, attraverso la funzione Compliance, valuta ogni singola attività di finanziamento sulla base dell'oggetto dell'operazione, della tipologia di controparte e del rischio politico del Paese di destinazione.

## POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

L'attività del GBCAI in tema di diritti umani viene condotta rispettando i principi contenuti all'interno del Codice Etico, che esplicita i valori fondamentali, adottati da tutte le società controllate e vincolanti per tutti i collaboratori, a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale. Il Codice Etico si avvale e sostiene i principi del Global Compact, che la banca sottoscrive già dal 2014.

Il GBCAI adotta una policy specifica per la gestione dei finanziamenti al settore della difesa e per le relazioni con società che operano nel settore delle armi e della difesa. La ***“Policy del Gruppo Cariparma Crédit Agricole in materia di finanziamento, investimento, prestazione di servizi a clientela appartenente al settore degli armamenti e della difesa”*** è fondata sulle linee guida di Crédit Agricole, integrate con le indicazioni della normativa e del contesto nazionale e in aderenza ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale. Definisce le linee guida per la gestione delle autorizzazioni ministeriali per assicurare che tali operazioni siano conformi alla politica estera e di difesa dell'Italia e avvengano nel rispetto dei principi contenuti nella Costituzione. In particolare, non ammette i finanziamenti di qualsiasi tipo in relazione a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo e i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. Ne documento vengono esplicitati i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole funzioni. La funzione Compliance valuta ogni singola attività di finanziamento, tenendo conto dell'oggetto dell'operazione, della controparte e del rischio politico del paese a cui è destinata. Nelle *Politiche del Credito per le Aziende, le Filiere Produttive e gli Enti della Pubblica Amministrazione* vengono esplicitate le nazioni sottoposte ad Embargo oltre che i Paesi sottoposti a sorveglianza. Nello stesso documento vengono citati i cosiddetti ***“Settori sotto Sorveglianza”***, ovvero gli ambiti in cui la banca pone un'attenzione specifica nelle fasi di credito, alcuni dei quali richiedono una valutazione una gestione dell'impatto sociale, e quindi potenzialmente in conflitto con il rispetto dei Diritti Umani. Fa parte di questo elenco *il commercio e la lavorazione di diamanti*.

## ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Porre le persone al centro del piano di trasformazione significa in primo luogo tutelarne i diritti e garantire ad ognuno un ambiente di lavoro favorevole al proprio sviluppo. Per fare questo la banca non può prescindere dall'adottare i principi di uguaglianza, pari opportunità e dal promuovere le diversità individuali come valore aggiunto. Tale approccio viene accompagnato da una costante attività di formazione che aggiorna le persone del Gruppo sulle politiche e sulle procedure riguardanti tutti gli aspetti dei Diritti Umani.

<b>Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (codice etico) (412-2)</b>			<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Dipendenti formati	%		<b>6.1%</b>	7.4%	5.5%
Dipendenti formati	n.		<b>494</b>	614	455
Ore di formazione erogate	ore		<b>988</b>	1.382	1.071
 <b>Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)</b>					
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.		-	-	-
Numero dipendenti coinvolti	n.		-	-	-
Casi di discriminazione (406-1)					
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.		-	-	-
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.		-	-	-
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.		-	-	-
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.		-	-	-
 <b>Controversie di lavoro</b>					
Passive	n.		<b>12</b>	20	20
Attive	n.		<b>8</b>	9	9
Numero dei dipendenti coinvolti	n.		<b>19</b>	26	27
 <b>Provvedimenti disciplinari</b>					
Conservativi	n.		<b>74</b>	78	106
Licenziamenti	n.		<b>2</b>	3	10
Sensibilizzazioni	n.		<b>48</b>	36	75

## Finanziamento al settore della difesa

La banca esclude la concessione di qualsiasi finanziamento dei confronti di controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, così come dei finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. Agli organi deliberanti centrali, previo consenso del Servizio Normativa Antiriciclaggio, viene rimandata la valutazione sulle concessioni di credito destinate ai settori economici controversi, quali casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d'arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione di diamanti, raccolta e smaltimento di rifiuti pericolosi.

