



DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO
EX D.LGS. 254/16
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020
GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA



DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO
EX D.LGS. 254/16
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020
GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA

Contatti:

Daniela Fuschini

Affari-Generali@la.cassa.com

INDICE

Lettera agli stakeholder	5
Nota metodologica	7
Il Gruppo La Cassa di Ravenna	10
Oltre un secolo di storia	11
Evoluzione del Gruppo	12
Il Gruppo oggi	14
Corporate Governance	17
Condotta responsabile del business	31
Gli stakeholder del Gruppo	36
Matrice di materialità	39
La responsabilità economica	43
Creazione di valore del Gruppo	43
Compliance fiscale	48
Investimenti responsabili	50
Partecipazione in imprese non finanziarie	50
La gestione responsabile della catena di fornitura	51
I clienti	54
I clienti del Gruppo	54
Prodotti con finalità sociali e ambientali	58
Accessibilità e trasparenza dei prodotti e servizi	65
Soddisfazione dei clienti	70
Protezione dei dati	70
Innovazione continua	72
I dipendenti	77
I dipendenti del Gruppo	77
Gestione e sviluppo delle persone	82
Pari opportunità e benessere dei dipendenti	87
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	92
Rapporti con le organizzazioni sindacali	96
La comunità	98
Rapporti con la comunità	98
L'ambiente	102
Gli impatti ambientali	102
Il nostro impegno per l'ambiente	103
Acquisto e impiego responsabile delle risorse	104
Consumi energetici ed emissioni	108
Tabella dei contenuti GRI	113
Relazione del Collegio Sindacale	119
Relazione della Società di Revisione	120

Lettera agli stakeholder

Il Gruppo bancario La Cassa di Ravenna, per il quarto anno consecutivo, pubblica la “Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario” che, rispondendo anche ad un adempimento obbligatorio, rendiconta in modo trasparente l’impatto delle attività del Gruppo negli ambiti socio ambientali e gli impegni del Gruppo in termini di responsabilità sociale d’impresa.

Si è chiuso un anno molto difficile, in cui siamo stati impegnati nel fronteggiare gli effetti dell’inaspettata pandemia.

In una situazione di grande complessità ed incertezza sono state attuate numerose iniziative volte innanzitutto alla tutela della salute dei dipendenti e dei clienti, che è stata ed è un’assoluta priorità, sia per l’applicazione delle disposizioni delle Autorità, sia anche per ogni ulteriore prudenza e sono state promosse misure di sostegno per famiglie ed imprese.

I risultati ottenuti sono migliori delle aspettative e sono stati conseguiti grazie a molti motivi, fra cui la resilienza della rete distributiva che ha saputo svolgere, nonostante la pandemia in corso, una forte azione di supporto alle esigenze della clientela, garantendo la continuità del servizio ed il conseguimento di soddisfacenti risultati aziendali.

Nel 2020, dominato dall’emergenza sanitaria, il Gruppo La Cassa di Ravenna, privato ed indipendente, ha affrontato le avversità con spirito determinato e costruttivo, incrementando ulteriormente la propria solidità patrimoniale e vedendo riconosciuta un’ancor più ampia fiducia evidenziata dalla crescita delle dimensioni delle proprie fondamentali attività di raccolta del risparmio, di prestito, di gestione dei risparmi e di fornitura di servizi, nonostante il rallentamento di tante attività economiche. Il mercato ha selezionato con severità: la positiva gestione della Cassa e delle società del Gruppo, anche in questi tempi difficili, rafforza i principi e i comportamenti etici e di sana e prudente gestione, rifuggendo da investimenti troppo rischiosi e non perseguendo la crescita dimensionale come un fine.

Sono sempre più decisivi i fattori produttivi di solidità patrimoniale, anche prospettica, e di prudenza, di accrescimento delle qualità professionali, integrate con sempre più innovativi servizi non solo tecnologici e con prodotti e servizi finanziari forniti da selezionate società in gran parte esterne al Gruppo, a cominciare dalle Assicurazioni Generali.

Sono indispensabili, insieme, visione internazionale e insediamenti locali, intelligenza umana e artificiale, innovazione e solidità, forte sensibilità etica e per la legalità sempre, senza arroganza, con quotidiano impegno intellettuale e gestionale, mai rassegnati di fronte ad avversità, sempre impegnati a far meglio.

In uno scenario nazionale e internazionale sempre più attento ai temi della sostenibilità, l’approccio alla sostenibilità del Gruppo Cassa trova espressione anche in una vasta gamma di prodotti “verdi”, in nuove opportunità di investimento sostenibile e responsabile, nell’emissione di innovativi prestiti obbligazionari con finalità sociali.

In particolare, con l’emissione di “social bond” il Gruppo persegue una strategia di accompagnamento del non profit lungo un percorso di crescita e di innovazione sociale, a sostegno anche dei progetti ad alto impatto sociale promossi da soggetti pubblici nei territori di operatività.

L’attenzione per il miglioramento dell’efficienza energetica, finalizzata al risparmio dei consumi e a beneficio dell’impatto ambientale, rappresenta un passo coerente con la strategia aziendale di contribuire in maniera costruttiva e responsabile alla sostenibilità ecologica, in considerazione anche dei diritti delle generazioni future.

Grande è l’impegno del Gruppo bancario, insieme all’outsourcer informatico CSE di Bologna, per la continua innovazione tecnologica quale mezzo per servire meglio la clientela, con l’offerta di una rinnovata ed ampliata gamma di prodotti, elevare la qualità dei servizi, favoriti dalla crescita dei canali digitali.

Anche nel 2020 sono proseguiti gli investimenti, innanzitutto del CSE, con la consapevolezza che le tecnologie debbono essere di supporto alle scelte umane per cogliere e sviluppare tutte le potenzialità insite nelle stesse, al servizio della società e delle persone.

Le nuove tecnologie non debbono ridurre le sensibilità umane nelle attività bancarie che debbono sempre prevalere di fronte ai rischi di burocratizzazione e di disumanizzazione che convivono con le imponenti positive innovazioni tecnologiche.

Le nostre filiali sono centri propulsivi di sensibilità umane con parole semplici ed iniziative di ricerca, sviluppo, assistenza e consulenza di nuova clientela selezionata per qualità e moralità. Le filiali sono, quindi, centri di servizi e di relazioni.

Sempre più prevalgono le banche legate a principi e comportamenti etici, capaci di assumere decisioni in tempi brevi, innovative e ben patrimonializzate, efficienti, con bassi costi di struttura e con rischi molto frazionati.

La Cassa di Ravenna è autonoma, privata ed indipendente anche perché persegue con spirito imprenditoriale, rigore e costanza questi fondamentali metodi e obiettivi strategici, per cogliere tutte le occasioni come gruppo bancario e per sostenere le imprese e le famiglie nella resistenza alla pandemia ed ai suoi effetti economici, e per sospingere i germogli e tutte le possibilità di cospicua e rapida ripresa per una nuova fase di crescita dello sviluppo e dell'occupazione.

Ogni sforzo contro la pandemia e per la ripresa è basato sulla crescita dell'etica diffusa, della legalità, dell'innovazione, dell'efficienza e della produttività, per il benessere di tutti.

Il Direttore Generale
Dott. Nicola Sbrizzi

Il Presidente
Cav. Lav. Dott. Antonio Patuelli

Nota metodologica

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Bilancio di Sostenibilità”) relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 con riferimento all’esercizio 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). In particolare la definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder è avvenuta in base a un processo strutturato di analisi di materialità di cui è data descrizione nel paragrafo “Matrice di materialità”.

In merito alle informazioni previste dall’Art. 3, comma 2 del D.lgs. 254/16, si segnala che, in considerazione del settore di business, non sono risultate rilevanti al fine di assicurare la comprensione dell’attività di impresa:

- l’impiego di risorse idriche, utilizzate esclusivamente per uso sanitario;
- le altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas ad effetto serra.

Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dichiarazione Non Finanziaria prevista dalla normativa.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche e finanziarie è il medesimo del Bilancio Consolidato¹ del Gruppo La Cassa di Ravenna al 31 dicembre 2020 e comprende le società controllate (consolidate con il metodo integrale) e le società collegate e a controllo congiunto (consolidate con il metodo del patrimonio netto).

Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali comprende le sole società facenti parte del Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna (consolidate con il metodo integrale nel Bilancio Consolidato del Gruppo).

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*”, definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance – Core”. Per quanto riguarda lo Standard specifico GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. Inoltre, sono stati presi in considerazione i “*Financial Services Sector Disclosures*”, definiti dal GRI nel 2013 e le “*Linee guida sull’applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale*” pubblicate da ABI Lab nella versione di gennaio 2020 e gli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

Si segnala, inoltre, che nel 2020 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, alla struttura organizzativa, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento del Gruppo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività del Gruppo, è stato inserito un anno di comparazione, ove disponibile. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Inoltre, al fine di garantire l’affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime, eventualmente segnalate all’interno del documento. Ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Si segnala inoltre che nel 2019 è stato approvato il **Regolamento per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario** (c.d. procedura di reporting). Il presente Regola-

¹ Per l’elenco delle Società consolidate con il metodo integrale e con il metodo del patrimonio netto si rimanda al capitolo “Evoluzione e composizione del Gruppo e dell’area di consolidamento” della Relazione sulla gestione ed alla Sezione 3 della Nota Integrativa del Bilancio consolidato 2019 pubblicato nella sezione “Investor Relations” del sito www.lacassa.com

mento disciplina il processo di redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario assicurandone la completezza, correttezza e trasparenza nel rispetto delle leggi e normative vigenti, del sistema di Governance aziendale e della conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative.

Si segnala che il Gruppo ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo nell'ambito dei temi di sostenibilità. Questo includerà anche una maggiore integrazione di tali temi nell'ambito dell'analisi dei principali rischi generati o subiti, anche in tema di investimenti e finanziamenti. In particolare, il Gruppo si impegna per le prossime rendicontazioni ad integrare le proprie analisi – e di conseguenza la propria informativa – rispetto all'impatto generato e subito dal Gruppo in ambito Climate Change, anche sulla base dell'evoluzione della normativa in materia e alle implementazioni attese sui sistemi informativi.

Rispetto agli impegni riportati nel Bilancio di Sostenibilità del 2019, si segnala che il Gruppo presidia i principali ambiti connessi agli impatti ambientali diretti ed è in corso di finalizzazione una **politica ambientale** di medio-lungo periodo al fine di ridurre l'impatto diretto generato in termini di utilizzo di risorse energetiche da fonti non rinnovabili e di emissioni di gas ad effetto serra prodotte.

Il tema dei diritti umani risulta presidiato dal Gruppo attraverso l'adozione del Codice Etico che si applica a tutti i dipendenti ed a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, temporaneamente o stabilmente, instaurano rapporti o relazioni con il Gruppo ed operano per perseguirne gli obiettivi. Considerato il contesto operativo di La Cassa di Ravenna, non sono stati identificati rischi significativi di violazione dei diritti umani da parte delle società del Gruppo o dei loro fornitori. Il Gruppo si impegna comunque ad ampliare tale analisi nell'ambito della valutazione degli investimenti e dei finanziamenti.

Inoltre il Gruppo richiede ai propri fornitori il rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza e igiene sul lavoro e salvaguardia dell'ambiente, nonché il rispetto degli standard e delle procedure di sicurezza aziendali ed alle disposizioni di norme e leggi vigenti alle quali, oltre al personale interno, anche tutti i fornitori devono conformarsi.

In un'ottica di sviluppare un percorso virtuoso di miglioramento continuo, al fine di definire gli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder ed aggiornare la matrice di materialità del 2019, il Gruppo ha avviato delle attività di stakeholder engagement che hanno coinvolto portatori di interesse esterni e interni. La Cassa di Ravenna Spa, quale Capogruppo, si impegna inoltre ad ampliare le attività di stakeholder engagement che prevedano l'interazione e il dialogo con stakeholder interni ed esterni al fine di raccoglierne le aspettative verso il Gruppo ed aggiornare la matrice di materialità. Per maggiori dettagli sulle attività di stakeholder engagement si rimanda al paragrafo "Matrice di materialità".

Il Gruppo, infine, conferma l'impegno ad adottare un **Piano di sostenibilità in ambito ESG** (Environmental, Social, Governance) con orizzonte di medio-lungo termine mediante la definizione degli obiettivi strategici aziendali. A tal fine, nel 2019 è stata svolta un'analisi preliminare dei principali Sustainable Development Goals (SDGs) collegati agli aspetti materiali del Gruppo, di cui è data descrizione nel paragrafo "Matrice di materialità". Nel 2021 verrà predisposta una Politica ESG, relativa agli ambiti ambientali, sociali e di governance, che definisce i principi e le linee guida adottate dal Gruppo con riferimento ai processi decisionali relativi agli investimenti sostenibili (anche detti "investimenti ESG"), integrando negli stessi le valutazioni sui fattori di rischio di sostenibilità, con l'intento di avviare un processo di analisi di definizione di un Piano di sostenibilità strutturato.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è strutturato in capitoli che presentano le diverse tematiche risultate materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder. Per facilitare la lettura, per ciascun tema materiale, sono stati esplicitati in tabella la rilevanza per il Gruppo, le modalità di gestione del rischio

e le politiche e i risultati conseguiti in relazione al tema.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto con cadenza annuale: questa versione 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di La Cassa di Ravenna S.p.A. in data 26 febbraio 2021.

La Dichiarazione non finanziaria è inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di KPMG S.p.A..

Il Gruppo La Cassa di Ravenna

Il Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna, privato ed indipendente, è una realtà forte di tre banche, autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza, due società finanziarie ed una società di riscossione tributi e di servizi.

Il Gruppo opera con una rete di 133 sportelli bancari dislocata in 5 regioni, Emilia Romagna, Toscana, Marche, Lazio e Lombardia, 9 sportelli esattoriali ubicati nelle province di Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini, Milano, Mantova e Monza-Brianza, la rete di Italcredi costituita da 7 filiali (compresa la Sede di Milano) e una unità locale; è composta da 66 agenzie e 10 mediatori presenti su tutto il territorio nazionale e la sede di Sifin a Imola.

Il core business del Gruppo è la prestazione di servizi bancari e finanziari a privati, imprese e enti e istituzioni locali.

La sede centrale del Gruppo è nel pieno centro storico della città di Ravenna, attigua alla Tomba di Dante.

Alla data del 31 dicembre 2020, il Gruppo risulta così composto:

- La Cassa di Ravenna Spa - Banca Capogruppo con sede a Ravenna, Piazza Giuseppe Garibaldi, 6;
- Banca di Imola Spa - Società bancaria con sede a Imola (BO), Via Emilia, 196;
- Banco di Lucca e del Tirreno Spa - Società bancaria con sede a Lucca, Viale Agostino Marti, 443;
- Italcredi Spa - Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB - società di credito al consumo specializzata nel settore dei prestiti garantiti da cessione del quinto dello stipendio e delle pensioni, con sede a Milano, Corso Buenos Aires, 79;
- Sifin Srl - Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB - società di factoring con sede a Imola (BO), Via Emilia 196;
- Sorit Spa - Società di Riscossione Tributi e di servizi con sede a Ravenna, Via Manlio Travaglini, 8.

Oltre un secolo di storia



La Cassa di Risparmio di Ravenna è sorta il 21 dicembre 1839, con il riconoscimento giuridico dallo Stato Pontificio, per iniziativa di cento soci privati iniziando la propria attività il 1° marzo 1840: in quel giorno, in un ufficio approntato al piano terreno di un fabbricato in Via Baccarini (oggi sede della Biblioteca Classense) veniva effettuato il primo deposito. La Cassa iniziava così la propria vita.



Conseguita ben presto una salda consistenza patrimoniale, la Cassa ebbe la possibilità non solo di intensificare i propri finanziamenti verso i settori produttivi, ma di intervenire con parte degli utili in opere di pubblica beneficenza già dal 1847. Il riconoscimento giuridico fu confermato successivamente anche da parte dello Stato Italiano con Regio Decreto 17 marzo 1861 che attribuì alla Cassa la qualifica di “Corpo Morale” capace di acquistare e contrarre in proprio nome”.



Nel 1895 fu risolto il problema della sistemazione definitiva della Sede della Cassa, inaugurando l'edificio che è ancora oggi Sede Centrale e Direzione Generale. Nel corso dei decenni la Cassa ha sempre investito in attività produttive e continuato l'opera di erogazione di beneficenza; oltre a destinare sempre maggiori risorse economiche per la manutenzione di monumenti e la costruzione di strutture di pubblica utilità. Grazie alla determinazione dei propri Amministratori la Cassa è sempre stata attiva anche nel corso dei due conflitti mondiali.



Con atto notaio Errigo di Ravenna del 27 dicembre 1991 la Cassa, in conformità al decreto del Ministro del Tesoro in data 23 dicembre 1991 (come tale attestata dalla Banca d'Italia con nota in data 30 dicembre 1991), si è trasformata in società per azioni ai sensi della legge 30 luglio 1990 n. 218 e del relativo decreto di attuazione, decreto legislativo 20 novembre 1990 n. 356, mediante atto di conferimento unilaterale delle attività e delle passività dell'azienda bancaria. L'operazione ha esplicitato la sua efficacia dal 1° gennaio 1992 e l'iscrizione della Cassa conferitaria all'Albo delle banche è stata effettuata con decorrenza 31 dicembre 1991. A seguito della realizzazione di tale progetto di ristrutturazione, l'Ente conferente è divenuto “Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna” allora proprietaria dell'intero pacchetto azionario.

La Cassa di Risparmio di Ravenna Spa è divenuta quindi società commerciale privata, disciplinata dal Codice civile e dalle norme in materia bancaria, analogamente alle altre aziende di credito.

L'evoluzione della legislazione bancaria ha, successivamente, portato le Casse di Risparmio ad essere equiparate alle altre banche.

Fra la fine degli anni Novanta e l'inizio del nuovo secolo la Cassa di Risparmio di Ravenna Spa ha accentuato la specificità di banca privata ed indipendente, effettuando assai cospicui aumenti di capitale, prudenziali accantonamenti ed una strategia di fidelizzazione degli azionisti, che l'hanno ulteriormente molto rafforzata, allargando la base sociale.

Ad aprile 2018, l'assemblea straordinaria ha deliberato all'unanimità la variazione della denominazione sociale, eliminando dal nome originario le parole “di risparmio” ed aggiornandola in “La Cassa di Ravenna Spa”, al fine di meglio evidenziare la natura e le peculiarità della Banca, la capacità di iniziativa imprenditoriale ed il suo legame indissolubile con il proprio territorio di origine e di insediamento; ciò alla luce anche dei recenti dissesti finanziari che hanno coinvolto anche diverse Casse di risparmio spa concorrenti anche vicine, che mal connotano l'ex categoria delle “casse di risparmio”.

Evoluzione del Gruppo

La Cassa di Ravenna Spa è Capogruppo dell'omonimo Gruppo Bancario, ai sensi dell'art. 60 e seguenti del decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385.

Il Gruppo bancario, originariamente composto dalla Capogruppo e dalla controllata Sorit Ravenna Spa (ora Sorit – Società Servizi e Riscossioni Italia Spa), è stato iscritto nell'Albo dei gruppi bancari in data 11 dicembre 1992 ai sensi dell'articolo 28 del decreto legislativo 20 novembre 1990 n. 356, attuativo della legge 30 luglio 1990 n. 218.

Successivamente, con decorrenza 31 dicembre 1996, è stata inclusa nel perimetro del Gruppo la società Sofibar Spa (poi Argentario Spa), subholding per l'acquisto e la gestione di partecipazioni, costituita il 26 settembre 1996.

Con decorrenza 26 marzo 1997, a seguito dell'acquisizione (mediante un'Opas conclusasi il 14 febbraio 1997) da parte di Sofibar Spa, è stata inclusa nel Gruppo, la Banca di Imola spa, riveniente dalla trasformazione in società per azioni della Banca Cooperativa di Imola scrl, deliberata dall'assemblea straordinaria di tale banca in data 12 gennaio 1997.