Nel corso del 2017 è entrata a pieno regime l'attività del Servizio Sanzioni Internazionali, istituito a decorrere dal 31 ottobre 2016, che provvede a filtrare e controllare le controparti incluse in attività o di Paesi sottoposti a misure di embargo o di sorveglianza; e monitorare, gestire e controllare il potenziale rischio "sanzioni internazionali" (intese come provvedimenti adottati da ONU, UE, OFAC) in termini di Governance, Sistemi Informatici, Staffing, Formazione e Controlli Permanentii.

<b>Numero richieste (102-2)</b>			<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Favorevoli	n.		<b>271</b>	275	203
Non favorevoli	n.		<b>2</b>	4	15
Non rientranti	n.		<b>0</b>	0	0
Controvalori transazioni favorevoli	min di euro		<b>119,5</b>	51	173,7
 <b>Zone (solo favorevoli)</b>					
Europa	%		<b>61%</b>	66%	61%
Asia e Oceania	%		<b>17%</b>	15%	13%
Africa	%		<b>6%</b>	3%	11%
Nord America	%		<b>16%</b>	15%	9%
Sud America	%		<b>0%</b>	2%	6%

# Aspetti ambientali (e di salute e sicurezza)

## RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GBCAI

Il rispetto e la tutela dell'ambiente vengono declinati dal GBCAI attraverso due differenti interpretazioni: la prima riguarda le prestazioni ambientali dirette delle sedi dei vari istituti, la seconda, invece, la promozione dell'economia Green attraverso l'erogazione di prodotti e servizi studiati per incentivare soluzioni di risparmio energetico e contenimento delle emissioni, rivolte sia ai privati che alle imprese. Entrambe le interpretazioni sono sintetizzate nella tematica materiale *Tutela ambientale e promozione della Green Economy*. Sotto l'aspetto ambientale, alle due interpretazioni si somma l'attenzione nei confronti delle persone in materia di salute e sicurezza sul lavoro, che contempla la mitigazione dei rischi "rapina" ed "effrazione".

## POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

I criteri di erogazione di prodotti e servizi per lo sviluppo di un'economia verde vengono sanciti all'interno delle *Politiche del Credito per le Aziende, le Filiere Produttive e gli Enti della Pubblica Amministrazione*. Il documento delinea gli indirizzi di credito a supporto della filiera della produzione di energie rinnovabili, specificando i parametri di finanziamento secondo la tipologia di fonte energetica utilizzata. Fanno parte di questa categoria gli impianti fotovoltaici, a biogas e biomasse solide, mini idroelettrici e mini eolici, le dighe e gli impianti idroelettrici. L'impegno nella tutela dell'ambiente viene sancito anche attraverso finanziamenti al settore della produzione di energia da fonte non rinnovabile: le operazioni di credito rivolte alle centrali elettriche a carbone vengono valutate solo nel caso in cui l'investimento porti ad un miglioramento delle prestazioni ambientali maggiore delle soglie indicate nelle Politiche. La valutazione e la gestione dei rischi e degli impatti ambientali corrisponde ad un criterio per l'erogazione di finanziamenti utilizzato anche nei confronti del comparto estrattivo – minerario, che comprende il settore miniere e metalli e petrolio e gas, per i quali vengono valutate anche le misure di prevenzione e riduzione dell'inquinamento e per la tutela della biodiversità.

Tra i "Settori sotto sorveglianza" elencati nelle politiche creditizie del Gruppo viene menzionato la "raccolta, il trattamento e lo smaltimento di rifiuti pericolosi".