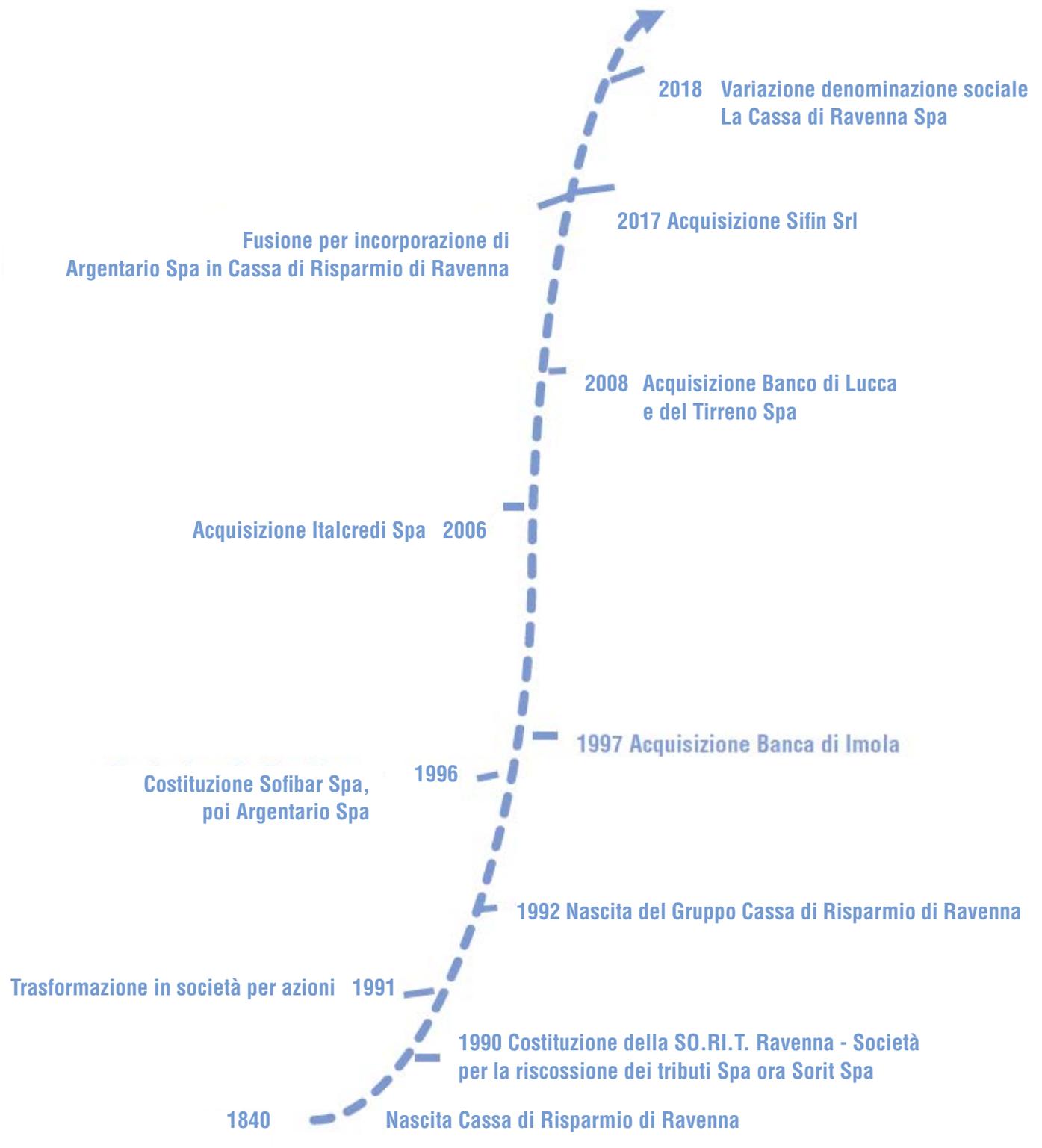
La banca imolese era stata costituita il 22 dicembre 1901 quale Banca Cooperativa Imolese società anonima a capitale variabile illimitato ed aveva assunto la denominazione di Banca Cooperativa di Imola scrl con delibera dell'assemblea straordinaria dell'8 febbraio 1959.

Il Gruppo si è, quindi, ulteriormente ampliato con l'inserimento dal 16 ottobre 2006 della società Italcredi spa di Milano, dal 22 febbraio 2008 del Banco di Lucca e del Tirreno spa e dal 24 luglio 2007 della Cassa dei Risparmi di Milano e della Lombardia spa.

Nel 2012 nell'ambito di un progetto di ridefinizione delle strategie di posizionamento e presidio territoriale del Gruppo nelle regioni del Nord Italia, con effetto dal 31 ottobre, si è proceduto ad incorporare per fusione la Cassa di Milano spa nella Banca di Imola spa.

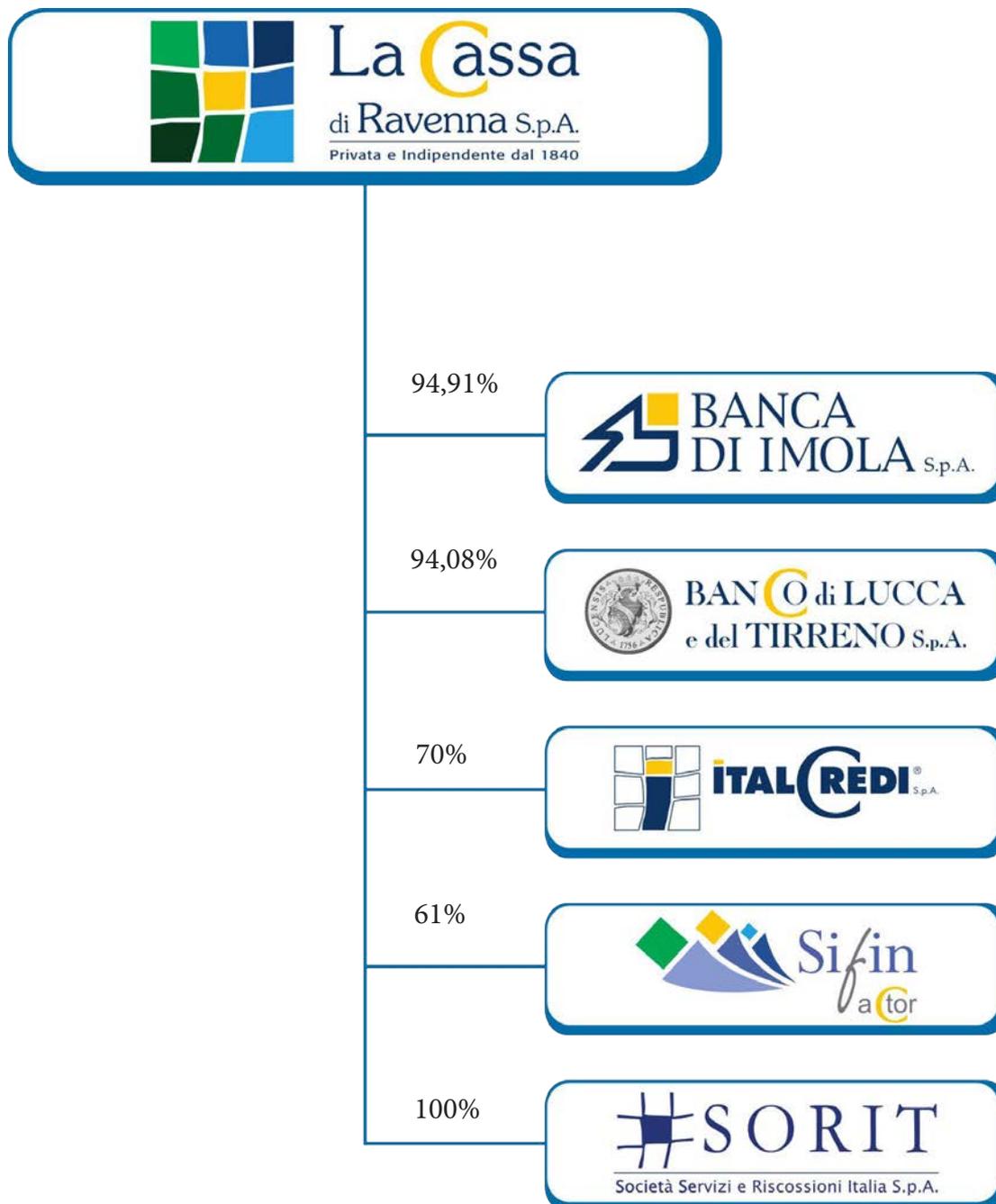
Nel 2017, nell'ambito di un progetto di riorganizzazione societaria, con effetto dal 29 settembre, la subholding Argentario Spa è stata incorporata per fusione nella Cassa di Risparmio di Ravenna Spa. Nel mese di novembre 2017, nell'ambito delle iniziative del Gruppo bancario volte ad ampliare e diversificare il settore di attività, è stata acquisita una partecipazione di controllo nella Sifin Srl, società operante nel comparto del factoring, che consente una diversificazione settoriale con inserimento in un mercato vivace ed in espansione in un'ottica anche di adeguata ponderazione del rischio strategico.

Di seguito sono rappresentate le principali tappe dell'evoluzione del Gruppo:



Il Gruppo oggi

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo bancario La Cassa di Ravenna risulta composto dalle seguenti società (consolidate con il metodo integrale nel Bilancio Consolidato).



Il capitale sociale della Cassa di Ravenna Spa è detenuto per il 49,74% dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna, di natura privata (che non detiene il controllo e che, statutariamente, non può eleggere più della metà del numero totale dei componenti del Consiglio di amministrazione) e per il restante 50,26% da circa 25.000 azionisti nessuno dei quali titolari di una partecipazione superiore al limite statutario del 2%.

Il restante 5,09% del capitale sociale della Banca di Imola Spa è detenuto da circa 5.300 azionisti.

PRINCIPI E VALORI AZIENDALI

Il Gruppo intende difendere, affermare e valorizzare la continuità della propria reputazione, acquisita in oltre un secolo e mezzo di attività, attraverso la professionalità, la correttezza e la trasparenza del suo modo di svolgere l'attività e la qualità dei servizi resi. Il cliente e la soddisfazione delle sue necessità sono al centro della missione del Gruppo, che si impegna nel contempo ad ottenere il miglior risultato economico nel quadro delle strategie di crescita del Gruppo sul mercato di riferimento.

Le attività del Gruppo hanno sempre presenti i seguenti principi:

- la cura dell'interesse del cliente, che si risolve anche in una migliore immagine della Società e quindi in un vantaggio competitivo;
- la creazione di valore per la generalità degli azionisti, attraverso lo sviluppo della redditività e della solidità patrimoniale, nel rispetto della sana e prudente gestione;
- la valorizzazione della crescita professionale e personale delle risorse umane, stimolandone l'orientamento verso livelli di eccellenza, nel quadro di comportamenti eticamente corretti;
- il rispetto delle regole dell'organizzazione tenendo conto dell'ottimizzazione dei costi e delle risorse;
- la continua osservanza dei principi del sano esercizio dell'attività bancaria e finanziaria per essere pertanto un Gruppo solido, affidabile, esperto, trasparente, aperto alle innovazioni, interprete dei bisogni dei clienti;
- il perseguimento degli interessi aziendali nel rispetto di leggi e regolamenti, con comportamenti leali e corretti, mirando ai massimi livelli di integrità professionale;
- l'attenzione al prestigio aziendale quotidianamente, tenendo presente che la reputazione acquisita è preziosa e per ciò stesso fragile, evitando quindi comportamenti anche solo apparentemente scorretti.

Principi etici di riferimento

- Onestà
- Rispetto per le leggi e regolamenti vigenti
- Trasparenza e completezza dell'informazione
- Riservatezza delle informazioni
- Lotta alla corruzione ed ai conflitti di interesse
- Relazioni con gli azionisti e valorizzazione degli investimenti
- Tutela del capitale sociale, dei creditori e del mercato
- Centralità della persona
- Imparzialità e pari opportunità
- Valorizzazione della diversità di genere
- Salute e sicurezza
- Rispetto dell'ambiente
- Responsabilità verso la collettività.

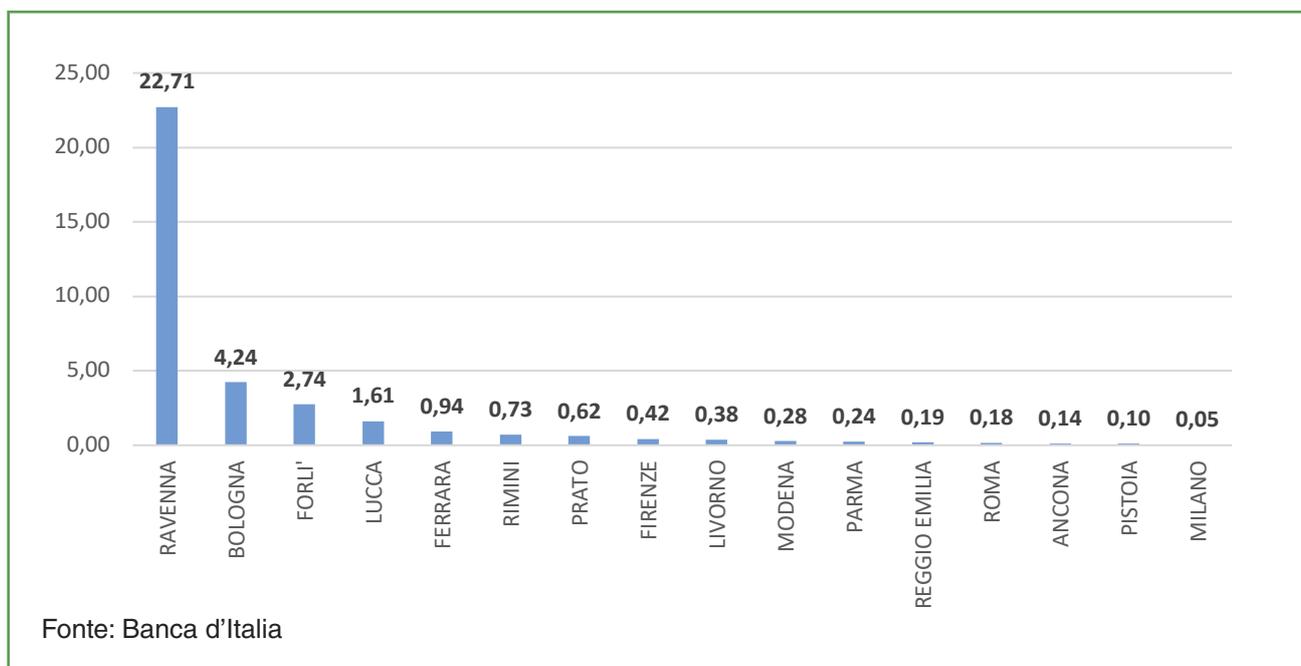
Le Banche e le Società del Gruppo La Cassa di Ravenna hanno aderito:

- nel luglio 2019 alla Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" approvata dal Comitato esecutivo dell'ABI il 19 giugno 2019;
- nel novembre 2019 ai "Principi per un'attività bancaria responsabile" adottati da UNEP FI;
- nel febbraio 2020 al "Protocollo d'intesa per favorire il rimborso dei crediti da parte delle donne vittime di violenza di genere" sottoscritto da ABI unitamente alle Organizzazioni Sindacali del settore del credito FABI, First-Cisl, Fisac-Cgil, Uilca e Unisin Falcri Silcrea Sinfub il 25 novembre 2019.

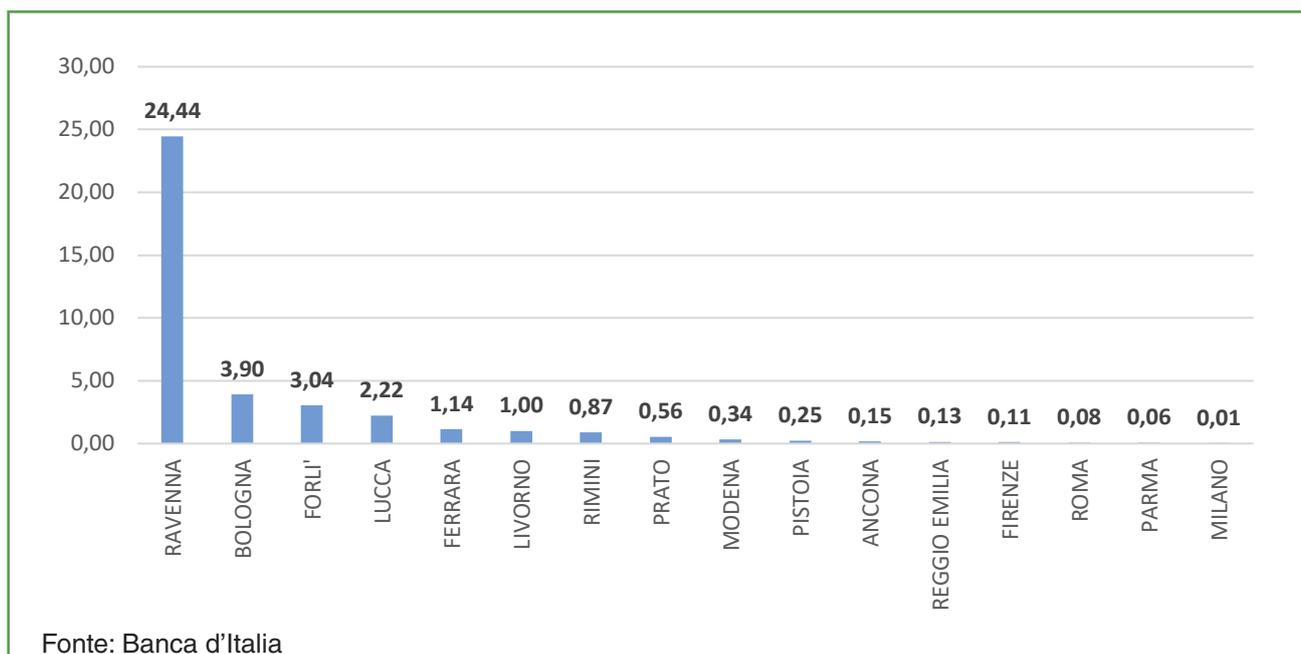
PRESENZA SUL MERCATO

Il Gruppo bancario opera prevalentemente al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese del territorio. Di seguito sono riportate le principali quote di mercato per le società bancarie del Gruppo.

Quote di mercato raccolta per provincia di localizzazione sportello a giugno 2020



Quote di mercato impieghi per provincia di localizzazione sportello a giugno 2020



Corporate Governance

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Corporate Governance	L'attenzione del Gruppo agli assetti organizzativi e di governo societario, oltre a rispondere agli interessi dell'impresa, è volta ad assicurare condizioni di sana e prudente gestione, nella consapevolezza che il governo societario rappresenta anche una componente della tutela dei depositanti e che sussiste una relazione fra una corretta ed efficace gestione ed una performance positiva dell'azienda.	In applicazione del principio di proporzionalità il Gruppo ha ritenuto di adottare una struttura di governance snella, con la presenza del solo Consiglio di Amministrazione. Relativamente al modello di amministrazione e controllo, tutte le società del Gruppo hanno adottato il sistema tradizionale, che prevede la presenza di: <ul style="list-style-type: none"> - un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative - un Collegio Sindacale con funzioni di controllo entrambi di nomina assembleare. 	Gli obiettivi del modello adottato sono quelli di consentire la massima snellezza operativa, incisività del sistema dei controlli nei confronti di tutte le funzioni aziendali, costante azione di pianificazione e supervisione strategica, scambio di informazioni tempestivo e adeguatamente documentato e rappresentanza delle minoranze. Nella consapevolezza che un efficace governo societario rappresenta un elemento essenziale per il perseguimento dei propri obiettivi, la Capogruppo valuta costantemente eventuali aggiornamenti dell'assetto di governance di tutte le società del Gruppo al fine di allinearle non soltanto all'evoluzione del contesto normativo, ma anche alle best-practice a livello nazionale ed internazionale.
Gestione dei rischi	Il Gruppo ha sempre intrapreso politiche di forte attenzione verso i rischi per la loro valutazione ed il loro presidio. In particolare, l'importanza attribuita al presidio patrimoniale è perseguita in virtù della volontà di crescere e di ampliarsi con prudente equilibrio e per tutelare gli azionisti e i clienti, in prevalenza famiglie e piccole e medie imprese.	Istituito in seno al Consiglio di Amministrazione, il Comitato Rischi ha la funzione di supportare l'organo con funzione di supervisione strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni, ponendo particolare attenzione per tutte le attività strumentali e necessarie affinché lo stesso possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del Risk Appetite Framework (RAF) e delle politiche di governo dei rischi. Il Comitato è composto da 3 Amministratori, tutti non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, scelti fra i Consiglieri di amministrazione in possesso di conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie in materia di rischio e gli orientamenti ai vari profili di rischio della banca e del Gruppo.	La propensione al rischio del Gruppo è bassa ed è analizzata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione quale Organo con Funzione di Supervisione Strategica (OFSS) che può ricomprimerne la coerenza rispetto all'evoluzione del contesto operativo (interno ed esterno) e alle strategie aziendali. Nel RAF viene declinata la propensione al rischio e i limiti del Gruppo, identificando i livelli di: <ul style="list-style-type: none"> - <i>risk appetite</i> - <i>risk capacity</i> - <i>risk tolerance</i> - <i>risk limits</i> in coerenza al Piano di Risana-mento.

PRINCIPIO DI PROPORZIONALITÀ

Sulla base di quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia è previsto che le Banche applichino le disposizioni normative in funzione del "principio di proporzionalità", ovvero con modalità appropriate alle loro caratteristiche, dimensioni e complessità operativa, in modo da garantire comunque il pieno rispetto delle disposizioni stesse e il raggiungimento degli obiettivi che esse intendono conseguire.

A tal proposito, coerentemente con quanto previsto dal Regolamento sul Sistema di Supervisione Unico Europeo (Regolamento UE 1024/2013) e con la normativa nazionale di riferimento:

- la Cassa di Ravenna Spa appartiene al novero delle Banche intermedie, costituito dalle banche con un attivo compreso tra i 3,5 miliardi di euro ed i 30 miliardi di euro;
- la Banca di Imola Spa ed il Banco di Lucca e del Tirreno Spa appartengono al novero delle Banche di minori dimensioni o complessità operativa, costituito dalle banche con un attivo pari o inferiore a 3,5 miliardi di euro.

Tale riconduzione, legata a motivazioni attinenti alle dimensioni e alla complessità operativa di ciascuna Banca, è altresì coerente con la tipologia di attività svolta dalle Banche del Gruppo La Cassa di Ravenna (attività tipica di banca commerciale), con la struttura proprietaria del Gruppo, anche alla luce della scelta di non accedere al mercato del capitale di rischio e con il perimetro di attività del Gruppo, limitato ad un ambito interregionale.

In applicazione del principio di proporzionalità il Gruppo ha ritenuto di adottare una struttura di governance snella, con la presenza del solo Consiglio di Amministrazione. Il Comitato Esecutivo è stato abolito in tutte le banche del Gruppo con modifica statutaria approvata dalle Assemblee straordinarie svoltesi nel 2015.

Non è stata prevista, altresì, la figura dell'Amministratore Delegato.

Infine, l'applicazione del principio di proporzionalità è stata seguita anche nell'individuazione del numero di componenti del Consiglio di Amministrazione più idoneo al fine di presidiare efficacemente l'operatività aziendale di ciascuna Banca del Gruppo.

MODELLO DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Le Banche e le Società del Gruppo Bancario hanno scelto di adottare il sistema tradizionale, che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale con funzioni di controllo, entrambi di nomina assembleare, in linea con l'attuale sistema di amministrazione e controllo comunemente adottato dalle banche di medie e piccole dimensioni. Il Consiglio di amministrazione è investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società (tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea).

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle leggi, dello statuto e dei regolamenti, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sul suo concreto funzionamento e sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CASSA DI RAVENNA SPA

L'art. 7 comma 1 dello Statuto della Capogruppo, La Cassa di Ravenna Spa prevede che il Consiglio di Amministrazione sia composto da un numero pari compreso tra 10 e 14 consiglieri, previa indicazione del numero da parte del Consiglio di amministrazione in scadenza di mandato.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in carica al 31 dicembre 2020, nominato dall'Assemblea ordinaria del 12 aprile 2019 che ha ridotto a 12 il numero dei componenti, è composto da 11 Amministratori di genere maschile e 1 Amministratore di genere femminile.

Non sono presenti Amministratori esecutivi.

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa

Amministratori al 31 dicembre 2020	Incarico
Patuelli Antonio	Presidente
Sarti Giorgio	Vice Presidente Vicario
Gianni Francesco	Vice Presidente
Bulgarelli Daniele	Consigliere Anziano
Angelini Giordano	Consigliere Indipendente
Bandini Antonio	Consigliere
Budassi Roberto	Consigliere Indipendente
Galliani Marco	Consigliere
Mancini Chiara	Consigliere Indipendente
Pelliconi Egisto	Consigliere Indipendente
Poletto Giancarlo	Consigliere Indipendente
Sansoni Guido	Consigliere Indipendente

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa per genere e fasce d'età al 31 dicembre 2020 (Percentuale)

Fascia d'età	Uomini	Donne
< 30 anni	-	-
30 - 50 anni	-	8%
> 50	92%	-

L'età media dei Consiglieri della Cassa è di circa 72 anni.

Comitati interni al Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa ha costituito al suo interno il Comitato degli Amministratori Indipendenti ed il Comitato Rischi.

La composizione, il funzionamento, il mandato, i poteri, le risorse disponibili risultano chiaramente definiti nelle disposizioni normative interne ed in particolare negli specifici regolamenti di ciascun Comitato.

Il Comitato Amministratori Indipendenti svolge le funzioni previste dalle vigenti disposizioni legislative, regolamentari e statutarie, nonché quelle previste da tutti gli altri regolamenti Aziendali che prevedono il suo intervento, in particolare, in materia di gestione delle operazioni con soggetti collegati. In tale ambito, il Comitato è tenuto a rilasciare analitici e motivati pareri sulla complessiva idoneità delle procedure, delle loro eventuali integrazioni e/o modificazioni nonché delle politiche interne in materia di attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti dei soggetti collegati, a soddisfare i requisiti e gli obiettivi previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Il Comitato Amministratori Indipendenti è composto dai seguenti 3 Consiglieri scelti tra quelli provvisti dei requisiti di indipendenza:

Componenti del Comitato Amministratori Indipendenti	Incarico
Giordano Angelini	Presidente (indipendente)
Chiara Mancini	Componente (indipendente)
Guido Sansoni	Componente (indipendente)

La Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013, prevede che, nelle "Banche intermedie", venga istituito un Comitato Rischi nell'ambito del Consiglio di amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa, nella riunione del 29 maggio 2017, ha pertanto deliberato la costituzione del Comitato Rischi Endoconsiliare, affidando a tale Comitato le funzioni previste dallo Statuto e dalle vigenti Disposizioni di Vigilanza.

La Banca di Imola Spa ed il Banco di Lucca e del Tirreno Spa non sono soggette a tale obbligo, in quanto banche "minori".

Il Comitato può essere composto da 3 a 5 membri, tutti non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, scelti fra i Consiglieri di amministrazione in possesso di conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie in materia di rischio e gli orientamenti ai vari profili di rischio della banca e del Gruppo.

Almeno un componente del Comitato appartiene ai Consiglieri eletti dalla lista che ha ottenuto minori voti.

Componenti del Comitato Rischi Endoconsiliare	Incarico
Guido Sansoni	Presidente (indipendente)
Giordano Angelini	Componente (indipendente)
Antonio Patuelli	Componente

Ai lavori del Comitato partecipa in forma permanente almeno un componente del Collegio Sindacale; possono comunque partecipare anche gli altri sindaci.

Su invito del Presidente, possono inoltre partecipare alle adunanze i membri dell'Alta Direzione, il Responsabile della Funzione di Compliance, il Responsabile della Funzione di Internal Audit, il Responsabile della Funzione di Risk Management, i Responsabili di altre funzioni aziendali, il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari ed altri soggetti la cui presenza sia ritenuta utile.

Il Comitato ha la funzione di supportare il Consiglio di amministrazione della Capogruppo in materia di rischi e sistema di controlli interni, ponendo particolare attenzione per tutte le attività strumentali e necessarie affinché lo stesso possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF ("risk appetite framework") e delle politiche di governo dei rischi. Con riferimento all'approvazione delle politiche contabili e del progetto del bilancio d'esercizio e consolidato e all'esame della relazione semestrale, il Comitato supporta il Consiglio nelle proprie competenze, al fine di consentire al Consiglio stesso di assumere le proprie determinazioni in modo consapevole ed informato.

Può inoltre essere incaricato direttamente dal Consiglio di amministrazione di svolgere specifici approfondimenti su tematiche proprie.

La Cassa di Ravenna Spa formalizzerà le competenze del **Comitato Rischi in ambito sostenibilità**.

Il Comitato sarà incaricato di definire le linee di indirizzo di sostenibilità del Gruppo, supervisionare l'attività di rendicontazione e valutare anche la completezza e attendibilità della Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario.

MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231

Il Consiglio di amministrazione della Cassa di Ravenna Spa, in considerazione dei propri principi etici di legalità interna e di controllo, ha ritenuto importante approvare ed emanare, nell'ambito di un più ampio progetto di Governance, il Modello Organizzativo previsto dal D.Lgs. 231 dell'8 giugno 2001, al fine di diffondere a tutti i soggetti con i quali La Cassa di Ravenna intrattiene rapporti le regole operative su cui la Società si basa e opera per prevenire fatti illeciti penalmente.

Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema organico di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione delle fattispecie criminose previste dal D.lgs. 231/01 mediante l'individuazione delle attività a rischio e, ove necessario, la loro conseguente regolamentazione.

A tal fine, la Cassa di Ravenna Spa ha istituito un Organismo di Vigilanza deputato a garantire il funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello, anche attraverso il ricorso ad idonei strumenti sanzionatori, sia disciplinari che contrattuali.

Il Modello organizzativo è formalmente costituito dai seguenti elementi:

- Le aree a rischio reato;
- Organismo di Vigilanza;
- Formazione e diffusione del Modello;
- Codice Etico di Gruppo;
- Sistema sanzionatorio per le possibili violazioni delle regole e dei principi generali del Modello;
- Delega delle Funzioni di Sicurezza;
- Regolamento dell'Organismo di Vigilanza;
- Mappatura delle attività a rischio reato ex D.Lgs. 231/01;
- Specifici "Protocolli di Controllo" per le attività a rischio individuate.

Il Modello organizzativo si inserisce nel più ampio Sistema di Controlli Interni ed è adottato da tutte le Banche e Società del Gruppo Bancario.

DICHIARAZIONE SULL'ORIENTAMENTO AL RISCHIO DI GRUPPO

Il Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna si caratterizza per la sua "territorialità". All'interno del Gruppo si identificano attività di tipo bancario e di altro genere, ma il suo core-business è costituito dall'attività bancaria rivolta in prevalenza a famiglie e piccole e medie imprese.

La propensione al rischio del Gruppo La Cassa di Ravenna è bassa.

Il forte presidio patrimoniale ha sempre contraddistinto il Gruppo. Questo ha sempre operato con forti margini disponibili, realizzando nel tempo e con lungimiranza importanti crescite patrimoniali, riscontrando ampio consenso tra gli *stakeholders*. Contemporaneamente il Gruppo ha sempre intrapreso politiche di forte attenzione verso i rischi per la loro valutazione ed il loro presidio.

L'importanza del presidio patrimoniale è perseguita in virtù della volontà di crescere e di ampliarsi con prudente equilibrio e per tutelare gli azionisti e i clienti.

Il rafforzamento del presidio patrimoniale si esplicita, inoltre, tramite:

- idonei presidi organizzativi ed operativi per il contenimento degli assorbimenti patrimoniali;
- la diffusione di una adeguata cultura aziendale del rischio su tutte le strutture del Gruppo;
- l'utilizzo a fini gestionali dei risultati dei processi ICAAP/ILAAP e dei monitoraggi periodici effettuati nei confronti del Comitato Rischi di Gruppo e dell'Alta Direzione;
- una adeguata definizione dei limiti;
- il mantenimento di una politica stabile e ricorrente di generazione di profitto sostenibile e remunerazione degli azionisti sulla base di una forte dotazione di capitale e di liquidità, coerentemente al profilo di rischio-rendimento ottimale della Banca/ Gruppo;

- lo sviluppo e il mantenimento di un modello di risk management che assicuri una visione globale di collegamento tra i rischi, attraverso il controllo e il monitoraggio continuo dei rischi relativamente alle differenti combinazioni di business (prodotti, clienti, segmenti, etc.).

Alla luce della *mission* e degli obiettivi qualitativi che il Gruppo intende perseguire, e in coerenza con il principio di proporzionalità, l'Organo con Funzione di Supervisione Strategica (OFSS) ha identificato il livello di propensione al rischio di Gruppo in termini di parametri da tempo utilizzati nelle prassi aziendali e relativi ad adeguatezza patrimoniale, a posizione di liquidità di breve termine e strutturale e ad assorbimento di capitale.

Inoltre, il Gruppo esprime i propri indirizzi circa la gestione dei c.d. "rischi difficilmente misurabili" identificandone, laddove possibile, gli obiettivi, le linee guida ed i processi di monitoraggio e gestione.

La propensione al rischio del Gruppo è analizzata periodicamente dall'OFSS che può riconsiderarne la coerenza rispetto all'evoluzione del contesto operativo (interno ed esterno) e alle strategie aziendali.

Nel RAF viene declinata la propensione al rischio e i limiti del Gruppo, identificando i livelli di:

- **Risk capacity (massimo rischio assumibile):** livello massimo di rischio che una banca è tecnicamente in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari o gli altri vincoli imposti dagli azionisti o dall'autorità di vigilanza;
- **Risk appetite (obiettivo di rischio o propensione al rischio):** livello di rischio (complessivo e per tipologia) che la banca intende assumere per il perseguimento dei suoi obiettivi strategici;
- **Risk tolerance (soglia di tolleranza):** devianza massima dal risk appetite consentita; la soglia di tolleranza è fissata in modo da assicurare in ogni caso alla banca margini sufficienti per operare, anche in condizioni di stress, entro il massimo rischio assumibile. Nel caso in cui sia consentita l'assunzione di rischio oltre l'obiettivo di rischio fissato, fermo restando il rispetto della soglia di tolleranza, sono individuate le azioni gestionali necessarie per ricondurre il rischio assunto entro l'obiettivo prestabilito;
- **Risk profile (rischio effettivo):** rischio effettivamente assunto, misurato in un determinato istante temporale;
- **Risk limits (limiti di rischio):** articolazione degli obiettivi di rischio in limiti operativi, definiti, in linea con il principio di proporzionalità, per tipologie di rischio, unità e/o linee di business, linee di prodotto, tipologie di clienti;
- **Soglia di alert (piano di risanamento):** soglia definita per segnalare una situazione di allarme. Il superamento di detta soglia non implica necessariamente un deterioramento significativo della situazione finanziaria dell'intermediario, tale indicatore è raccordato con i precedenti;
- **Soglia di recovery (piano di risanamento):** soglia il quale superamento attiva un processo di escalation che può portare alla dichiarazione dello stato di crisi da parte degli organi aziendali, tale indicatore è raccordato con i precedenti.

Si riporta a seguire una sintesi dei principali rischi oggetto di presidio:

Rischio di credito/controparte

Il Gruppo assume come definizione generale del rischio di credito il rischio che si generi una riduzione del valore di un'esposizione creditizia in corrispondenza di un peggioramento inatteso del merito creditizio del prenditore, tra cui l'incapacità manifesta di adempiere in tutto o in parte alle sue obbligazioni contrattuali.

In particolare, il rischio di credito si manifesta come risultato del verificarsi di diversi eventi o molteplici fattori, interni ed esterni alla banca. La scelta strategica di operare in alcuni specifici segmenti di business oppure cambiamenti dello scenario macroeconomico di riferimento, ad esempio, rappresentano alcuni dei fattori che possono influenzare le dinamiche di gestione del rischio di credito. La grave crisi indotta dalla pandemia COVID-19 ha impattato fortemente l'economia: i decreti governativi "Cura Italia" e "Liquidità" emanati dal Governo per fronteggiare l'emergenza hanno coinvolto

significativamente le Banche al fine di fornire sostegno a famiglie e imprese.

Questo ruolo ha avuto impatti sulle strategie creditizie: sono state concesse moratorie ai clienti che hanno risentito maggiormente delle ripercussioni della pandemia.

Le moratorie concesse alla clientela hanno interessato mutui in larga parte assistiti da garanzia ipotecaria: 80,1% che aumenta al 97,7% se riferite alla sola clientela privata. L'incidenza per volume delle moratorie sul totale dei crediti alla clientela in bonis, risulta nelle banche del nostro Gruppo limitata al 14%.

Per la concessione di moratorie ad aziende abbiamo preventivamente valutato il persistere della continuità aziendale.

A tal proposito si specifica che le Autorità di Vigilanza hanno chiarito che la concessione di moratorie (introdotte dalla legge o promosse dalle banche), eventualmente assistite da forme di garanzia pubblica, non comporta automaticamente la rilevazione di un deterioramento della qualità del credito, essa non provoca automaticamente la riclassificazione dei crediti tra quelli oggetto di concessione (forborne) o tra quelli deteriorati in ottica prudenziale né, di per sé, determina un incremento significativo del rischio di credito ai fini contabili (ossia il passaggio dallo stadio 1 allo stadio 2 della classificazione prevista dal principio contabile IFRS 9).

Conseguentemente alla concessione delle moratorie l'allocazione nello stage appropriato e l'attribuzione della qualifica di forberance sono stati quindi effettuati nel rigoroso rispetto di quanto stabilito dalla normativa di Vigilanza.

Il Gruppo bancario ha previsto una accelerazione del de-risking attraverso il rafforzamento del processo di analisi in fase di concessione, la definizione di un modello di gestione proattiva del portafoglio crediti fin dai primi segnali di anomalia.

Sono state ulteriormente migliorate le procedure di monitoraggio funzionali ad intercettare i fenomeni maggiormente predittivi del deterioramento della qualità del credito, a segnalare i correttivi da porre in atto e a monitorarne gli effetti.

È stato effettuato un importante up-grading del modello di rating, fondamentale supporto per la valutazione del rischio di credito e la determinazione di pricing coerenti con esso.

Il Gruppo presta attenzione a sostenere i clienti con progetti ecosostenibili.

Rischio di mercato

Il Gruppo definisce il rischio di mercato come il rischio riferito a variazioni di valore di uno strumento finanziario o di un portafoglio di strumenti finanziari connesso a variazioni inattese delle condizioni di mercato.

La propensione al rischio è molto bassa in quanto lo scopo principale è la salvaguardia del capitale impiegato, e non invece la massimizzazione del ritorno attraverso tecniche di ragionata speculazione. La scarsa propensione al rischio non esclude, comunque, la possibilità di operare su strumenti finanziari di natura diversa, che, sulla base di valutazioni tecniche connesse agli andamenti di mercato, lascino ragionevolmente presumere il conseguimento di risultati positivi. Gli investimenti di cui sopra sono effettuati sempre in linea con la politica del Gruppo, orientata al frazionamento dei rischi, con un basso profilo di rischio.

Rischio operativo

Il Gruppo assume come definizione generale del rischio operativo quanto riportato nel Regolamento (UE) N. 575/2013, Parte Uno, Titolo 1, art. 4, par 52): "il rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico". Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frode, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. Nel rischio operativo è compreso anche il rischio legale, mentre non sono inclusi il rischio strategico, il rischio di reputazionale.

Nella comprensione del Gruppo, le principali fonti di manifestazione del rischio operativo sono: la scarsa affidabilità – in termini di efficacia/efficienza - dei processi operativi, le frodi interne ed esterne, gli errori operativi, il livello qualitativo della sicurezza fisica e logica, l'inadeguatezza dell'apparato

rato informatico rispetto al livello dimensionale dell'operatività, il crescente ricorso all'automazione, l'esternalizzazione di funzioni aziendali, l'utilizzo di pochi fornitori, la presenza di non corrette politiche di gestione e formazione del personale.

Al fine di rafforzare i presidi organizzativi in materia di rischi operativi, il Risk Management della Capogruppo conduce periodicamente un progetto di Risk Assessment con l'obiettivo di mappare i principali rischi cui il Gruppo è esposto, valutandoli in funzione di presidi e controlli in essere e definendo, laddove necessari, i piani d'azione finalizzati al potenziamento del sistema dei controlli interni.

Per il monitoraggio del rischio, il Gruppo ha adottato due diverse tipologie di indicatori:

- quantitativi, sulla base del livello del requisito patrimoniale a fronte del rischio operativo;
- qualitativi, sulla base delle valutazioni del rischio residuo desunto dal Risk Assessment.

Nel 2020 è stato aggiornato il Risk Self Assessment - RSA, sviluppato internamente dall'Ufficio Risk Management di Gruppo. L'obiettivo è stata la rivalutazione globale di tutte le attività aventi potenziali rischi operativi e strategico/reputazionali da parte delle Unità Operative, attraverso questo processo di analisi:

- Sono stati individuati nuovi rischi derivanti dall'analisi della normativa interna pubblicata, in particolare il Regolamento Interno dei Servizi;
- È stata nuovamente sottoposta agli uffici l'attività di Risk Self Assessment dei rischi precedentemente mappati, con l'intento di apportare eventuali modifiche/integrazioni ai rischi valutati;
- Sono state recepite le indicazioni di eventuali modifiche/integrazioni suggerite dalla Revisione Interna nell'ambito delle verifiche previste dal piano di attività;
- È stata effettuata attività di follow up sugli eventi di rischio precedentemente mappati come rischi gravi.

Gli eventi di rischio sono stati rivalutati considerando:

- Il rischio operativo (e i cosiddetti rischi strettamente connessi, come il rischio di credito e di mercato);
- Il rischio strategico;
- Il rischio reputazionale.

Rischio legale

Tra i rischi operativi è da ricomprendersi anche il rischio legale. Il Gruppo ha iniziato il monitoraggio di tale rischio analizzando le cause pendenti passive delle singole banche e società del Gruppo. Più in dettaglio, le variabili considerate sono le seguenti:

- Numero di posizioni;
- Valore della causa;
- Previsioni di perdita.

Tale rischio non comporta al momento l'accantonamento di ulteriore capitale, ma accantonamento a un fondo realizzato attraverso imputazione a conto economico, e rientra tra gli strumenti di monitoraggio dei rischi aziendali. Vengono valutate infatti anche le informazioni e le eventuali azioni correttive operative da effettuare per evitare e/o limitare il ripetersi. Tali informazioni vengono comunque costantemente monitorate dai singoli uffici Segreteria Affari Generali e Legali delle banche del Gruppo e riproposte al Comitato Rischi Endoconsiliare e al Consiglio di Amministrazione.

Rischio di tasso di interesse

Il Gruppo assume come definizione generale del rischio di tasso di interesse quanto riportato nella Circ. 285, Parte Prima, Titolo III, Capitolo I, Allegato A: "rischio derivante da variazioni potenziali dei tassi di interesse" relativamente alle attività diverse dalla negoziazione.