Per quanto riguarda invece la salute e la sicurezza sul lavoro, il Gruppo fa riferimento al *Documento di Valutazione dei Rischi*, aggiornato nel corso del 2017 per adeguare le procedure alle modifiche che hanno riguardato il processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro, significative ai fini della salute e della sicurezza dei lavoratori. Si tratta di un documento di indirizzo strategico, con funzione attuativa della politica di salute e sicurezza aziendale. Tale politica viene delineata tenendo conto dei seguenti principi:

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

Nonostante l'attività del Gruppo non preveda un forte impatto a livello ambientale, l'operatività quotidiana viene gestita seguendo i principi di rifiuto dello spreco, riduzione delle emissioni inquinanti, consumo attento e limitato di carta, acqua ed energia e gestione dei rifiuti finalizzata al recupero dei materiali smaltiti. Tali politiche di gestione sono contenute nel Codice Etico. Viene anche posta la massima attenzione nella limitazione degli impatti indiretti connessi con l'attività dei fornitori, attraverso forme di sensibilizzazione e politiche attive, quali l'esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con i fornitori.

## ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

L'impegno della banca nei confronti dell'ambiente viene manifestato principalmente tramite la progettazione e l'erogazione di prodotti e servizi finalizzati al risparmio energetico, al contenimento delle emissioni e alla tutela del territorio.

Per contribuire alla promozione di soluzioni per l'efficienza energetica, il GBCAI propone Energicamente Gran Prestito, un finanziamento pensato per i clienti che intendono acquistare e installare pannelli solari o fotovoltaici a condizioni agevolate.

Grazie a Gran Mutuo Green la banca sostiene iniziative di rimboschimento in zone degradate o a rischio di dissesto idrogeologico. La piantumazione è proseguita nel 2017 nel Comune di Pietrasanta, Parco la Versiliana e nel comune di La Spezia con la messa a dimora di 3500 alberi.

Grazie al segmento Banca d'Impresa, è continuato l'impegno nello sviluppo di un'economia green, grazie alle offerte e ai servizi che favoriscono la progettualità e gli investimenti delle imprese nel campo dell'eco-efficienza.

Il GBCAI sostiene le aziende che intendono investire nella produzione di energia da fonti rinnovabili ed in efficienza energetica, attraverso una consulenza specifica ed una offerta completa dove si distinguono due prodotti dedicati:

- Energicamente Business, utile a finanziare i progetti di costruzione, il potenziamento, la riattivazione di impianti per la produzione di energia alimentata da fonti rinnovabili: Biogas, Biomasse, Eolico, Idroelettrico, Geotermico e dal fotovoltaico;
- Cresco Green, un pacchetto di servizi che prevede la possibilità di richiedere finanziamenti a supporto di progetti di efficienza energetica volti al contenimento dei consumi energetici attraverso la riorganizzazione dei processi produttivi e l'efficientamento degli stessi.

In materia di tutela ambientale, rientra nel contesto del Fondo Multiscopo anche l'iniziativa di finanza agevolata del comparto Fondo Energia, con il co-finanziamento della banca a sostegno dell'efficientamento energetico delle imprese. L'agevolazione prevede lo stanziamento di 36 milioni di euro di supporto agli interventi volti alla riduzione dei consumi energetici ed alla produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel 2017 è continuata la collaborazione con Edison Energy Solutions, società del gruppo Edison attiva nel mercato con servizi di consulenza energetica, progettazione e realizzazione di impianti di autoproduzione in situ e interventi di ottimizzazione energetica, per finanziare le imprese che intendono investire in attività di eco-efficienza e nel contenimento degli impatti ambientali.