Nella comprensione del Gruppo, il rischio di tasso di interesse si riferisce quindi al potenziale im-

patto negativo determinato da variazioni inattese nei tassi sui profitti correnti e/o sul valore del patrimonio netto; tale rischio si manifesta sulle posizioni incluse nel banking book, ossia le posizioni relative alla tipica attività commerciale delle Banche Banche e Società finanziarie del Gruppo, non finalizzata ad attività di trading. Il rischio di tasso di interesse sostenuto dal Gruppo relativamente al proprio portafoglio bancario deriva principalmente dall'attività caratteristica esercitata in qualità di intermediario impegnato nel processo di trasformazione delle scadenze.

Rischio di concentrazione

Il Gruppo assume come definizione generale del rischio di concentrazione quanto riportato nella Circ. 285, Parte Prima, Titolo III, Capitolo I, Allegato A: "il rischio derivante da esposizioni verso controparti, gruppi di controparti connesse e controparti del medesimo settore economico o che esercitano la stessa attività o appartenenti alla medesima area geografica".

Rischio di liquidità

Il Gruppo assume come definizione generale del rischio di liquidità quanto riportato nella Circ. 285, Parte Prima, Titolo III, Capitolo I, Allegato A: "il rischio di non essere in grado di fare fronte ai propri impegni di pagamento per l'incapacità sia di reperire fondi sul mercato (funding liquidity risk) sia di smobilizzare i propri attivi (market liquidity risk)".

Nella comprensione del Gruppo, per funding liquidity risk si intende il rischio che il Gruppo non sia in grado di far fronte, secondo criteri di economicità, alle proprie uscite di La Cassa (sia attese che inattese) e alle esigenze di collateral, senza pregiudicare l'operatività quotidiana o la situazione finanziaria del Gruppo stesso. Il funding liquidity risk può innescare molto velocemente reazioni da parte delle controparti di mercato, che si rendono indisponibili per le usuali transazioni, ovvero chiedono in contropartita una remunerazione maggiore.

Con market liquidity risk, invece, si intende il rischio che il Gruppo non sia in grado di smobilizzare un'attività finanziaria senza incorrere in perdite in conto capitale a causa della scarsa liquidità del mercato di riferimento o di inefficienze nello stesso.

Rischio strategico

Il Gruppo assume come definizione generale del rischio strategico quanto riportato nella Circ. 285, Parte Prima, Titolo III, Capitolo I, Allegato A: "il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni del contesto competitivo".

Nella comprensione del Gruppo, il rischio strategico è quindi il rischio che le scelte di posizionamento competitivo/strategico non producano i risultati attesi, penalizzando il raggiungimento degli obiettivi economici e patrimoniali anche di lungo periodo, o addirittura provocando indesiderate contrazioni dei livelli di redditività e delle condizioni di solidità patrimoniale.

Rischio reputazionale

Il Gruppo ritiene il rischio di reputazione trasversale a tutti i rischi e derivante da fattori interni o esterni al Gruppo. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra i fattori interni o endogeni rientrano:

- il manifestarsi di altri rischi non adeguatamente presidiati (ad es. rischi di mercato, di liquidità, legali, strategici);
- eventi di manifestazione del rischio operativo (malfunzionamenti, disservizi, ecc.) con effetto sulla percezione dell'immagine aziendale degli stakeholder;
- la violazione di norme di etero regolamentazione (leggi e regolamenti) e autoregolamentazione (codici di condotta, codici etici) anche non rientranti nel perimetro di controllo e gestione della funzione di Compliance;
- comportamenti degli esponenti aziendali, dei dipendenti o dei collaboratori;
- l'inefficace o errata gestione della comunicazione interna o esterna.

Più in generale tra i fattori di natura endogena rientrano tutti quelli direttamente associati ai processi

e alle attività svolte dal Gruppo o alle scelte gestionali e operative assunte dalla stessa (ad esempio l'attività di comunicazione esterna, il verificarsi di un evento di rischiosità operativa, il mancato rispetto di una normativa).

La propensione al rischio del Gruppo rispetto al rischio reputazionale viene esplicitata in termini esclusivamente qualitativi.

In particolare è stata sviluppata una metodologia di valutazione del rischio, attraverso l'ausilio di una "scheda di valutazione" (scorecard) che esprima la percezione del rischio reputazionale. Nell'analisi vengono valutati diversi fattori riconducibili:

- andamento delle verifiche compliance e antiriciclaggio;
- andamento reclami/ricorsi abf;
- andamento inadempimenti;
- grado di innovatività;
- andamento indicatori aziendali.

Al fine di rendere la scheda di valutazione completa sono stati valutati anche aspetti concernenti l'informativa e l'immagine che ha il Gruppo tra tutti coloro che hanno interessi collegati all'azienda stessa, come per esempio le citazioni a mezzo stampa.

Inoltre si riportano di seguito i principali rischi generati o subiti, e le relative politiche a presidio, connessi alle attività del Gruppo rispetto ai temi previsti dagli Art 3 e 4 del D.lgs. 254/16.

Rischio operativo

Cyber e crime risk

La minaccia cibernetica cresce continuamente in quantità e qualità, determinata anche dall'evoluzione delle tecniche di ingegneria sociale volte a ingannare gli utenti finali dei servizi digitali siano essi utenti interni al Gruppo che clienti esterni.

L'esigenza di contrastare tali minacce diventa fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo, ma è il presupposto per la protezione del dato che ha come conseguenza diretta l'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati.

Il sistema informativo utilizzato dal Gruppo bancario, esternalizzato in full outsourcing in principal modo presso il CSE di Bologna, già da tempo prevede presidi ad hoc per la difesa da attacchi informatici. Riepiloghiamo brevemente i principali presidi adottati per contrastare il rischio di criminalità informatica:

- Monitoraggio orientato ad individuare bonifici a favore di IBAN sospetti e analisi dei log dell'internet banking al fine di evidenziare attività sospette;
- White list per il cliente;
- Silver Tail: software che utilizza algoritmi complessi che analizza e monitora i comportamenti degli utenti nell'utilizzo del prodotto di internet banking;
- Notifiche a mezzo e-mail e Sms;
- Verifiche finalizzate ad individuare attività sospette;
- Segnalazioni di frodi perpetrate attraverso internet e/o attacchi informatici;
- Help desk clienti CSE;
- Modalità di autenticazione forte nell'identificazione della clientela e nell'autorizzazione delle disposizioni;
- Protezione e monitoraggio del Data Center da attacchi informatici;
- Adesione alle previsioni SWIFT in tema di sicurezza informatica con predisposizione di apposita Self Attestation.

Anche internamente, il Gruppo si è dotato di apparati e presidi di sicurezza per incrementare gli strumenti di difesa dal Cyber risk:

- > Firewall della rete del Gruppo con accesso dall'esterno;
- > Apparato IDS installato presso la sede di Ravenna;
- > Sistema Antivirus Sophos installato in tutti i posti di lavoro e sui server;
- > Sistema di Data Loss Prevention Sophos su tutte le postazioni;
- > Aggiornamento della piattaforma Blackberry di gestione Smartphone aziendali per accesso a risorse aziendali;
- > Revisione periodica delle logiche di accesso con rafforzamento delle credenziali di accesso ai programmi ed ai client;
- > Formazione nel continuo con programmi di awareness rivolti all'interno personale;
- > Attività di assessment e verifiche nel continuo a mezzo programmi annuali di vulnerability test interni ed esterni.

Nel 2020 sono stati avviati nuovi progetti volti a rafforzare ulteriormente i sistemi di prevenzione delle intrusioni.

Si ricorda infine, che il Gruppo, ai fini della minimizzazione dei rischi, aderisce regolarmente alle campagne di sensibilizzazione della clientela sul tema.

Rischio informatico

L'analisi del rischio informatico, che viene svolta almeno una volta l'anno dall'Ufficio Organizzazione e IT di Gruppo, costituisce uno strumento a garanzia dell'efficacia ed efficienza delle misure di protezione delle risorse ICT, permettendo di graduare le misure di mitigazione nei vari ambienti in funzione del proprio profilo di rischio. La valutazione interna del rischio informatico integra e completa la valutazione del rischio stesso svolta dall'Outsourcer CSE.

Nel corso del 2020 il Gruppo ha prestato particolare attenzione ad implementare i presidi posti in essere in tema di rischio informatico, innalzando e richiedendo di innalzare ai suoi principali outsourcers gli standards di sicurezza fisica e logica in essere per meglio presidiare i vari aspetti connessi alla tematica dei rischi operativi in genere e del rischio informatico in particolare.

Dall'analisi complessiva svolta emerge che, sebbene non vi siano specifiche criticità rilevanti al netto dei presidi già adottati, in una ottica di progressivo miglioramento ed anche alla luce delle sempre più evolute tecniche di frode messe a punto, la tipologia di minaccia più rilevante resta quella connessa agli aspetti di sicurezza ICT (accesso non autorizzato ai sistemi e ai dati dei sistemi ICT- ad esempio nel caso di attacchi informatici) seguita dal rischio di Disponibilità e continuità ICT, ossia il rischio che le prestazioni e la disponibilità dei sistemi e dei dati ICT siano influenzati negativamente a causa di un guasto/malfunzionamento delle componenti ICT hardware o software; debolezze nella gestione dei sistemi ICT; o qualsiasi altro evento connesso.

Con particolare attenzione agli asset informatici che ricadono nel perimetro della normativa PSD2, il Gruppo La Cassa ha provveduto ad effettuare apposite analisi sugli impatti che le connesse novità normative e tecnologiche possono avere sulla banca e sui presidi adottati o in corso di adozione per mitigare le criticità emergenti.

Nello specifico sono stati individuati ed opportunamente "attenzionati" gli asset informatici a supporto dei processi interessati da detta normativa.

Dall'analisi emerge che le attuali contromisure riducono in modo considerevole il livello dei rischi residui ed in particolare si può notare che a seguito delle azioni di mitigazione in atto non sono state rilevate minacce che, al netto delle contromisure, evidenziano la presenza di criticità gravi o rilevanti. Tali valori sono al di sotto delle soglie di accettazione fissate dal Gruppo nel RAF vigente.

Sebbene l'autovalutazione condotta evidenzi dati positivi, in un'ottica di progressivo miglioramento ed anche alla luce delle sempre più evolute tecniche di frode messe a punto, il Gruppo ha comunque avviato appositi piani di miglioramento, che si riportano di seguito sinteticamente. Le tempisti-

che per la realizzazione di detti piani sono differenziate con previsione di completamento dell'intero piano dei rimedi entro il 2021:

- a) Le banche del Gruppo hanno aderito all'offerta formulata dal CSE per l'avvio del nuovo servizio di Fraud Management.
Il nuovo servizio antifrode consentirà di prevenire, controbattere e mitigare rischi legati a minacce in continua evoluzione (Phishing , Site Scraping, D-DOS, Password Cracking, Malware Injection, Man-in-the-middle, Account takeover, SIM Swapping, ...) mantenendo ottimale l'esperienza dell'utente finale;
- b) Il Gruppo ha ulteriormente rafforzato ed arricchito la sua protezione contro attacchi informatici nelle loro varie fattispecie prevedendo tra l'altro l'acquisto di licenze Sophos Intercept X (ed Intercept X for mobile);
- c) Tutte le Banche del Gruppo (ed anche il nostro principale outsourcer informatico – CSE) hanno sottoscritto apposita polizza cybersecurity con primario player nazionale per la copertura delle frodi informatiche;
- d) Sostituzione dell'intero parco PC con nuovi client windows 10;
- e) Revisione delle logiche di accesso con rafforzamento delle credenziali di accesso ai programmi ed ai client;
- f) Esecuzione di VA interni ed esterni;
- g) Ristrutturazione dell'intera infrastruttura di rete e complessivo potenziamento della medesima attraverso progetto di potenziamento e sostituzione apparati esistenti con il supporto di primario provider nazionale (TIM);
- h) Fornitura di PC mobili e dispositivi di connessione a distanza per tutte le figure chiave e segregazione delle risorse critiche al fine di limitare i rischi di contagio in eventi pandemici con attivazione massiva di lavoro a distanza tramite canale VPN;
- i) Nuova e più dettagliata mappatura esternalizzazioni con revisione della relativa policy; rivisitazione dei contratti con i principali outsourcers informatici a maggior presidio dei rischi di esternalizzazione ed aggiunta di apposite clausole; definizione di linee guida interne per la gestione di eventuali exit strategy in linea alle richieste EBA.

Alla luce di quanto già esposto in merito ai presidi già adottati ed in corso di implementazione e rafforzamento si può affermare che l'approccio adottato sulla tematica è in linea al dettato normativo ed alla best practice che prevede: un approccio defence-in-depth istituendo misure di protezione multistrato per lo specifico rischio, quali four-eyesprinciple, 2FA, network segmentation e firewall multipli e che i rischi mappati già adeguatamente presidiati, possano esserlo ancora di più alla fine dei piani di rimedio posti in essere.

Rischi ambientali

I principali rischi ambientali a cui è soggetto il Gruppo sono stati valutati nella fase di identificazione delle aree a rischio reato previste dal D.Lgs. 231/01 che hanno preso in considerazione i potenziali reati ambientali. Tale analisi ha riguardato diversi temi, tra cui: inquinamento ambientale, attività di gestione di rifiuti non autorizzata e scarichi di acque reflue non autorizzati. A seguito di tale analisi, il Gruppo si è dotato di un Modello Organizzativo che disciplina, tramite procedure codificate, anche le attività collegate a tematiche ambientali considerate a rischio per garantire la compliance con la relativa normativa e prevenire la commissione di reati ambientali.

Rischio relativo al cambiamento climatico

I cambiamenti climatici e il degrado ambientale danno origine a mutamenti strutturali che influiscono sull'attività economica e, di conseguenza, sul sistema finanziario. Nell'ambito dei rischi climatici e ambientali rientrano comunemente i due fattori di rischio principali di seguito elencati:

- Il rischio fisico indica l'impatto finanziario dei cambiamenti climatici, compresi eventi meteorologici estremi più frequenti e mutamenti gradualmente del clima, nonché del degrado ambientale,

ossia inquinamento atmosferico, dell'acqua e del suolo, stress idrico, perdita di biodiversità e deforestazione. Il rischio fisico è pertanto classificato come "acuto" se causato da eventi estremi quali siccità, alluvioni e tempeste, e "cronico" se provocato da mutamenti progressivi quali aumento delle temperature, innalzamento del livello del mare, stress idrico, perdita di biodiversità, cambio di destinazione dei terreni, distruzione degli habitat e scarsità di risorse. Tale rischio può determinare direttamente, ad esempio, danni materiali o un calo della produttività, oppure indirettamente eventi successivi quali l'interruzione delle catene produttive;

- Il rischio di transizione indica la perdita finanziaria in cui può incorrere un ente, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.

Di conseguenza, i rischi fisici e di transizione rappresentano fattori di rischio per le categorie esistenti, con particolare riferimento ai rischi di credito, operativo, di mercato e di liquidità. Si rappresentano a seguire alcuni possibili impatti.

Rischi interessati	Fisici	Di transizione
Rischi di credito	Le stime della probabilità di default (PD) e della perdita in caso di default (loss given default, LGD) delle esposizioni verso settori o aree geografiche vulnerabili ai rischi fisici possono risentire, ad esempio, delle minori valutazioni delle garanzie reali nei portafogli immobiliari per effetto di un rischio di inondazioni più elevato.	Gli standard di efficienza energetica potrebbero determinare notevoli costi di adeguamento e minore redditività, con la possibile conseguenza di una maggiore PD e della riduzione dei valori delle garanzie reali.
Rischi di mercato	Gravi eventi fisici potrebbero determinare variazioni delle aspettative dei mercati e tradursi in un'improvvisa rivalutazione del rischio, maggiori volatilità e perdite per i valori delle attività in alcuni mercati.	I fattori di rischio di transizione potrebbero generare l'improvvisa ridefinizione del prezzo di titoli e derivati, ad esempio per i prodotti connessi ai settori interessati da attività non recuperabili.
Rischi operativi	L'operatività della banca potrebbe subire interruzioni a causa di danni materiali a immobili, filiali e centri di elaborazione dati a seguito di eventi meteorologici estremi.	L'evoluzione della sensibilità dei consumatori riguardo ai temi climatici può indurre rischi reputazionali e di responsabilità legale per la banca a causa di scandali provocati dal finanziamento di attività controverse dal punto di vista ambientale.
Rischio di liquidità	L'impatto sul rischio di liquidità può concretizzarsi nel caso in cui la clientela ritiri fondi dai propri conti per finanziare la riparazione dei danni.	I fattori di rischio di transizione possono influire sulla sostenibilità economica di alcuni rami di attività e provocare un rischio strategico per determinati modelli imprenditoriali in mancanza della necessaria opera di adeguamento o diversificazione. L'improvvisa ridefinizione del prezzo dei titoli, causata ad esempio da attività non recuperabili, potrebbe ridurre il valore delle attività liquide di qualità elevata della banca, influenzando negativamente sulle riserve di liquidità.

Il Gruppo è attento e si sta approcciando verso un percorso di analisi dei propri impatti ambientali e delle attività di mitigazione degli stessi, anche attraverso la definizione di una Policy ESG.

Rischi sociali

Tale ambito riguarda i rischi associati agli aspetti relazionali con i clienti del Gruppo e il territorio in

cui opera. Tali rischi sono stati analizzati nell'ambito del "rischio reputazionale" rilevato attraverso il sistema di analisi e valutazione dei rischi. L'analisi include, tra gli altri:

- eventi di manifestazione del rischio operativo (malfunzionamenti, disservizi, ecc.) con effetto sulla percezione dell'immagine aziendale degli stakeholder;
- la violazione di norme di etero regolamentazione (leggi e regolamenti) e autoregolamentazione (codici di condotta, codici etici) anche non rientranti nel perimetro di controllo e gestione della funzione di Compliance;
- comportamenti degli esponenti aziendali, dei dipendenti o dei collaboratori;
- l'inefficace o errata gestione della comunicazione interna o esterna.

Rischi attinenti il personale

Il Gruppo ha analizzato i rischi relativi alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, prevedendo una politica aziendale di prevenzione che pone la gestione e il controllo dei fattori di rischio quale elemento essenziale e prioritario nello svolgimento delle proprie attività.

Il Gruppo si è inoltre posto l'obiettivo di mettere in atto una azione costante al fine di evitare e prevenire i potenziali rischi collegati ad atti e/o condotte che violino i principi che presiedono alla centralità dei valori di "personalità" e "dignità" umana, il cui rispetto, oltre a rispondere a ragioni di ordine etico, si pone anche come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo del Gruppo. In particolare il Gruppo ha previsto una politica di gestione delle risorse umane che include i seguenti ambiti: valorizzazione della crescita professionale e personale, rispetto delle regole, meritocrazia e adeguatezza ed equità.

Rischio legato alla lotta alla corruzione

Anche per quanto riguarda i potenziali rischi di corruzione, il Gruppo ha analizzato tale ambito durante le procedure di identificazione delle aree a rischio reato previste dal D.Lgs. 231/01. Tale analisi ha avuto l'obiettivo di identificare e analizzare i fattori di rischio ed i controlli in essere al fine dell'implementazione di un efficace sistema organico di prevenzione dei reati. Il risultato ha portato alla definizione del Modello Organizzativo di Gruppo.

Processo di approvazione nuovi prodotti

Con specifico riferimento alle scelte del Gruppo in materia di nuovi prodotti, il Risk Management valuta l'esposizione al rischio strategico e la coerenza con il RAF che deriva dall'introduzione di un nuovo prodotto nell'ambito del processo di approvazione di nuovi prodotti, servizi e mercati. In merito ai nuovi prodotti è stata, infatti definita una procedura ad hoc che permette l'attivazione del processo e il coinvolgimento di tutte le unità organizzative che devono esprimersi in merito. È stato inoltre creato già da tempo il Comitato Prodotti, che si riunisce periodicamente per condividere e discutere sulla realizzazione di nuovi prodotti, che verranno poi opportunamente valutati sotto il profilo commerciale, organizzativo e contabile. Anche gli uffici di controllo di secondo e terzo livello partecipano al processo valutativo esprimendosi per quanto di loro competenza.

Condotta responsabile del business

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Etica, integrità di business e compliance	Il rispetto della legalità e l'onestà rappresentano i principi fondamentali per tutte le attività del Gruppo, le sue iniziative, i suoi rendiconti e le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione aziendale. I rapporti con le controparti, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà, lotta alla corruzione e reciproco rispetto.	Al fine di garantire il rispetto delle norme e dei principi espressi dal Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01, è stato istituito un Organismo di Vigilanza, l'organo al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello nonché quello di curarne il costante e tempestivo aggiornamento. Ai fini dell'attuazione del Modello, il sistema di formazione ed informazione verso il personale è supervisionato ed integrato dall'OdV, in collaborazione con l'Ufficio Gestione del Personale di Gruppo.	Il Gruppo al fine di garantire una condotta etica e responsabile si è dotato di numerosi strumenti, tra i quali: <ul style="list-style-type: none"> - il Codice Etico, vincolante per i comportamenti degli esponenti aziendali, collaboratori esterni e per chiunque operi in nome e per conto delle Società; - il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01 recante l'insieme delle regole operative e delle norme deontologiche adottate, in funzione delle specifiche attività svolte, al fine di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto; - Procedimento interno di segnalazione delle violazioni (c.d. Whistleblowing) volto a favorire la diffusione della cultura della Legalità.
Tutela dei Diritti Umani	Il Gruppo riconosce l'importanza della identificazione e del contrasto delle attività, anche lungo la catena di fornitura, che presentano rischi significativi in ambito di diritti umani, quali lavoro forzato, lavoro minorile, libertà di associazione e contrattazione collettiva, discriminazione sul lavoro.	Il Gruppo ha espressamente codificato nel Codice Etico il suo impegno a sostenere e rispettare i principi universali dell'uomo quali i diritti umani e i diritti della persona e dignità umana.	Nonostante il tema sia riconosciuto come universalmente rilevante, in considerazione delle dimensioni, sedi di operatività e tipologia di servizi del Gruppo, risulta non suscettibile di esposizione ad un rischio rilevante.