Prodotti con finalità ambientale (G4 – FS8)		2017	2016	2015
Energicamente Gran Prestito	mln di €	0,1	0,2	0,3
Energicamente Business	mln di €	13,9	10,8	10,1

In ottica green, Crédit Agricole Leasing Italia Agricole Italia, nel 2017 ha stipulato 16 contratti di energia rinnovabile per un importo di circa 20 milioni di euro. In particolare, ha finanziato due centrali idroelettriche a basso impatto ambientale: la prima, Eaux Valdotaines, ubicata a Valgrisenche (AO), la seconda, Blue-energy, a Formazza (VB). Le due centrali hanno una potenza nominale di concessione pari a 1.100 kW e consentiranno l'erogazione di energia pulita a circa 3.500 famiglie.

Leasing energia (G4 – FS8)		2017	2016	2015
<b>Portafoglio</b>				
Impianti eolici	migliaia di €	33.904	33.963	28.015
Impianti biomasse/biogas	migliaia di €	10.612	12.181	13.725
Impianti cogenerazione	migliaia di €	6.799	10.162	10.783
Impianti fotovoltaici	migliaia di €	150.573	161.969	175.358
Impianti idroelettrici	migliaia di €	68.421	68.074	59.976
<b>% sul totale dei finanziamenti</b>				
Impianti eolici	%	1,74%	1,70%	1,42%
Impianti biomasse	%	0,55%	0,61%	0,70%
Impianti cogenerazione	%	0,35%	0,51%	0,55%
Impianti fotovoltaici	%	7,75%	8,10%	8,90%
Impianti idroelettrici	%	3,52%	3,40%	3,05%
<b>Erogato</b>				
Impianti eolici	migliaia di €	9.463	9.575	11.247
Impianti biomasse	migliaia di €	1.929	0	1.261
Impianti cogenerazione	migliaia di €	520	1.183	840
Impianti fotovoltaici	migliaia di €	145	232	335
Impianti idroelettrici	migliaia di €	8.000	6.977	23.970
<b>Numeri progetti finanziati</b>				
Impianti eolici	n.	5	22	15
Impianti biomasse	n.	5	-	3
Impianti cogenerazione	n.	1	2	2
Impianti fotovoltaici	n.	3	3	1
Impianti idroelettrici	n.	2	3	6

Anche il segmento Agri Agro assolve all'impegno preso dal Gruppo nel sostegno all'economia green, privilegiando la concessione dei servizi verso quelle controparti che intendano inserire attività sostenibili nelle filiere produttive agroalimentari, come progetti di su biogas ed energie rinnovabili. Dalla collaborazione con Edison Energy Solutions, inoltre, è nata un'azione congiunta con il mondo Agro sulle aziende casearie clienti del GBCAI, per finanziare impianti di cogenerazione in grado di riutilizzare le produzioni di scarto (calore) al fine di produrre energia elettrica.

Nel corso del 2017 CALIT ha avviato, con il supporto di una società di consulenza specializzata, una due diligence ambientale sugli immobili rivenienti da contratti risolti. Lo scopo dell'attività è stato quello di segnalare con una indagine fisica e visiva l'eventuale presenza di passività ambientali legate all'utilizzo attuale o passato di materiali pericolosi per l'ambiente o per la salute pubblica come ad esempio materiali potenzialmente contenenti amianto (MCA), Fibre Artificiali Vetrose (FAV), rifiuti, ecc. L'indagine ha portato ad un intervento di bonifica su un immobile, dal quale è stato rimosso sia il doppio strato di pareti in cemento amianto per una superficie complessiva di 2.200 mq, che le coperture composte da doppio strato del medesimo materiale per un totale di 5.000 mq.

Il GBCAI affianca ai prodotti green l'adozione di una serie di misure volte alla riduzione dell'impatto diretto dell'attività sull'ambiente. Questo impegno viene manifestato anche attraverso gli interventi sugli immobili che tendono alla trasformazione dei luoghi di lavoro in ECO-uffici. Tra gli obiettivi del Gruppo, quello di ridurre il quantitativo di emissioni del 10% rispetto al 2015 entro il 2018, attraverso determinate soluzioni già sperimentate nel corso dell'anno, quali:

- interventi di efficienza energetica nelle filiali a seguito di ristrutturazione, trasformazione commerciale o nuovo allestimento (es. illuminazione LED, impianti climatizzazione ad alta efficienza);
- installazione di insegne più efficienti;
- miglioramento della gestione dell'energia, affidata esternamente ad un servizio di energy management, accompagnata dall'installazione di circa 200 sistemi di controllo e monitoraggio degli impianti nelle filiali;
- riduzione delle superfici gestite.

Nel contesto di ottimizzazione dell'impatto legato alle prestazioni degli immobili sull'ambiente si inserisce la costruzione dei nuovi Eco-edifici del Nuovo Cavagnari, complesso che, a partire dal 2018, ospiterà il centro direzionale del GBCAI. Gli impianti del Nuovo Cavagnari sono realizzati con le tecnologie più innovative al fine di ottenere una significativa riduzione dei costi e una sostenibilità ambientale, testimoniata dalla certificazione "Leed" (sistema statunitense di classificazione dell'efficienza energetica e dell'impronta ecologica degli edifici, sviluppata dal US Green Building Council). Nello specifico le scelte di base che sono state effettuate relativamente al sistema "edificio/impianto" riguardano essenzialmente i seguenti punti fondamentali:

- il risparmio energetico;
- nuovi edifici in "classe energetica A";
- nuovi edifici con "Certificazione LEED GOLD";
- impiego di pompe di calore geotermiche per la produzione dei fluidi termo vettori che comportano un risparmio stimabile per il condizionamento estivo ed il riscaldamento invernale degli ambienti rispettivamente del 40% e del 30% (pari a circa 80.000 kWe/anno risparmiati);
- l'utilizzo di sistemi di climatizzazione basati prevalentemente sull'impiego di tecnologie del tipo ad "effetto radiante" mediante l'impiego di pannelli radianti a soffitto ad isola;
- l'utilizzo di "apparecchiature innovative di trattamento aria" con recupero entalpico e termodinamico;
- un elevato grado di filtrazione ed un preciso controllo dello stato igrometrico ed in definitiva della "qualità dell'aria" circolante all'interno degli edifici;
- la ventilazione notturna estiva in configurazione "free cooling";
- l'utilizzo di sistemi funzionanti con fluidi termovettori a temperature prossime a quelle ambientali e quindi con "bassi gradienti termici" ed alti rendimenti di trasferimento;
- rete duale per alimentazione cassette WC alimentata da sistema di fitodepurazione delle acque grigie che consentiranno un risparmio stimato in circa 1000 mc/anno di acqua potabile.

Contribuisce all'efficienza energetica della struttura anche l'impianto fotovoltaico installato in copertura ai parcheggi.

Materiale utilizzato per peso e volume (301-1)		2017	2016	2015
<b>Materiale riciclabile</b>				
Carta	Kg	956.648	1.021.355	1.013.071
- <i>di cui riciclata (301-2)</i>	Kg	850.509	875.688	902.102
- <i>di cui modulistica</i>	Kg	93.102	129.978	102.572
<b>materiale non riciclabile</b>				
Cancelleria	Kg	88.031	61.646	83.112
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	33.463	34.256	35.232
Totalle	Kg	1.078.142	1.117.257	1.131.415
Fluidi climalteranti, gas R410a	Kg	2	0	0
Fluidi climalteranti, gas R407c	Kg	6	6	0

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria (302-1) <sup>(1)</sup>		2017	2016	2015
Energia elettrica	GWh	45	46	49
Gas naturale	migliaia m3	2.129	2.092	4.598
Energia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari)	MWh	184	150	135
Gasolio per riscaldamento	Gj	1.390	709	2.695
Gasolio per autotrazione	Gj	28.337	28.371	20.822
Benzina	Gj	295	542	427
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	Gj	640,4	nd	nd
Totalle consumo di energia	GJ	265.645,2	267.454,8	358.403,5