IL CODICE ETICO

Secondo quanto previsto dal Codice Etico, il rispetto della legalità e l'onestà rappresentano i principi fondamentali per tutte le attività del Gruppo, le sue iniziative, i suoi rendiconti e le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione aziendale. I rapporti con le controparti, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

Il Gruppo attribuisce al valore della correttezza morale una rilevante importanza e si attende da tutti i suoi esponenti aziendali, e collaboratori esterni, un'adesione convinta ai principi espressi dal Codice Etico, al fine di promuovere il rispetto di principi comportamentali generali ai fini della prevenzione dei reati di cui al D.lgs. 231/01, con lo scopo di prevenire eventuali comportamenti illeciti da parte di soggetti apicali, dipendenti e soggetti terzi.

La visione etica del Gruppo è incardinata nel costante rispetto delle aspettative legittime dei propri interlocutori, ovvero di quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno

con il Gruppo medesimo relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività aziendale, in modo coerente con la propria missione. Il Gruppo persegue, dunque, un ideale di cooperazione, in vista di un reciproco vantaggio delle parti interessate.

Il Codice Etico si applica alle Banche e Società del Gruppo ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti degli esponenti aziendali, collaboratori esterni e per chiunque operi in nome e per conto delle Società. I destinatari del Codice Etico hanno l'obbligo di conoscere le norme, di astenersi da comportamenti contrari alle norme, di rivolgersi al superiore o all'Organismo di Vigilanza per chiarimenti segnalando eventuali violazioni da parte di altri destinatari, di collaborare con le strutture deputate a verificare le eventuali violazioni ed informare le controparti dell'esistenza del Codice.

Nell'ambito del piano formativo non sono previsti corsi di formazione specifici sul Codice Etico ma nell'ambito della formazione sul Modello Organizzativo ex D.lgs 231/01, sono approfonditi i principi inclusi al suo interno, in particolare lotta alla corruzione e antiriciclaggio. Inoltre, il testo del Codice Etico viene consegnato a tutti gli esponenti aziendali e collaboratori esterni che man mano vengono assunti o nominati o entrano in rapporti di affari con le Banche e Società del Gruppo², nonché affisso in tutti i locali a disposizione del pubblico.

L'Organismo di Vigilanza svolge un'attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice Etico proponendo, ove opportuno, l'applicazione di adeguate misure sanzionatorie o incentivanti. Ogni dipendente che violi il Codice Etico, nel rispetto delle normative vigenti, potrà essere sottoposto a sanzione disciplinare, alla revoca di poteri e funzioni, al deferimento alle autorità amministrative o giudiziarie ordinarie.

LE PROCEDURE DI WHISTLEBLOWING (“SISTEMI INTERNI DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI”)

Il Gruppo bancario, secondo quanto previsto dalla normativa applicabil³ e dalla disciplina interna di Gruppo, e al fine di incentivare l'uso dei sistemi interni di segnalazione delle violazioni e favorire la diffusione della cultura della legalità, ha predisposto un procedimento interno di segnalazione relativamente a:

- gli atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria;
- disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo;
- disciplina applicabile in materia di mercati finanziari e abusi di mercato;
- disciplina applicabile in materia di violazioni al Modello Organizzativo – D.Lgs. 231/01;
- Il Gruppo ha altresì predisposto i presidi a garanzia della confidenzialità e della riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione. Il Responsabile dell'Ufficio Revisione Interna di Gruppo, responsabile dei sistemi interni di segnalazione di Gruppo, è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione, con il parere favorevole del Collegio Sindacale.

Al 31 dicembre 2020 non sono pervenute segnalazioni.

2 In ogni rapporto d'affari tutte le controparti devono essere informate dell'esistenza del Codice Etico e devono rispettarlo, pena le conseguenze stabilite dal contratto. Nei contratti di collaborazione esterna viene indicata l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice Etico; in particolare i collaboratori esterni che agiscono nei confronti di terzi in nome e per conto delle Banche e Società del Gruppo sono tenuti all'osservanza dei principi del Codice Etico allo stesso modo degli esponenti aziendali.

3 Il D.Lgs. 12 maggio 2015 n. 72, pubblicato nella G.U. n. 134 del 12 giugno 2015, recante il recepimento della direttiva 2013/36/UE (CRD IV) introduce, mediante la modifica del TUB e del TUF, l'obbligo in capo agli intermediari di dotarsi di adeguate procedure per la segnalazione interna di illeciti da parte del personale (nuovo art. 52-bis Sistemi interni di segnalazione delle violazioni; c.d. whistleblowing), nonché la segnalazione verso l'Autorità di Vigilanza (rif. 52-ter Segnalazione di violazioni alla Banca d'Italia. In aggiunta alle norme in materia di attività bancaria, la necessità di prevedere procedure per la segnalazione interna è stata prevista anche dalla recente normativa in materia di prevenzione del riciclaggio e dalla disciplina di recepimento delle norme europee in materia di mercati e strumenti finanziari).

LA GESTIONE DELLA CONCORRENZA SLEALE E ANTI-TRUST

Secondo quanto previsto dal Codice Etico, il personale del Gruppo si attiene in modo scrupoloso alle disposizioni legislative vigenti nei rapporti con la concorrenza, astenendosi da qualsiasi forma di concorrenza sleale. Nei confronti delle Banche e Società del Gruppo, al 31 dicembre 2020 non pende alcuna azione legale con la quale si contestino comportamenti anticoncorrenziali.

LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

In via propedeutica alla predisposizione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 si è svolta un'attività di analisi delle aree e delle relative attività aziendali a rischio di commissione delle fattispecie di reato di cui al D.Lgs. n. 231/01, tra cui le fattispecie di corruzione.

Per le attività a rischio individuate sono stati definiti specifici "Protocolli di Controllo" funzionali all'implementazione di un efficace sistema organico di prevenzione dei reati. Inoltre, secondo quanto previsto dal Codice Etico, il Gruppo, in coerenza con i valori di onestà e trasparenza, si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione o conflitto di interesse.

In particolare, non è consentito che siano versate o accettate somme di denaro, esercitate altre forme di corruzione o fatti o accettati doni o favori a terzi o da parte di terzi allo scopo di procurare vantaggi diretti o indiretti alle Società stesse. Si fa inoltre divieto di accettare doni o favori da parte di terzi che oltrepassino le normali regole di ospitalità e cortesia.

Questo vale sia nel caso in cui un esponente aziendale e/o un collaboratore esterno persegua un interesse diverso dalla missione di impresa o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'impresa, sia nel caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione. La preparazione professionale del personale della Banca ha un rilievo determinante per contrastare il crimine finanziario e la formazione è per il Gruppo la principale forma di condivisione delle modalità di prevenzione del crimine. È fondamentale sensibilizzare gli operatori che gestiscono i rapporti con la clientela per la corretta applicazione delle nuove regole ed il corretto svolgimento dei controlli di linea per la conduzione del processo di adeguata verifica permanente, approfondendo le fattispecie ricorrenti nell'attività della Banca con esempi concreti e analisi dei casi critici.

Nella progettazione del piano formativo 2020 per il personale del Gruppo è proseguito l'impegno nella valorizzazione della formazione sulla Lotta alla corruzione, nell'ambito della formazione Antiriciclaggio e sul Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01.

Numero di ore e percentuale di dipendenti e componenti del CdA per genere partecipanti alla formazione in tema di antiriciclaggio e lotta alla corruzione⁴

Categoria professionale che ha ricevuto formazione	2019			2020		
	N° uomini che hanno ricevuto formazione	N° donne che hanno ricevuto formazione	Totale	N° uomini che hanno ricevuto formazione	N° donne che hanno ricevuto formazione	Totale
Componenti del CdA	13	-	13	10	-	10
Totale componenti del CdA	50	2	50	51	1	52
Percentuale	26%	0%	25%	20%	0%	19%
Dirigenti	5	-	5	4	2	6
Totale Dirigenti	14	3	17	15	5	20
Percentuale	36%	0%	29%	27%	40%	30%
Quadri direttivi	149	76	225	139	73	212
Totale quadri direttivi	202	110	312	195	108	303
Percentuali	74%	69%	72%	71%	68%	70%
Aree professionali	188	296	484	190	283	473
Totale aree professionali	275	395	670	277	380	657
Percentuale	68%	75%	72%	69%	74%	72%
Totale Componenti CDA formati	13	-	13	10	-	10
Percentuale Componenti del CDA formati	26%	-	25%	20%	0%	19%
Totale dipendenti formati	342	372	714	333	358	691
Percentuale dipendenti formati	70%	73%	71%	68%	73%	71%

4 Le ore di formazione sulla Lotta alla corruzione sono state calcolate stimando un'ora dedicata al tema all'interno dei più ampi corsi in ambito Antiriciclaggio e Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231. Il dato totale sulle ore di formazione in tema di antiriciclaggio e lotta alla corruzione non include la formazione somministrata agli agenti di Italcredì SpA. Inoltre, in virtù dell'entrata in vigore del D.Lgs 90/2017 che ha modificato il D.Lgs 231/2007, le società di riscossione tributi non rientrano più tra i soggetti destinatari della normativa antiriciclaggio.

Inoltre ogni anno vengono organizzati incontri con massimi esperti e rappresentanti delle Istituzioni competenti in materia, per raggiungere il massimo livello di divulgazione della cultura della legalità e lotta al riciclaggio.

IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E LE POLITICHE ATTINENTI AL PERSONALE

In applicazione del Codice Etico, il Gruppo sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo dell'ONU.

Le Banche e Società del Gruppo riconoscono l'importanza e tutelano l'integrità fisica, morale e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri, al fine di evitare atti e condotte che violino i diritti della personalità e dignità umana, il cui rispetto si pone come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo delle Banche e Società stesse.

Il Gruppo mira a garantire le migliori condizioni possibili di vita nei luoghi di lavoro e un clima relazionale nel quale a tutte le persone siano garantiti uguali dignità e rispetto; le Banche e Società del Gruppo riconoscono il valore dei soggetti che vi operano di vivere in un ambiente di lavoro sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto.

Le Banche e Società del Gruppo sono impegnate a prevenire l'instaurarsi ed il consolidarsi di comportamenti vessatori e comunque di quelle azioni che ledono le fondamentali regole del rispetto e della collaborazione fra le persone, considerando che queste circostanze possono avere diretta ricaduta anche sulla qualità delle prestazioni e delle relazioni.

Il Gruppo evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori. Mira a prevenire ogni forma di molestia sessuale, anche le molestie dissimulate.

Gli stakeholder del Gruppo

Il Gruppo definisce le proprie strategie e i propri obiettivi tenendo in considerazione i bisogni, le esigenze e le aspettative dei propri stakeholder. Le Banche del Gruppo si identificano come realtà strettamente legate ed integrate nel territorio, dove la banca ha ancora oggi un forte legame di appartenenza. Il continuo coinvolgimento degli stakeholder rappresenta un passaggio essenziale per le decisioni del Gruppo che mirano alla creazione di valore nel lungo termine anche per il tessuto sociale che lo circonda.

In un contesto economico e sociale come l'attuale è necessario offrire agli stakeholder la percezione di banca che opera nel completo e puntiglioso rispetto dei principi di trasparenza, solidità e legalità, ponendo i valori etici alla base della propria quotidianità. Gli interessi degli stakeholder sono molteplici, considerando che a volte uno stakeholder può rivestire contemporaneamente più ruoli, quali azionista - cliente. Al fine di soddisfare le aspettative dei diversi portatori di interessi il Gruppo ha segmentato i propri stakeholder come segue:



ATTIVITÀ DI ASCOLTO

Il Gruppo adotta diverse metodologie di ascolto con i diversi stakeholder. In particolare, nella definizione delle strategie aziendali vengono considerati aspetti emersi dal dialogo con:

Stakeholder interni al Gruppo: particolare attenzione viene rivolta al dialogo continuo e costruttivo coi dipendenti e le organizzazioni sindacali da cui è emersa negli ultimi anni la necessità di procedere ad una revisione della rete territoriale con conseguente valorizzazione di un nuovo modello distributivo. Come definito dal Piano Strategico approvato, la rete di vendita del Gruppo viene costantemente monitorata con l'obiettivo di ottimizzarne l'efficienza economica abbinata al soddisfacimento dei bisogni della clientela. In seguito all'evoluzione tecnologica, che permette al cliente l'esecuzione

digitale di molte operazioni prima eseguibili unicamente allo sportello, è stato previsto l'accentramento di tutte le attività amministrative e di controllo in capo agli uffici di Direzione Generale e alle filiali maggiori con conseguente liberazione di risorse nelle filiali di dimensione più contenuta per incrementare le attività di consulenza e assistenza alla clientela per una sempre più intensa attività di sviluppo.

Stakeholder esterni: il forte legame che le filiali hanno con il tessuto economico e sociale delle piazze in cui sono presenti, ci consentono di ricevere un flusso continuativo di riscontri da parte di tutte le categorie di stakeholder che influenzano poi le scelte di business. L'obiettivo è di consolidare sempre più il legame tra le strutture di rete e il tessuto economico e sociale del territorio in modo da creare una efficiente relazione bilaterale nel lungo periodo.

Di seguito è riportata una tabella di sintesi che include i principali canali di dialogo adottati dal Gruppo per ogni stakeholder:

Stakeholder	Principali temi	Canali di dialogo
Dipendenti e Agenti	<ul style="list-style-type: none"> - Benessere dei dipendenti - Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro - Pari opportunità - Sviluppo professionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivo a comunicazioni verticali e orizzontali - Intranet aziendale - Portale welfare
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> - Soddisfazione della clientela - Trasparenza del servizio offerto - Qualità del servizio offerto - Privacy & Sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> - Siti web aziendali - Home banking - Servizio clienti/ Gestione dei reclami - Nuove tecnologie per facilitare l'uso dei servizi
Fornitori e Partner commerciali	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza nei rapporti - Continuità e solidità del rapporto - Sviluppo di partnership - Valutazione qualitativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratti di lunga durata - Incontri commerciali - Sito web aziendale - Contatto tramite mail
Istituzioni ed enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto delle leggi e delle norme - Aderenza alle raccomandazioni e alle "best practices" del settore 	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni e Bilanci - Flussi informativi regolari - Incontri
Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> - Welfare aziendale - Accordi collettivi di contrattazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di rappresentanza sindacale - Meeting e dialogo con la rappresentanza sindacale
Comunità e territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno a iniziative sociali e culturali - Sostegno all'occupazione - Social Bonds 	<ul style="list-style-type: none"> - Siti web aziendali - Partecipazione eventi cittadini - Organizzazione di eventi
Azionisti e finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza verso il mercato - Solidità e sostenibilità finanziaria - Performance economica e finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblee degli azionisti - Pubblicazione bilanci e relazioni - Siti web aziendali - Comunicati stampa

Stakeholder	Principali temi	Canali di dialogo
Media e opinion leader	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione dei servizi offerti dal Gruppo - Strategia di business del Gruppo - Risultati economici del Gruppo - Tematiche del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> - Siti web aziendali - Comunicati stampa
Associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentanza di interessi di settore - Formazione e informazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Siti web istituzionali - Rappresentanza nei Board associativi - Partecipazione a gruppi e comitati tecnici
Università	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di ricerca - Dialogo con i giovani - Collaborazioni con l'ente 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione attiva a convegni universitari - Supporto alla ricerca
Comunità Finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> - Performance economica - Solidità finanziaria - Trasparenza nei rapporti 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicati stampa - Investor relator - Siti web aziendali - Conferenze e incontri - Pubblicazione bilanci e relazioni

Matrice di materialità

Ai fini della rendicontazione nella DNF 2020 è stato effettuato un aggiornamento della matrice di materialità. Il processo di aggiornamento ha previsto l'avvio di attività di stakeholder engagement che hanno coinvolto stakeholder esterni e interni. In particolare, al fine di avere una miglior percezione della rilevanza per gli stakeholder si è proceduto a somministrare sul sito internet delle banche del Gruppo un questionario contenente i principali ambiti rispetto ai quali le attività del Gruppo hanno impatti rilevanti dal punto di vista economico, sociale ed ambientale e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder. Al questionario hanno risposto 230 persone facenti parte delle categorie Dipendenti, Clienti, Comunità e territorio, Agenti, Azionisti e finanziatori, Media e Opinion Leader. Per quanto riguarda gli impatti relativi al Gruppo, sono state confermate le valutazioni espresse lo scorso anno da parte dei rappresentanti delle principali Funzioni aziendali in quanto non sono avvenuti cambiamenti significativi nella governance, nella struttura e nelle linee di indirizzo strategiche del Gruppo.

La matrice di materialità del Gruppo La Cassa di Ravenna



Gli aspetti materiali emersi come prioritari per il Gruppo e i suoi stakeholder sono “Innovazione”, “Attenzione ai bisogni delle famiglie e supporto al tessuto imprenditoriale”, “Gestione, sviluppo e incentivazione dei dipendenti”, “Rapporto con il territorio e supporto alla comunità locale”, “Prodotti e servizi con finalità ambientali e sociali”. Si segnala che la tematica “Cambiamento climatico” è stata inserita nella matrice di materialità, aggregandola alla tematica “Investimenti responsabili”, per tenere conto della rilevanza attribuita dal Gruppo a tale aspetto. La tematica “Fiscalità”, inoltre è stata inserita nella matrice di materialità, aggregandola alla tematica “Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria”.

La Cassa di Ravenna Spa, quale Capogruppo, si impegna inoltre ad ampliare le attività di stakehol-

der engagement che prevedano l'interazione e il dialogo con stakeholder interni ed esterni al fine di raccogliere le aspettative verso il Gruppo ed aggiornare la matrice di materialità.

Tematiche materiali e SDGs

Tematica materiale	Descrizione del tema	Goal
Etica, integrità di business e compliance	Etica ed integrità nella conduzione del business; adozione di principi etici, linee guida e standard internazionali nella definizione di codici di condotta. Lotta alla corruzione attiva e passiva. Compliance a leggi e regolamenti.	
Corporate Governance	Importanza del governo dell'organizzazione e caratteristiche quali la struttura e composizione degli organi di governo, la separazione dei poteri (segregation of duties), l'adesione a best practice/regolamenti internazionali e la valutazione delle performance del management e del Board.	
Gestione dei rischi	Analisi e gestione dei rischi (Enterprise Risk Management) per la mitigazione e prevenzione degli stessi, inclusi i rischi di business legati al contesto macroeconomico, al contesto competitivo e regolamentare e i rischi reputazionali, ambientali e sociali.	
Creazione di valore e redditività	Performance economico-finanziaria del Gruppo e tutela della redditività del Gruppo. Ripartizione del valore economico generato tra diversi stakeholder quali dipendenti e collaboratori, fornitori, azionisti, amministrazioni pubbliche e comunità locali.	
Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria	Stabilità finanziaria e solidità patrimoniale. Risultati degli stress test della Banca d'Italia. Solvibilità nel medio lungo periodo.	
Investimenti responsabili e cambiamento climatico	Pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management. Utilizzo di criteri ambientali e sociali nella selezione degli investimenti. Esclusione di investimenti in imprese e istituzioni con valori non compatibili con i valori del Gruppo.	
Attenzione ai bisogni delle famiglie e supporto al tessuto imprenditoriale	Definizione di linee di finanziamento/politiche creditizie rivolte alle famiglie e politiche commerciali e creditizie mirate a favorire e sostenere lo sviluppo di un tessuto economico ed imprenditoriale del territorio in cui il Gruppo opera, capace nel medio/lungo periodo di generare valore sociale. Sostegno al credito e all'internazionalizzazione delle imprese. Finanziamento del terzo settore.	 
Innovazione	Sviluppo di prodotti innovativi che apportino benefici significativi ai clienti.	
Protezione dei dati	Tutela della riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti (es. sicurezza nell'utilizzo della carta di credito). Conformità a leggi e regolamenti nella vendita di prodotti e servizi finanziari. Piani di business continuity.	