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

Emissioni di CO2 all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria (SCOPE 1) <sup>(1)</sup> - (G4-EN15)				
Energia elettrica	tCO2	14.293	14.403	15.401
Gas naturale	tCO2	4.211	4.137,98	9.021,28
Energia elettrica autoprodotta (impianto FV asilo nido Cavagnari)	tCO2	0	0	0
Gasolio per riscaldamento	tCO2	102,1448061	52,166802	198,29271
Gasolio per autotrazione	tCO2	1.976,92	1.979,29	1.452,64
Benzina	tCO2	20,74	38,09718	30,01383
Totale	tCO2	20.604	20.610	26.103
Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO2eq	5	0	0
Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO2eq	11	11	0

(1) Per il calcolo delle emissioni per fonte energetica primaria sono stati adottati i fattori di emissione atmosferica CO2 ISPRA aggiornati al 2017

Prelievo totale di acqua suddiviso per fonte (303-1)				
Acquedotto	migliaia di m <sup>3</sup>	218	159	133
Peso totale dei rifiuti per tipologia (306-2)				
Rifiuti non pericolosi	kg	876.943	112.848	330.946
Rifiuti pericolosi	kg	na	na	na

- Una stima è stata effettuata per la carta di Cariparma. Il dato include le seguenti categorie di rifiuti: rifiuti ingombranti, imballaggi in materiali misti, imballaggi in carta e cartone, metalli misti.

## La salute e sicurezza sul lavoro

Per garantire una maggior tutela delle persone esposte ai rischi "rapina" ed "effrazione", nel 2017 il GBCAI ha adottato una serie di misure precauzionali di sicurezza, riassumibili nei seguenti interventi straordinari:

- estensione delle protezioni elettroniche antintrusione del perimetro in essere a nuovi istituti Cariparma nella zona di Napoli città e Carispezia, al fine di intercettare eventuali tentativi di intrusione di malviventi dai condotti fognari e/o dalle proprietà confinanti;
- installazione di impianti di sicurezza antirapina ed antieffrazione delle filiali del Gruppo trasformate in Agenzia per Te;
- installazione di dispositivi antiesplosione all'interno degli ATM di Gruppo esposti a maggior rischio;
- revisione dei servizi di vigilanza antirapina a livello di Gruppo previa compensazione delle protezioni mediante l'implementazione di nuovi dei presidi antirapina elettronici;

		2017	2016	2015
Tasso di infortunio (403-2)				
Numeri totali di infortuni	n.	<b>97</b>	120	112
- <i>di cui donne</i>	n.	<b>57</b>	66	64
- <i>di cui uomini</i>	n.	<b>40</b>	54	48
Infortuni in itinere	n.	<b>70</b>	84	74
Infortuni sul lavoro	n.	<b>27</b>	36	38
Indice di frequenza (n° infortuni *1.000.000)/ore lavorate		<b>7,92</b>	9,74	9,1
Indice di gravità (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)		<b>0,20</b>	0,25	0,2
Furti e rapine				
Rapine	n.	<b>12</b>	9	17
Furti	n.	<b>5</b>	0	3
Tentati furti	n.	<b>19</b>	16	10
Totale	n.	<b>36</b>	25	30