Accessibilità e trasparenza dei servizi e soddisfazione dei clienti	Accessibilità e trasparenza dei prodotti e dei servizi. Allineamento alle aspettative dei clienti e capacità di migliorare la customer experience nelle diverse fasi di utilizzo di un prodotto o servizio (es. facilità di accensione di un mutuo o di utilizzo di app mobile banking). Qualità dei servizi, gestione dei reclami e soddisfazione dei clienti.	
Gestione sviluppo e incentivazione dei dipendenti	Politiche di attrazione e retention dei talenti. Percorsi di training e formazione per i dipendenti e la rete di vendita. Percorsi di crescita professionale per i dipendenti e la rete di vendita. Politiche di remunerazione e incentivazione volte alla soddisfazione dei dipendenti e della rete di vendita e relativi indicatori significativi.	 
Welfare aziendale e relazioni industriali	Benefit (economici e non) e politiche a favore dei dipendenti, finalizzati a garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata (es. smart working). Rapporti con le organizzazioni sindacali e le organizzazioni di settore.	
Salute e sicurezza dei lavoratori	Pratiche e sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, monitoraggio degli incidenti sul posto di lavoro, misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria.	 
Diversità e pari opportunità	Gestione della diversità nella forza lavoro (disabilità, origine etnica, genere, età, minoranze e altri indicatori di diversità). Pari remunerazione per uomini e donne	 
Rapporto con il territorio e supporto alla comunità locale	Attenzione, promozione di politiche di inclusione e sviluppo del territorio dove il Gruppo opera. Donazioni, sponsorship e partnership a supporto delle comunità di riferimento. Contributo allo sviluppo delle comunità locali attraverso la promozione di attività a scopo educativo/formativo. Offerta di prodotti/servizi per individui e imprese senza accesso o con accesso limitato a servizi bancari. Programmi per promuovere l'educazione finanziaria.	  
Impatti ambientali diretti	Gestione dell'impatto ambientale delle attività dell'organizzazione quali consumi energetici e idrici, emissioni di CO ₂ , consumi di carta e smaltimento dei rifiuti, incluso toner e materiale IT.	

Temi materiali e perimetro di impatto

MACRO TEMA	TEMA MATERIALE	PERIMETRO	
		DOVE AVVIENE L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DEL GRUPPO
Governance e condotta responsabile	Etica, integrità di business e compliance	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Corporate Governance	Capogruppo	Causato dal Gruppo
	Gestione dei rischi	Gruppo	Causato dal Gruppo
Responsabilità economica	Creazione di valore e redditività	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria	Gruppo	Causato dal Gruppo
Responsabilità di prodotto	Investimenti responsabili	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo
	Attenzione ai bisogni delle famiglie e supporto al tessuto imprenditoriale	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo
Responsabilità sociale - clienti	Accessibilità e trasparenza dei servizi e soddisfazione dei clienti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo
	Innovazione	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo
	Protezione dei dati	Gruppo	Causato dal Gruppo
Responsabilità sociale - risorse umane	Gestione, sviluppo e incentivazione dei dipendenti	Dipendenti del Gruppo	Causato dal Gruppo
	Diversità e pari opportunità	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Welfare aziendale e relazioni industriali	Gruppo	Causato dal Gruppo
	Salute e sicurezza dei lavoratori ⁵	Dipendenti del Gruppo	Causato dal Gruppo
Responsabilità sociale - comunità	Rapporto con il territorio e supporto alla comunità locale	Gruppo	Causato dal Gruppo
Responsabilità ambientale	Impatti ambientali diretti	Gruppo Fornitori di carta ed energia elettrica	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali

⁵ Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso le sedi del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto..

La responsabilità economica

Il Gruppo si propone di cogliere le opportunità offerte sia dallo scenario economico nazionale che locale in cui opera al fine di rafforzare il ruolo centrale che hanno le tematiche chiave della solidità patrimoniale e della creazione di redditività nell'ambito della propria strategia complessiva.

Creazione di valore del Gruppo

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Creazione di valore e redditività	Il Gruppo persegue il naturale obiettivo della creazione di valore sostenibile nel tempo non solo per gli azionisti, ma per tutti gli stakeholder a cui la Banca si rivolge, dai dipendenti sino alla comunità in cui essa opera.	Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito dell'esercizio delle proprie funzioni di supervisione strategica, definisce e approva il modello di business, gli indirizzi strategici e la propensione al rischio della Banca.	Principali dati economici del 2020: <ul style="list-style-type: none"> • Margine di intermediazione: 187,67 Mln di euro (201,11 Mln di euro nel 2019); • Utile d'esercizio di pertinenza della Capogruppo: 15,13 Mln di euro (20,18 Mln di euro nel 2019); • Valore economico generato: 160,37 Mln di euro (167,14 Mln di euro nel 2019).
Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria	Gli aspetti materiali per il Gruppo non riguardano solo gli obiettivi reddituali ma anche le azioni volte al rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e liquidità. L'importanza del presidio patrimoniale è perseguita in virtù della volontà di crescere e di ampliarsi con prudente equilibrio e per tutelare gli azionisti e i clienti.	Il Consiglio di Amministrazione, in base alle politiche e alle scelte strategiche, approva le dimensioni ottimali della dotazione patrimoniale della Banca e ne monitora il rispetto, anche in considerazione della normativa di Vigilanza in essere, nonché dei target specifici richiesti dall'Organo di Vigilanza. Il rafforzamento del presidio patrimoniale si esplicita, inoltre, tramite: <ul style="list-style-type: none"> • Idonei presidi organizzativi ed operativi per il contenimento degli assorbimenti patrimoniali; • La diffusione di una adeguata cultura aziendale; • Un'adeguata definizione dei limiti di massimo rischio tollerabile; • Il mantenimento di una politica stabile e ricorrente di generazione di profitto e remunerazione degli azionisti. 	Alla fine del 2020, le politiche di gestione della Banca hanno permesso di mantenere una patrimonializzazione del Gruppo elevata, ampiamente sopra le soglie prudenziali delineate dalla Vigilanza bancaria.

SOLIDITÀ PATRIMONIALE

La generazione di redditività e la solidità della Banca, anche negli anni di maggiore crisi, hanno consentito al Gruppo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli altri stakeholder, contribuendo allo sviluppo del territorio. Il Gruppo vuole continuare a essere un punto di riferimento per l'economia reale del territorio in cui opera.

Tutte le strutture del Gruppo sono impegnate nell'attuazione di politiche di tutela della solidità patrimoniale e della stabilità finanziaria nonché della creazione di valore e della redditività aziendale.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito dell'esercizio delle proprie funzioni di supervisione strategica, definisce e approva il modello di business, gli indirizzi strategici e la propensione al rischio della Banca. In particolare, con riferimento all'obiettivo della "Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria", il Consiglio di Amministrazione, in base alle politiche e alle scelte strategiche, approva le dimensioni ottimali della dotazione patrimoniale della Banca e ne monitora il rispetto, anche in considerazione della normativa di Vigilanza, nonché dei target specifici richiesti dall'Organo di Vigilanza. L'attività periodica di monitoraggio della dotazione patrimoniale e della redditività previene l'insorgere di possibili situazioni di tensione.

Alla fine del 2020, le politiche di gestione della Banca hanno permesso di mantenere una patrimonializzazione del Gruppo elevata, ampiamente sopra le soglie prudenziali delineate dalla Vigilanza.

Coefficienti patrimoniali



In data 31 maggio 2019 la Banca d'Italia, nell'ambito nel periodico processo di revisione prudenziale (SREP), comunicava i livelli di capitale aggiuntivo, rispetto ai requisiti minimi normativi, da rispettare da parte del Gruppo Cassa: il CET1 Ratio minimo assegnato è pari al 7,530%, il TIER1 Ratio è pari al 9,210% e il Total Capital Ratio è pari al 11,450%.

I coefficienti patrimoniali del Gruppo al 31 dicembre 2020 sono tutti ampiamente superiori alle richieste con un CET1 Ratio al 13,644%, un TIER1 Ratio al 13,664% e un Total Capital Ratio al 15,426%. Anche la liquidità del Gruppo presenta valori positivi e al 31 dicembre 2020 entrambi gli indicatori regolamentari previsti da Basilea 3 (LCR e NSFR), adottati come misurazione del rischio di liquidità, si collocano al di sopra dei valori limite previsti a regime.

Per quanto riguarda i principali aggregati patrimoniali, a fine esercizio i Crediti verso clientela ammontano ad euro 5.231 milioni in incremento del 12,20% rispetto agli euro 4.662 milioni del precedente esercizio. In relazione alla qualità degli impieghi, nel 2020 le rettifiche di valore nette per rischio di credito si sono assestate ad euro 44,55 milioni, in riduzione del 16,10% rispetto agli euro 53,10 milioni del precedente esercizio. Le rettifiche su crediti hanno permesso il raggiungimento di

una copertura delle sofferenze, con l'inclusione dei crediti stralciati e passati definitivamente a perdita, pari al 72,16% rispetto al 68,47% dell'esercizio precedente. Il rapporto sofferenze nette/impieghi netti (con esclusione dei titoli di debito classificati fra le attività finanziarie valutate al costo ammortizzato) è in miglioramento, pari al 2,03% rispetto al dato del 2,92% del precedente esercizio, per l'effetto congiunto delle attività poste in essere dalla Banca (significative partite deteriorate incassate nel corso del 2020 e attività di cessione di crediti a sofferenza).

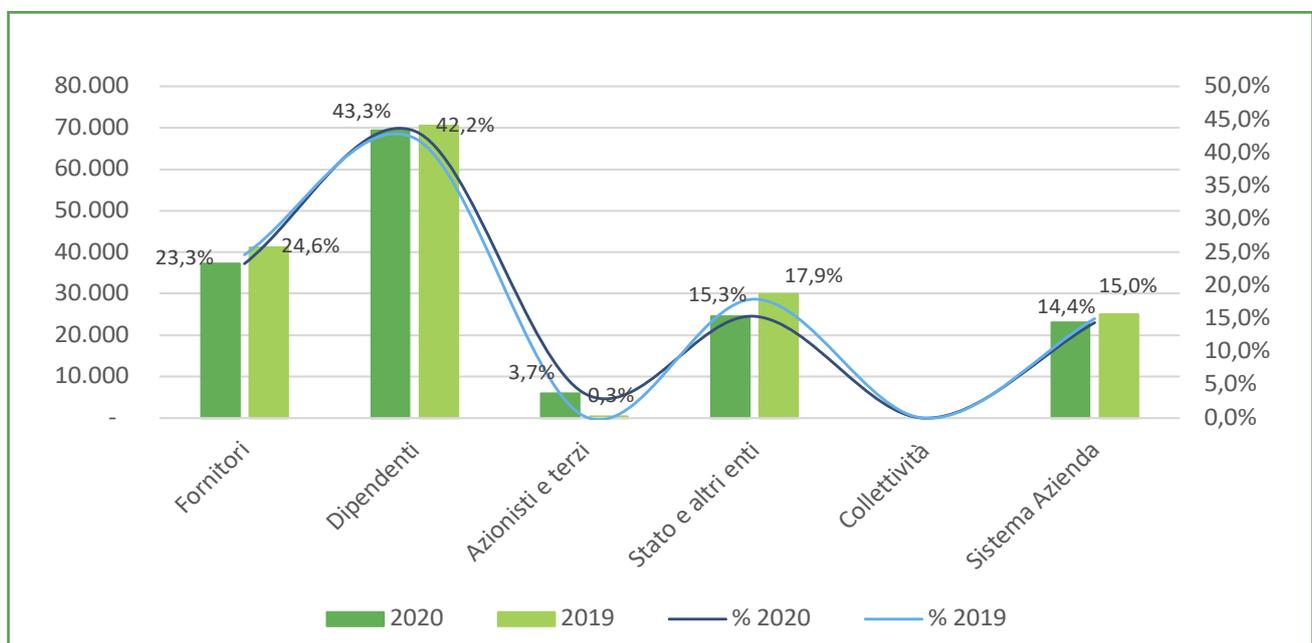
Per quanto attiene il funding invece, la raccolta diretta da sola clientela ordinaria, al netto delle operazioni di pronti contro termine sul mercato MTS Repo e della raccolta sul MIC, si attesta a euro 5.771 milioni (+11,83%). La raccolta indiretta (aggregata) è pari a euro 7.144 milioni (+1,18%). Tra le componenti più significative, il risparmio gestito ha raggiunto euro 3.661 milioni in incremento di 197 mln (+5,67%), rappresentando il 51,24% del totale. Al 31 dicembre 2020 la raccolta globale da sola clientela ordinaria, al netto delle operazioni di pronti contro termine sul mercato MTS Repo, ammonta a euro 12.914 milioni (+5,67%).

Dal punto di vista reddituale, sebbene il ciclo finanziario ed economico rimanga debole, il Gruppo ha chiuso l'esercizio con un utile netto di euro 15,13 milioni, nonostante anche il 2020 sia stato caratterizzato da ulteriori contributi richiesti per la stabilità del sistema bancario, concretizzatisi in versamenti ai fondi di risoluzione e ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi; complessivamente l'impatto di tali interventi a conto economico è risultato pari, al lordo dell'effetto fiscale, a euro 7,1 milioni, in incremento rispetto al dato del precedente esercizio, pari a euro 6,2 milioni. Si evidenzia inoltre l'impatto fra le "Altre spese amministrative" dei costi straordinari sostenuti per far fronte all'emergenza causata dalla pandemia da Covid-19, che hanno impattato il risultato della Banca per euro 1,6 milioni.

Più in dettaglio, il margine di interesse è pari a euro 89,95 milioni, in calo dell'5,58% rispetto agli euro 95,27 milioni del 2019, gravato da una situazione dei mercati finanziari che presenta tassi di mercato a breve ormai strutturalmente negativi. Le commissioni nette ammontano a euro 75,25 milioni, segnando un decremento dell'11,81% rispetto agli euro 85,32 milioni del 2019. Il margine di intermediazione si attesta ad euro 187,67 milioni, in diminuzione del 6,68% rispetto agli euro 201,11 milioni del 2019. Le spese amministrative ammontano a euro 129,27 milioni (euro 132,29 milioni nel 2019), comprensive dei contributi versati ai fondi di risoluzione e ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi, nonché delle spese straordinarie connesse alla pandemia da Covid-19.

Si riporta uno schema che sintetizza come la redditività generata dal gruppo è stata ripartita fra i principali stakeholders.

Valore Generato



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Si riporta di seguito uno schema che sintetizza il valore economico generato dal Gruppo e la sua ripartizione fra i principali stakeholders.

VOCI (dati in migliaia di euro)	31/12/2020	31/12/2019
Interessi attivi e proventi assimilati	116.223	123.657
Interessi passivi e oneri assimilati	- 26.271	- 28.388
Commissioni attive	81.417	92.831
Commissioni passive	- 6.171	- 7.513
Dividendi e proventi simili	2.006	1.844
Risultato netto dell'attività di negoziazione	- 559	1.371
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	22.045	17.417
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	5.605	2.923
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	16.431	14.486
c) passività finanziarie	9	8
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico:	- 1.020	- 108
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	279	506
b) attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	- 1.299	- 614
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	- 44.546	- 53.097
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	- 44.388	- 52.768
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	- 158	- 329
Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	- 844	- 1.534
Altri oneri/proventi di gestione	17.941	20.659
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-
Utili (perdite) da cessione di investimenti	145	5
Utile (perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	160.366	167.144
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	- 37.331	- 41.140
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	- 37.331	- 41.140
Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad. es. agenti, promotori)	- 69.389	- 70.532
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	- 69.389	- 70.532
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	- 725	- 437
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI	- 725	- 437
Utile attribuito agli Azionisti	- 5.240 ⁶	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	- 5.240	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	- 15.463	- 15.108
Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	- 7.082	- 5.512
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	- 2.067	- 9.350
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	- 24.612	- 29.970
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-	-
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-	-
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	- 137.297	- 142.079
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	2.526	- 64
a) impegni e garanzie rilasciate	748	- 1.199
b) altri accantonamenti netti	1.778	1.135
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	6.693	6.995
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	300	220
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	-2.344	- 2.752
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-
Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	-	-
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	6.003	488
Utile destinato a riserve	9.891	20.178
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	23.069	25.065

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

Tramite la riclassifica delle voci di conto economico consolidato presenti nel bilancio disciplinato dalla Circolare di Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005 e successive integrazioni ed aggiornamenti, abbiamo voluto dare evidenza del valore economico generato dal Gruppo e distribuito agli stakeholders, rappresentandolo in coerenza alle istruzioni distribuite dall'Associazione Bancaria Italiana (coerenti con la formulazione data dalle Linee Guida GRI di riferimento).

Il valore economico generato dalla Banca alla fine del 2020, espressione del valore della ricchezza prodotta tramite l'utilizzo delle risorse in input, è pari a euro 160,37 milioni, in diminuzione rispetto al dato del precedente esercizio (-4,06%). Tale valore è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e tiene dunque conto dell'effetto delle rettifiche di valore per rischio di credito di attività finanziarie al costo ammortizzato e attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva, nonché del contributo degli utili/perdite realizzate su partecipazioni, investimenti e attività in dismissione. In tale valore sono ricompresi inoltre anche gli altri oneri e proventi netti di gestione.

Il valore economico generato nel corso del 2020 è stato distribuito agli stakeholders con i quali il Gruppo si rapporta come segue:

- ai fornitori è stato distribuito un valore economico pari a complessivi euro 37,3 milioni (euro 41,1 milioni nel 2019), a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi, pari al 23,3% del valore economico generato;
- ai dipendenti e ai collaboratori sono state destinate risorse pari a euro 69,4 milioni, (euro 70,5 milioni nel 2019), pari al 43,3% del valore economico generato (l'importo è comprensivo anche dei compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari);
- ai terzi e agli azionisti è stato distribuito il 3,7% del valore economico generato (0,3% nel 2019), prevalentemente attribuibile al dividendo proposto agli azionisti della Capogruppo per un ammontare di euro 5,2 milioni, di cui il 49,74% è destinato al principale azionista dal Gruppo, la Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna⁷;
- allo Stato e istituzioni sono state distribuite risorse per euro 24,6 milioni (euro 30,0 milioni nel 2019), pari al 15,3% del valore economico generato. Di tale importo euro 15,5 milioni sono relativi a imposte indirette e tasse, euro 7,1 milioni sono relativi a oneri riguardanti il sistema bancario (contributi versati ai fondi di risoluzione e ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi) ed euro 2,0 milioni circa a imposte correnti sul reddito dell'esercizio;
- il restante ammontare, circa euro 23,1 milioni (euro 25,1 milioni nel 2019) è stato trattenuto dal Sistema Impresa, come forma di autofinanziamento al fine di mantenere efficiente il complesso aziendale e permetterne lo sviluppo. Tale importo comprende le somme relative alla fiscalità anticipata e differita, agli ammortamenti e accantonamenti a fondi rischi e oneri, nonché la quota di utile/perdita non distribuita e destinata a riserve.

Tale rappresentazione del conto economico consolidato evidenzia un'assenza di distribuzione nei confronti di collettività e ambiente, in funzione del fatto che le ampie iniziative in ambito sociale e culturale del Gruppo sono svolte dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna tramite le risorse reperite dai dividendi erogati dalla Capogruppo, come sopra evidenziato.

Impatti derivanti dalla pandemia Covid-19

In un contesto senza precedenti quale quello della pandemia che ha caratterizzato l'intero esercizio

⁷ In applicazione della Raccomandazione della Banca d'Italia del 27 marzo 2020 sulla distribuzione di dividendi da parte delle banche italiane durante la pandemia da COVID-19, il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna S.p.A. del 4 maggio 2020 ha proposto di destinare l'utile d'esercizio 2020 interamente a riserve di patrimonio netto. Sempre tenendo in debita considerazione la normativa vigente e la raccomandazione della Banca d'Italia del 16 dicembre 2020 in tema di distribuzione di dividendi, il 9 febbraio 2021 il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna S.p.A., ha proposto la distribuzione di un dividendo in azioni nella misura di 1 azione ogni 86 possedute, con la possibilità per i soci di optare per il pagamento in contanti di 18 centesimi lordi per azione.

2020, connotato anche da complessità crescenti, con vincoli regolamentari sempre più stringenti, il Gruppo Cassa ha confermato la volontà di fornire alle famiglie ed alle imprese soluzioni pratiche semplici ed efficaci alle loro necessità, anche per sostenere il tessuto economico locale, supportando la produttività e la liquidità delle imprese meritevoli, generando redditività sostenibile, nel rispetto di politiche gestionali di estrema prudenza e di costante controllo della qualità del credito, con un approccio convinto e rigoroso al contenimento dei costi e all'attenta gestione e controllo dei rischi.

In materia di finanziamenti alla clientela si ricorda il forte sostegno alle famiglie ed alle imprese in occasione delle difficoltà derivanti dalla pandemia da Covid-19. In particolare la Cassa ha attivato, a partire da marzo 2020, una serie di iniziative a favore della clientela, sia in ottemperanza alle misure di sostegno governative introdotte principalmente con il Decreto Cura Italia e con il Decreto Liquidità, sia su base volontaria. Tra le principali iniziative si ricordano la concessione di moratorie e/o sospensione di finanziamenti, la concessione di finanziamenti ai privati a titoli di anticipazione di cassa integrazione e l'attivazione dei finanziamenti a beneficio delle imprese con garanzia sia del Medio Credito Centrale sia di Sace.

Con riferimento agli impatti del Covid-19 sull'economia, comprese le misure a supporto messe in atto dagli stati e dalle banche centrali, non ci sono stati impatti sul processo di valutazione del SICR (Significativo Incremento del Rischio di Credito). Le soglie di rating e i criteri di staging non sono mutati. Sono stati perseguiti gli indirizzi in tema di moratorie, classificazione e forbearance. Con riferimento al rischio di mercato, non si rimarcano impatti direttamente riconducibili alla crisi pandemica: non sono difatti stati modificati obiettivi e strategie di gestione del portafoglio di proprietà in relazione all'evoluzione e al protrarsi dell'emergenza sanitaria, che rimane principalmente investito in titoli governativi, né sono stati modificati i sistemi di misurazione e controllo del rischio in parola. Anche sul fronte liquidità, le Autorità di Vigilanza hanno varato misure volte al contenimento degli impatti da Covid 2019. Pertanto, è stato favorito l'accesso delle banche alla liquidità di Banca Centrale di modo da sostenere l'afflusso di credito a famiglie e imprese, anche di piccola dimensione.

Per maggiori informazioni sugli effetti della pandemia sulla situazione finanziaria e sulla performance dell'impresa, nonché le misure adottate al fine di garantire la continuità e la profittabilità del business si rimanda al Bilancio consolidato 2020.

Compliance Fiscale

La Cassa di Ravenna, nel rispetto delle Disposizioni di Vigilanza, con riferimento al presidio del rischio di non conformità alle normative di natura fiscale, ha adottato un modello di compliance che prevede il coinvolgimento di un presidio specializzato.

Lo stesso è stato individuato nella Funzione Contabilità, Bilancio e Fiscalità di Gruppo, tenuto conto anche che quest'ultima già collabora con le funzioni interne deputate ai controlli di secondo e terzo livello, sugli adempimenti in materia di imposte e tasse. La Funzione di Compliance rimane responsabile almeno della definizione delle metodologie di valutazione dei rischi, dell'individuazione delle relative procedure e nella verifica dell'adeguatezza delle medesime.

La Cassa di Ravenna considera il rispetto delle norme di natura fiscale un principio fondamentale da perseguire nello svolgimento della propria attività anche nell'ambito delle operazioni poste in essere dalla clientela.

La Banca si impegna, per il tramite della Funzione di Compliance e della funzione Contabilità, Bilancio e Fiscalità, a diffondere la cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza, rispetto delle norme di natura fiscale.

In particolare, il Presidio Specializzato:

- fornisce indicazioni inerenti le novità normative di natura fiscale aventi impatto sulla Banca/Società, comunicando tempestivamente ed efficacemente le informazioni alle strutture interessate;
- presta consulenza ed assistenza nei confronti degli Organi Sociali e delle Unità Operative nell'applicazione e nell'interpretazione delle norme di natura fiscale;
- valuta preventivamente la conformità alla normativa esterna al fine di verificarne gli impatti e le necessarie azioni da intraprendere per garantire la conformità in ambito fiscale;
- diffonde la cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme di natura fiscale;
- effettua verifiche nelle quali viene riscontrata la capacità dei controlli e dei presidi previsti a mitigare effettivamente il rischio.

Il Gruppo adempie a tutti gli obblighi di trasparenza previsti dalle normative in materia di scambio di informazioni fra Stati; il riferimento è, in particolare, agli adempimenti derivanti dalla ratifica degli accordi internazionali c.d. FATCA (Foreign account tax compliance act) e c.d. CRS (Common Reporting standard) a cui si sono aggiunti quelli derivanti dal recepimento avvenuto proprio nel 2020 della Direttiva DAC6 (Direttiva (UE) 2018/822 del 25 maggio 2018) le cui prime comunicazioni sono previste nei primi mesi del 2021.

Il Settore Fiscalità qualora lo ritenga necessario si avvale, a sua volta, del supporto di un qualificato consulente esterno al fine di recuperare informazioni utili per offrire servizi di consulenza. Gli scambi tra il consulente e la funzione sono veicolati mediante comunicazioni telefoniche e/o mail, in relazione alla complessità del problema in esame o in relazione alle tempistiche richieste.

Il Settore inoltre può essere chiamato, per competenza, dall'Ufficio Organizzazione e IT di Gruppo e dal fornitore CSE a prestare supporto consulenziale in sede di impostazione, creazione e aggiornamento di procedure informatiche con impatto sulla materia fiscale.

Il Settore Fiscalità provvede inoltre all'analisi e al monitoraggio della normativa fiscale nazionale ed internazionale. In particolare, il Settore provvede giornalmente all'analisi di newsletters e siti internet istituzionali, di quotidiani e riviste specializzate in materia fiscale e di banche dati collegate, al fine di individuare eventuali novità normative di particolare interesse e rilevanza dal punto di vista fiscale; monitora le variazioni delle diverse scadenze fiscali e fornisce mensilmente, a mezzo mail, lo scadenziario a tutte le società controllate.

Stante la specificità e complessità della materia trattata, il Responsabile della Funzione Contabilità, Bilancio e Fiscalità di Gruppo si impegna ad assicurare che il personale riceva una formazione continua necessaria per lo svolgimento dei propri compiti. Il Gruppo partecipa attivamente, per il tramite del Responsabile e dei collaboratori del settore fiscalità, agli incontri organizzati dall'Associazione di categoria che promuovono iniziative volte a sviluppare buone pratiche in materia fiscale, facendosi portavoce degli interessi degli stakeholder richiedendo chiarimenti legislativi, amministrativi o dottrinali, su tematiche che comportano incertezza interpretativa.

Tutto ciò premesso, il contributo in ambito fiscale del Gruppo Cassa costituisce una parte importante del più ampio ruolo, economico e sociale, che questo svolge nelle zone in cui opera. L'obiettivo che il Gruppo si propone è quello di versare tutte le imposte dovute e di porre in essere tempestivamente tutti gli adempimenti richiesti dalle normative fiscali; salvaguardare al tempo stesso l'efficienza della tassazione di Gruppo, a livello globale, evitando fenomeni di doppia imposizione e riducendo il proprio carico impositivo solo ove legittimamente consentito. A tal fine, a livello di imposte dirette, è stata esercitata l'opzione da parte di tutte le società del gruppo di cui agli artt. 117 e seguenti del D.P.R. 22 dicembre 1986, n. 917 per aderire all'istituto denominato "Consolidato Nazionale" mentre, nei confronti della partecipata Consultinvest SGR (controllata in modo paritario al 50%) è stata esercitata l'opzione di cui all'art. 115 del D.P.R. 22 dicembre 1986, n. 917 denominata per "trasparenza"; in ambito Iva è stata esercitata, con le medesime finalità e con l'unica eccezione di Sorit SpA, opzione al regime del Gruppo IVA, di cui agli articoli da 70-bis a 70-duodecies del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633.

Investimenti responsabili

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Investimenti responsabili	L'investimento in imprese non finanziarie rappresenta un'opportunità di diversificazione del patrimonio societario che deve essere considerata secondaria ed eventuale rispetto alla strategia che il Gruppo Bancario si è dato. Inoltre il Gruppo intende privilegiare prodotti del risparmio gestito ESG compliant (Environmental, Social & Governance) robusti e certificati.	Il CdA della Capogruppo ha approvato le politiche interne in materia di partecipazioni in imprese non finanziarie.	Il Gruppo può acquisire partecipazioni di minoranza in imprese non finanziarie che non esercitino un'attività ausiliaria al Gruppo esclusivamente qualora le stesse abbiano sede nel territorio di radicamento delle Banche e delle Società del Gruppo e l'investimento sia destinato al sostegno dello sviluppo economico del territorio al fine della creazione di valore a vantaggio di tutti gli stakeholders. Il Gruppo, qualora possibile ed in base all'offerta del mercato di emissioni obbligazionarie ESG compliant, include nei propri investimenti diretti le obbligazioni societarie che rispettano tali principi.

Al fine di attribuire un maggior peso ai fattori che favoriscono una crescita sostenibile, attenta alla società e all'ambiente e sensibile alle best practices in tema di Governance aziendale, il Gruppo intende privilegiare prodotti del risparmio gestito che utilizzano processi di investimento compliant ai fattori ESG robusti e certificati.

Nell'ottica di una sempre maggiore attenzione ai fattori di sostenibilità nell'allocazione del proprio attivo, il Gruppo, qualora possibile ed in base all'offerta del mercato di emissioni obbligazionarie SRI e compliant ai fattori ESG, include nei propri investimenti diretti le obbligazioni societarie che rispettano tali principi. Con tale scelta La Cassa di Ravenna si impegna a contribuire ad uno sviluppo economico sostenibile privilegiando, nelle proprie scelte di investimento, le imprese che adottano prassi virtuose centrate sull'impiego di metodi produttivi rispettosi dell'ambiente, sulla garanzia di condizioni di lavoro inclusive e attente ai diritti umani e sull'adozione dei migliori standard di governo dell'impresa.

Nel 2019 sono stati sottoscritti fondi comuni obbligazionari ESG per nominali 2,0 mln di euro iscritti nel portafoglio della Capogruppo.

Partecipazioni in imprese non finanziarie

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato le "Politiche interne in materia di partecipazioni in imprese non finanziarie". Nella policy vengono determinate le strategie del Gruppo, introdotti limiti e regolati i processi.

L'investimento in imprese non finanziarie rappresenta un'opportunità di diversificazione del patrimonio societario che deve essere considerata secondaria ed eventuale rispetto alla strategia che il Gruppo Bancario si è dato.

Possono essere acquisite partecipazioni di minoranza in imprese non finanziarie che non esercitino un'attività ausiliaria al Gruppo (imprese non finanziarie non strumentali) esclusivamente qualora le stesse abbiano sede nel territorio di radicamento delle Banche e delle Società del Gruppo e l'investimento sia destinato al sostegno dello sviluppo economico del territorio al fine della creazione di valore a vantaggio di tutti gli stakeholders, nell'ambito della sana e prudente gestione che da sempre caratterizza il Gruppo.

La Cassa di Ravenna Spa, con una partecipazione del 7,20% del capitale sociale, è il primo azionista privato della Sapir Porto Intermodale Spa che ha un ruolo strategico nello sviluppo del Porto di Ravenna, settore trainante dell'economia del territorio.

La Cassa detiene inoltre una partecipazione del 10,30% nel capitale della Domus Nova Spa di Ravenna, che ha come oggetto la gestione di due case di cura accreditate presso il Servizio nazionale Sanitario e di studi medici generici e poliambulatori specialistici.

La Cassa partecipa inoltre per l'1,25% nel capitale della Rosetti Marino Spa, che opera a livello mondiale nella progettazione, costruzione e fornitura di piattaforme ed impianti per l'industria dell'Oil & Gas, oltretutto che nella progettazione e costruzione di navi di servizio.

La gestione responsabile della catena di fornitura

I Fornitori sono soggetti terzi che forniscono alle società del Gruppo l'insieme di beni e servizi, non autonomamente prodotti, necessari a svolgere la propria attività d'impresa. La corretta e coordinata gestione del Fornitore regolamentata da specifica circolare di processo, rappresenta pertanto uno strumento importante di efficientamento, controllo dei costi e mitigazione dei rischi, a cui il Gruppo tende grazie all'istituzione di processi formalizzati di operatività ispirati ai seguenti principi:

- oggettività del processo di selezione e di gestione del fornitore, attraverso l'omogeneizzazione dei criteri di selezione e controllo dei fornitori;
- equilibrio ottimale fra qualità e prezzo, anche tenendo conto di elementi di contesto ulteriori rispetto alla trattativa in essere, ricercando i presupposti per generare sinergie e ricadute commerciali favorevoli per il Gruppo;
- periodica rinegoziazione degli accordi in essere al fine di ottenere condizioni migliorative, anche in termini di attinenza al servizio richiesto;
- monitoraggio continuato della qualità delle fonti, sotto il profilo dei livelli di servizio e dell'adeguatezza ai livelli di prezzo ed alle innovazioni di mercato.

Al fine di ottimizzare le condizioni di fornitura e garantire che le stesse siano adeguate ed ottenute a condizioni ottimali, il Gruppo ha istituito l'Albo Fornitori di Gruppo, che contiene le schede complete dei fornitori stessi. In particolare, l'iter di qualificazione per la valutazione di un potenziale fornitore, avviato dalla funzione 'centro di costo' di pertinenza, prevede passaggi specifici che pongono limiti ai potenziali rischi di instaurazione di rapporti in esclusiva o di eccessiva dipendenza economica.

Fasi della valutazione:

- colloquio preliminare con il Referente Commerciale o, ove assente, con il Direttore Generale della Società fornitrice;
- esame dei dati economico-patrimoniali della Società Fornitrice;
- analisi delle "brochure" informative sulla Società fornitrice e sui prodotti/servizi offerti e valutazione di eventuali referenze ricevute;
- valutazione di eventuali Certificati di qualità e della presenza di proprio Codice etico;
- verifica del recepimento da parte del fornitore dei principi e delle previsioni riportate nel Codice etico in vigore per il Gruppo;
- eventuali sopralluoghi presso la Società fornitrice e "testing" ove possibile del bene ricevuto in prova dalla Società fornitrice.

Il processo prevede inoltre la separazione delle funzioni a riguardo delle fasi di acquisizione dei beni o servizi, distinguendo tra le funzioni che richiedono la fornitura e ne fruiscono, da quelle che effettuano la registrazione ed il pagamento delle fatture, e da chi effettua i controlli sul processo.

L'obiettivo del Gruppo è sviluppare collaborazioni con i fornitori, improntate a correttezza, trasparenza ed equità. La società, operando sull'intero territorio nazionale, valuta con particolare attenzione e favore i fornitori attivi nelle prossimità dei territori di presenza.

Ai Fornitori viene richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori ed in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica ed assicurativa nonché della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. I fornitori sono sensibilizzati a svolgere la loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico: in particolare, all'atto del conferimento di un ordine e/o della stipula di un contratto viene richiesta accettazione ed impegno al rispetto dei principi sanciti nel Codice Etico.

Fornitori⁸

Anno	2019	2020
Numero fornitori	1.248	1.145
Acquisti	71.410.710	67.481.124

Fornitori per area geografica

Regione	2019			2020		
	N. fornitori	spesa in €	€ %	N. fornitori	spesa in €	€ %
Emilia Romagna	640	€ 40.278.590,78	56%	551	€ 39.174.756	58%
Lombardia	180	€ 8.083.709,69	11%	188	€ 7.631.330	11%
Lazio	83	€ 4.815.308,39	7%	82	€ 3.682.609	5%
Toscana	113	€ 2.107.133,46	3%	96	€ 2.795.026	4%
Veneto	29	€ 4.672.580,10	7%	23	€ 3.500.184	5%
Sardegna	6	€ 803.317,21	1%	7	€ 764.282	1%
Piemonte	29	€ 1.240.837,92	2%	24	€ 1.711.151	3%
Resto d'Italia	149	€ 8.990.701,50	13%	151	€ 7.792.995	12%
Esteri	19	€ 418.531,26	1%	23	€ 428.793	1%
Totale	1.248	€ 71.410.710,31	100%	1.145	€ 67.481.124	100%

Distribuzione degli acquisti locali Area geografica	2019		2020	
	spesa in €	€ %	spesa in €	€ %
Nord	€ 55.400.619,47	78%	€ 53.200.501	79%
Centro	€ 7.244.941,44	10%	€ 7.120.221	11%
Sud e Isole	€ 8.346.618,14	12%	€ 6.731.608	10%
Esteri	€ 418.531,26	1%	€ 428.793	1%
Totale	€ 71.410.710,31	100%	€ 67.481.124	100%

⁸ Il dato relativo ai fornitori del 2019 include anche i fornitori che nell'anno hanno emesso fattura al Gruppo a cui è però seguita una nota di credito di eguale import.

A conferma dell'impegno dell'azienda nelle relazioni con il territorio in cui opera, il 99% degli acquisti nel 2020 sono stati effettuati presso fornitori locali, ovvero da fornitori italiani. Si segnala inoltre che il 79% degli acquisti provengono da fornitori relativi alle Regioni in cui operano prevalentemente le Società del Gruppo (Emilia Romagna, Toscana, Lazio e Lombardia).

Fattore discriminante nella scelta dei nuovi fornitori è la valutazione del rispetto dei criteri ambientali e dei criteri sociali. In riferimento a questi ultimi, ed in particolare rispetto ai fornitori di servizi, viene richiesto che attestino la regolarità contributiva nei confronti dei loro dipendenti tramite consegna del DURC. Inoltre, nei contratti standard sottoscritti dai fornitori viene richiesto che gli stessi operino nel rispetto di tutte le normative e regolamenti nazionali e regionali con particolare riferimento allo smaltimento dei rifiuti.

I suddetti criteri sono utilizzati anche per la selezione dei fornitori in occasione di offerte per la prestazione di servizi. Nel regolamento interno che disciplina i rapporti con le imprese appaltatrici, è espressamente dichiarato che il Gruppo La Cassa di Ravenna richiede ai propri fornitori, installatori, imprese appaltatrici, fornitori di servizi, ecc. il rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza, igiene del lavoro e salvaguardia dell'ambiente e del proprio codice etico.

In particolare, nel corso del 2020 in seguito alla pandemia che ha colpito il nostro paese, il Gruppo La Cassa di Ravenna ha focalizzato la propria attenzione anche su tale aspetto, accertando la capacità dei fornitori di garantire la propria continuità operativa per evitare disservizi e blocchi operativi, comunicando tempestivamente a tutti i fornitori di servizi in loco le norme comportamentali da osservare e le misure di contenimento del contagio da Covid-19 adottate dal Gruppo.

Sulla base delle procedure in atto di selezione e controllo dei fornitori, si ritiene che non vi sia un rischio significativo relativo alla libertà di associazione e contrattazione collettiva o all'utilizzo di lavoro minorile, forzato o obbligato presso i principali fornitori del Gruppo.

Infine, non sono stati rilevati rischi significativi per quanto riguarda la salute e sicurezza dei lavoratori non dipendenti che operano presso l'organizzazione, in considerazione del settore di business e delle principali categorie di fornitori di cui si avvale il Gruppo. Nondimeno, si richiede ai propri fornitori, tra cui installatori, imprese appaltatrici e fornitori di servizi, il rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza, igiene del lavoro e salvaguardia dell'ambiente ed il rispetto degli standard e delle procedure di sicurezza aziendali ed alle disposizioni di norme e leggi vigenti alle quali, oltre al personale interno, anche tutti i fornitori devono conformarsi.