## CONTENT INDEX GRI

### General disclosure

GRI Standard	Disclosure	Pagina
GRI 102: General disclosure		
Profilo dell'organizzazione	102-1	Nome dell'organizzazione Nota metodologica
	102-2	Marchi, prodotti e servizi 12 - 15
	102-3	Ubicazione sede centrale IV di copertina
	102-5	Assetto proprietario 15
	102-6	Mercati serviti 12, 30 - 36
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori 44 - 51
	102-9	Catena di fornitura 18
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura 12 - 15
	102-11	Principio o approccio precauzionale 19 - 23
Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento 15 - 17
Governance	102-18	Struttura di governo 19 - 20
	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dei propositi, dei valori e della strategia 19 - 20
	102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità Nota metodologica
Stakeholder engagement	102-41	Contratto collettivo di lavoro 45
	102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder 16
	102-43	Approccio allo stakeholder engagement 15 - 17
Processo di rendicontazione	102-46	Definizione dei contenuti del report e limiti relativi ai temi Nota metodologica
	102-47	Lista dei temi materiali 24
	102-48	Ridefinizione delle informazioni Nota metodologica
	102-49	Cambiamenti nella rendicontazione Nota metodologica
	102-50	Periodo rendicontato Nota metodologica
	102-53	Contatti relativi a richieste sul report IV di copertina
	102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI Nota metodologica
	102-55	Indice GRI 59-62
	102-56	Assurance esterna 63-65

GRI Standard - G4 FS	Disclosure	Note	Pagina
<b>GRI 201</b>	<b>Valore aggiunto</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		17
103-2	Approccio del management e suoi componenti		17
103-3	Valutazione dell'approccio del management		17
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		17
<b>GRI 204</b>	<b>Procurato</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		18
103-2	Approccio del management e suoi componenti		18
103-3	Valutazione dell'approccio del management		18
204-1	Localizzazione dei fornitori		18
<b>GRI 205</b>	<b>Anticorruzione</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		42
103-2	Approccio del management e suoi componenti		42
103-3	Valutazione dell'approccio del management		42
205-3	Episodi su corruzioni confermati e azioni intraprese		43
<b>GRI 206</b>	<b>Comportamento anticompetitivo</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		42
103-2	Approccio del management e suoi componenti		42
103-3	Valutazione dell'approccio del management		42
206-1	Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio		43
<b>GRI 301</b>	<b>Risorse</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		54
103-2	Approccio del management e suoi componenti		54
103-3	Valutazione dell'approccio del management		54
301-1	Materiale utilizzato per peso e volume		57
301-2	Materiale riciclato utilizzato per peso e volume		57
<b>GRI 302</b>	<b>Energia</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		54
103-2	Approccio del management e suoi componenti		54
103-3	Valutazione dell'approccio del management		54
302-1	Energia consumata dentro l'organizzazione		56, 57
<b>GRI 303</b>	<b>Acqua</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		54
103-2	Approccio del management e suoi componenti		54
103-3	Valutazione dell'approccio del management		54
303-1	Prelievo di acqua per fonte		57, 58
<b>GRI 305</b>	<b>Emissioni</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		54
103-2	Approccio del management e suoi componenti		54
103-3	Valutazione dell'approccio del management		54
305-1	Emissioni dirette (scope 1)	Approccio di consolidamento delle emissioni non definito per l'esercizio 2017	56 - 58
<b>GRI 306</b>	<b>Scarichi e rifiuti</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		54
103-2	Approccio del management e suoi componenti		54
103-3	Valutazione dell'approccio del management		54
306-2	Rifiuti generati per tipologia	Metodo di smaltimento non reperibile per l'esercizio 2017	58
<b>GRI 401</b>	<b>Occupazione</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		44

GRI Standard - G4 FS	Disclosure	Note	Pagina
103-2	Approccio del management e suoi componenti		44
103-3	Valutazione dell'approccio del management		44
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale		45 -47
401-3	Congedo parentale	Numero di dipendenti aventi possibilità di usufruire del congedo parentale, di dipendenti che a 12 mesi dal termine del congedo sono ancora impiegati, e tasso di retention/ritorno al lavoro non reperibili per l'esercizio 2017	45
<b>GRI 403</b>	<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		54
103-2	Approccio del management e suoi componenti		54
103-3	Valutazione dell'approccio del management		54
403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	Dati relativi alla forza lavoro non dipendente e sistema di registrazione/ reporting degli incidenti non reperibili per l'esercizio 2017	58
<b>GRI 404</b>	<b>Educazione e formazione</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		44
103-2	Approccio del management e suoi componenti		44
103-3	Valutazione dell'approccio del management		44
404-1	Ora medie di formazione annuali per lavoratore		48
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per il fine carriera	Elenco dei programmi di supporto sul fine carriera e sull'aggiornamento professionale continuo non reperibile per l'esercizio 2017	47 - 51
404-3	Percentuale dei lavoratori che ricevono valutazione delle performance e revisione dello sviluppo di carriera		48 - 50
<b>GRI 405</b>	<b>Diversità e pari opportunità</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		44
103-2	Approccio del management e suoi componenti		44
103-3	Valutazione dell'approccio del management		44
405-2	Percentuale della base salariale e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini		51
<b>GRI 406</b>	<b>Non discriminazione</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		52
103-2	Approccio del management e suoi componenti		52
103-3	Valutazione dell'approccio del management		52
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		53
<b>GRI 407</b>	<b>Contrattazione Collettiva e libertà di associazione</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		44
103-2	Approccio del management e suoi componenti		44
103-3	Valutazione dell'approccio del management		44
407-1	Operazioni a rischio di violazione dei diritti di libertà di associazione e di contrattazione collettiva		45
<b>GRI 412</b>	<b>Diritti Umani</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		52
103-2	Approccio del management e suoi componenti		52
103-3	Valutazione dell'approccio del management		52
412-2	Formazione su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani		53

GRI Standard – G4 FS	Disclosure	Note	Pagina
<b>GRI 413</b>	<b>Comunità locali</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		25, 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		25, 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		25, 26
413-1	Operazioni che hanno implementato programmi di engagement, impact assessment e programmi di sviluppo locale		40, 41
<b>G4-FS</b>	<b>Portafoglio prodotti</b>		
G4-FS6	Clienti attivi per canale		30 - 35
G4-FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali		35, 39
G4-FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali ambientali		55, 56
G4-FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate		39
<b>GRI 417</b>	<b>Marketing ed etichettatura</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		25, 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		25, 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		25, 26
417-2	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti info e etichettature di prodotti e servizi		28
<b>GRI 418</b>	<b>Customer privacy</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		25, 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		25, 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		25, 26
418-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti la privacy del cliente		28
<b>GRI 419</b>	<b>Conformità socio economica</b>		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		25, 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		25, 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		25, 26
419-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti l'area socio economica		27, 28

# Relazione della Società di Revisione



**Building a better working world**

EY S.p.A.  
Via Meravigli, 12  
20123 Milano

Tel: +39 02 722121  
Fax: +39 02 722122037  
ey.com

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

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Crédit Agricole Cariparma S.p.A. (di seguito la "Banca") e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o il "Gruppo Crédit Agricole Italia") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 marzo 2018 (di seguito la "DNF").

### Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota metodologica e guida alla lettura" della DNF, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1* (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma  
Capitale Sociale deliberato Euro 3.250.000,00, sottoscritto e versato Euro 3.100.000,00 i.v.  
Iscritta allo S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



### Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



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

- a livello di Gruppo,
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società: Crédit Agricole Cariparma S.p.A., Crédit Agricole FriulAdria S.p.A., Crédit Agricole Carispezia S.p.A., Crédit Agricole Leasing Italia S.r.l. e Crédit Agricole Group Solutions S.c.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Crédit Agricole Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

### Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione agli esercizi chiusi il 31 dicembre 2016 e il 31 dicembre 2015 non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 5 aprile 2018

EY S.p.A.

Massimiliano Bonfiglio  
(Socio)

---

## CONTATTI

Crédit Agricole Cariparma S.p.A.  
Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma  
telefono 0521.912111.

Capitale Sociale euro 934.837.845 i.v. - Iscritta al Registro Imprese di Parma,  
Codice Fiscale e Partita Iva n. 02113530345. Codice ABI 6230.7. Iscritta all'Albo delle Banche  
al n. 5435. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.  
Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari  
al n. 6230.7 – Società soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.

---