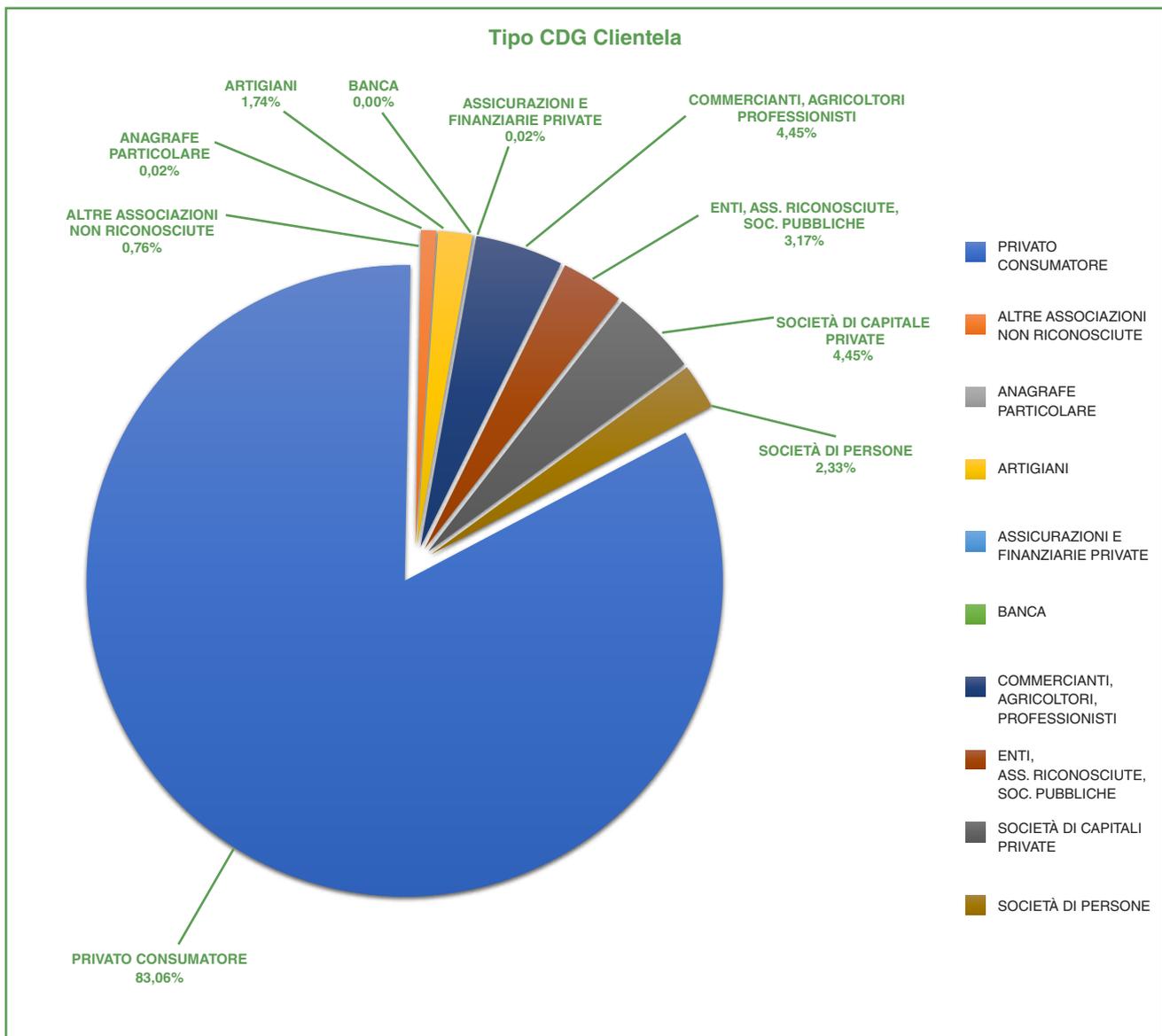
I clienti

I clienti del Gruppo

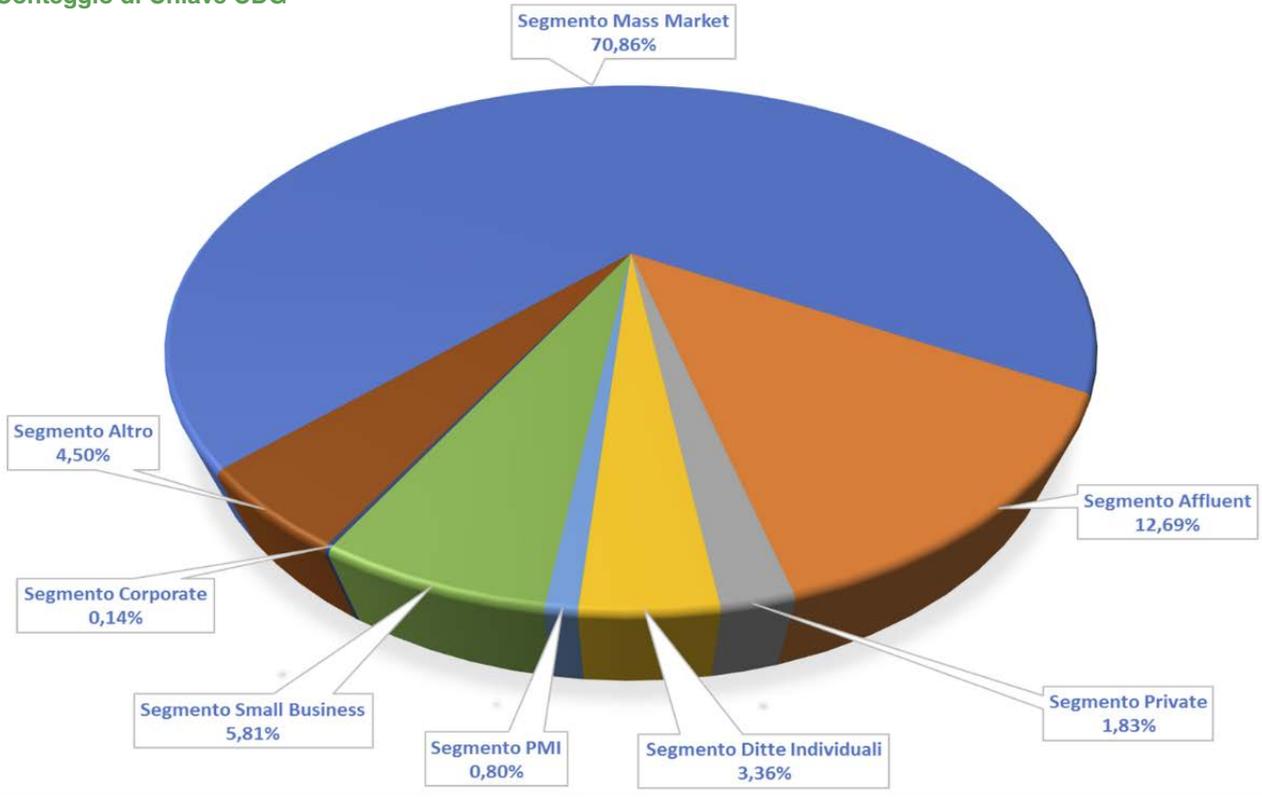
Le Banche del Gruppo sono profondamente ancorate al territorio in cui operano e attente a mantenere vivo questo forte legame ponendo sempre più al centro le esigenze della propria clientela. Siamo quanto mai convinti che oggi assuma una grande rilevanza il modello di banca locale che, grazie al vantaggio di essere vicina alla propria clientela e di conoscere le concrete esigenze delle famiglie clienti e le potenzialità delle imprese, è in grado di offrire un valido supporto al fine di favorire un efficace sviluppo del tessuto economico e sociale, e quindi di essere in grado di competere anche con realtà dimensionalmente più grandi e strutturate.

La clientela del Gruppo è composta principalmente da privati, famiglie consumatrici e imprese small business. Nel rispetto del principio della territorialità, la nostra clientela target opera e/o risiede in zone limitrofe alle Filiali delle Banche del Gruppo.

Segmentazione della clientela



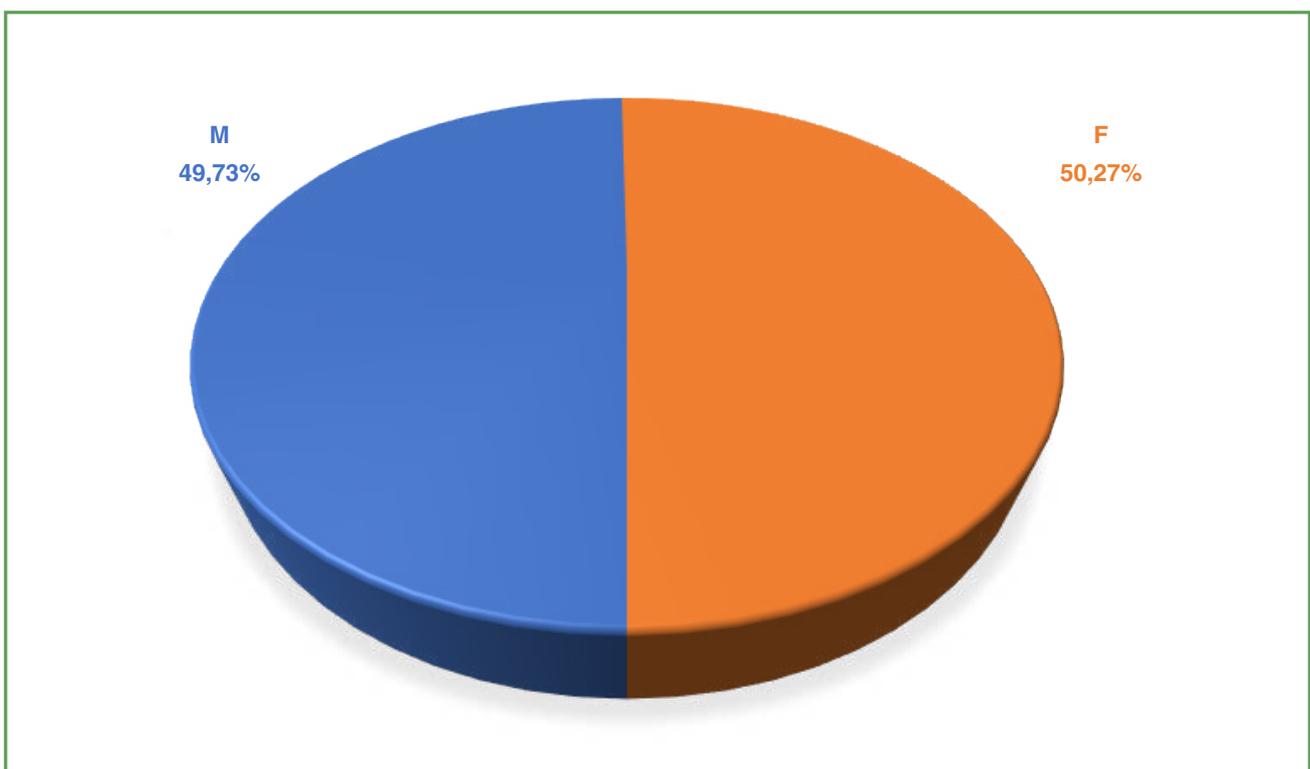
Conteggio di Chiave CDG



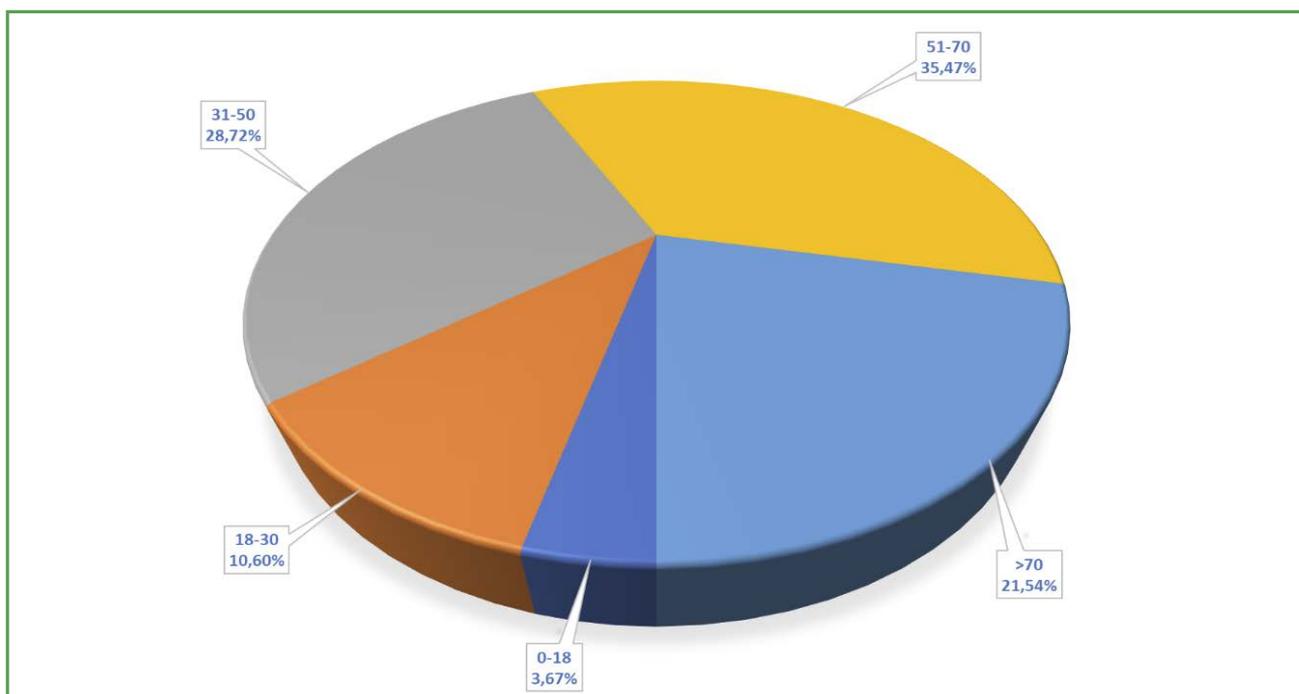
Soffermanci maggiormente sulla clientela privata possiamo rilevare che vi è una equa distribuzione tra maschi e femmine.

Dalla ripartizione per età anagrafica, emerge che una parte significativa di clientela ha età superiore ai 30 anni e concentrata dai 30 ai 70 anni.

Clienti per genere



Clienti per fascia d'età



Italcredi S.p.A., società di credito al consumo del Gruppo specializzata nella cessione del quinto, si rivolge ad una clientela composta interamente da privati consumatori, dispone di una rete territoriale distribuita su tutto il territorio nazionale con maggiore concentrazione su tre Regioni: Sicilia, Emilia Romagna e Lombardia come si evidenzia nella tabella.

ANNO DI EROGAZIONE						
Regione	2019		2020		N. pratiche totale	% totale
	N. pratiche	%	N. pratiche	%		
Emilia Romagna	1.795	16,84%	1.645	17,23%	3.440	17,02%
Sicilia	1.950	18,29%	1.369	14,34%	3.319	16,42%
Toscana	799	7,49%	917	9,61%	1.716	8,49%
Lombardia	978	9,17%	899	9,42%	1.877	9,29%
Veneto	695	6,52%	664	6,96%	1.359	6,73%
Lazio	910	8,54%	635	6,65%	1.545	7,65%
Piemonte	621	5,82%	523	5,48%	1.144	5,66%
Puglia	465	4,36%	521	5,46%	986	4,88%
Campania	503	4,72%	433	4,54%	936	4,63%
Sardegna	495	4,64%	384	4,02%	879	4,35%
Marche	262	2,46%	362	3,79%	624	3,09%
Liguria	314	2,95%	236	2,47%	550	2,72%
Umbria	189	1,77%	219	2,29%	408	2,02%
Friuli Venezia Giulia	86	0,81%	185	1,94%	271	1,34%
Calabria	175	1,64%	183	1,92%	358	1,77%
Abruzzo	176	1,65%	164	1,72%	340	1,68%
Molise	143	1,34%	93	0,97%	236	1,17%
Basilicata	51	0,48%	61	0,64%	112	0,55%
Trentino Alto Adige	36	0,34%	40	0,42%	76	0,38%
Valle d'Aosta	17	0,16%	14	0,15%	31	0,15%
Non disponibile	1	0,01%	0	0,00%	1	0,00%

Le pratiche erogate nel 2020 sono suddivise per un 65 % verso clienti di sesso maschile e per un 35 % verso clienti di sesso femminile.

Altra società del Gruppo che offre i propri servizi su tutto il territorio nazionale è Sifin Srl, specializzata in attività di factoring. L'analisi sulla ripartizione del portafoglio formato dalla totalità dei clienti mette in luce la concentrazione delle attività nelle quattro regioni evidenziate in tabella ovvero Emilia-Romagna, Campania, Lombardia e Veneto.

regione_controparte	conteggio	peso	cumulato	scalare progressivo
Emilia-Romagna	187	29%	28.6%	1
Campania	144	22%	50.7%	2
Lombardia	90	14%	64.5%	3
Veneto	47	7%	71.7%	4
Piemonte	26	4%	75.7%	5
Lazio	25	4%	79.5%	6
Toscana	23	4%	83.0%	7
Sicilia	13	2%	85.0%	8
Marche	6	1%	85.9%	9
Trentino-AltoAdige/Südtirol	6	1%	86.8%	10
Friuli-VeneziaGiulia	5	1%	87.6%	11
Puglia	4	1%	88.2%	12
Liguria	4	1%	88.8%	13
Umbria	4	1%	89.4%	14
Sardegna	4	1%	90.0%	15
Molise	4	1%	90.7%	16
Abruzzo	3	0%	91.1%	17
Calabria	1	0%	91.3%	18
Basilicata	1	0%	91.4%	19
Estero	56	9%	100.0%	

E' evidente inoltre, tra i propri clienti, la preponderanza del settore delle società non finanziarie sugli altri.

Settore istituzionale_controparte	conteggio	peso	cumulato	scalare progressivo
Società non finanziarie	785	71%	70.8%	1
Famiglie produttrici	211	19%	89.9%	2
Amministrazioni pubbliche	108	10%	99.6%	3
Società finanziarie diverse da istituzioni finanziarie monetarie	2	0%	99.8%	4
Totale residenti al netto delle Istituzioni finanziarie monetarie	2	0%	100.0%	5
Famiglie consumatrici	0	0%	100.0%	6
Istituzioni senza scopo di lucro e unita non classif.	0	0%	100.0%	7

Prodotti con finalità sociali e ambientali

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Attenzione ai bisogni delle famiglie e supporto al tessuto imprenditoriale	<p>Le Banche del Gruppo sono profondamente ancorate al territorio in cui operano e attente a mantenere vivo questo forte legame ponendo sempre più al centro le esigenze della propria clientela.</p> <p>In quest'ottica, il Gruppo pone forte attenzione all'erogazione di linee di finanziamento e politiche creditizie rivolte alle famiglie, politiche commerciali e creditizie mirate a favorire e sostenere lo sviluppo di un tessuto economico ed imprenditoriale del territorio in cui il Gruppo opera, sostegno al credito e all'internazionalizzazione delle imprese e al finanziamento del terzo settore.</p> <p>Inoltre, pone attenzione all'offerta di prodotti e servizi caratterizzati da elevata valenza sociale, ambientale e/o che favoriscano l'inclusione finanziaria di categorie di soggetti svantaggiati.</p>	<p>Le Banche del Gruppo sono particolarmente attente ai reali bisogni delle famiglie e delle realtà locali in cui operano cercando di sostenere i progetti imprenditoriali delle piccole e medie imprese mediante importanti accordi e convenzioni con enti e istituzioni locali, tra cui i Confidi e le associazioni di categoria con cui si possono generare virtuose collaborazioni.</p> <p>Le procedure di gestione dei prodotti in ambito sociale e ambientale non si discostano da quelle previste per tutti gli altri prodotti commerciali.</p> <p>La funzione preordinata a gestire tali tipologie di prodotti è quella di Sviluppo e Marketing con la particolarità, però, che l'attività propositiva degli stessi può provenire anche da altre funzioni.</p>	<p>Particolare attenzione è stata data all'attuazione del Dpcm emanati per l'emergenza Covid -19 a sostegno delle famiglie e delle attività colpite dalla pandemia. Attenzione è stata riposta Anche nel continuo aggiornamento dei siti internet delle banche al fine di veicolare prontamente le informazioni alla nostra clientela relative alle misure adottate in loro favore.</p> <p>E' proseguita inoltre la consueta attività di analisi per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e di sostegno all'attività commerciale delle filiali.</p> <p>Intensa è stata l'attività per poter consentire alla clientela di operare a distanza.</p>

Le Banche del Gruppo ampliano e modificano nel continuo il proprio catalogo prodotti in funzione dei bisogni e delle esigenze dei propri stakeholder.

La creazione di un nuovo prodotto, la proposizione alla clientela di nuovi servizi e l'ingresso in nuovi mercati sono disciplinati dalla normativa interna che coinvolge tutte le funzioni aziendali compreso le funzioni di controllo, per assicurare che il tutto avvenga nel modo più efficiente possibile, nel rispetto della normativa e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza che da sempre ci ispirano e nell'interesse del cliente.

Particolare attenzione viene data all'offerta di prodotti e servizi caratterizzati da elevata valenza sociale e/o che favoriscano l'inclusione finanziaria di categorie di soggetti svantaggiati.

Le banche del Gruppo offrono, a fasce di clientela economicamente più deboli, l'accesso a conto correnti e servizi di pagamento a basso costo tra cui i diversi Conti di Base disciplinati dalla normativa.

Il 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria, economica e sociale determinata dal diffondersi dei contagi da virus Covid-19, il Gruppo Bancario, sempre attento alle esigenze della propria clientela, si è concentrato sull'attuazione tempestiva delle misure governative a sostegno delle famiglie e delle imprese.

Le banche hanno prontamente aderito al "Protocollo quadro di sostegno al reddito dei lavoratori in

aziende in difficoltà” della Regione Emilia Romagna e alla “Convenzione in tema di anticipazione sociale in favore dei lavoratori destinatari dei trattamenti di integrazione al reddito di cui agli artt dal 19 al 22 del Decreto Legge n 18/2020 “Cura Italia”. I dipendenti in difficoltà hanno pertanto la possibilità di richiedere l’anticipo della Cassa integrazione Guadagni (abbreviato in C.I.G.) con una linea di credito dedicata a tasso zero e senza costi aggiuntivi.

La possibilità di ricevere anticipazioni sociali a valere sulla Cassa Integrazione in Deroga, sulla Cassa Integrazione Guadagni straordinaria e sui contratti di solidarietà era peraltro già in essere da qualche anno grazie anche a convenzioni siglate con la Regione Emilia Romagna.

L’adesione alla Convenzione per Cassa integrazione Regione Emilia Romagna e ABI ha permesso a numerose famiglie di avere immediatamente la disponibilità della liquidità di loro spettanza per le spese correnti.

Anno	2020
N. Operazioni	563
Importo erogato (€)	917.216

Un’ulteriore importante misura a sostegno delle famiglie è stata data dalla possibilità di chiedere la sospensione temporanea del pagamento delle rate dei mutui ipotecari e chirografari.

L’art.54 del Decreto Cura Italia prevede la facoltà di chiedere la sospensione del pagamento delle rate relative alla prima casa, in determinate condizioni, con interessi a carico del Fondo di Solidarietà nella misura del 50%.

In aggiunta a tale previsione, ABI e l’Associazione dei consumatori hanno sottoscritto un accordo finalizzato ad ampliare le misure di sostegno alle famiglie ed ai lavoratori autonomi colpiti dalla pandemia che prevede la possibilità di ottenere la sospensione della sola quota capitale per un massimo di 12 mesi.

Il Gruppo, sempre particolarmente attento alle necessità della propria clientela, oltre ad aver aderito a tali agevolazioni, ha inoltre deliberato una ulteriore misura di sostegno prevedendo la possibilità di richiedere la moratoria totale anche per la clientela in difficoltà priva dei requisiti necessari previsti dal Decreto Cura Italia.

Le citate misure di intervento hanno permesso alle famiglie di convogliare le somme volte al pagamento delle rate del finanziamento alle necessità contingenti per la gestione del budget familiare.

Moratoria a famiglie 2020	Numero	Importo/1000
Gasparini ART.54	285	29,266
Abi/consumatori	31	3,790
Iniziativa banca	2.513	192,642
TOTALE	2.829	225,698

La Cassa di Ravenna S.p.A. inoltre, per sostenere concretamente chi ha lavorato con impegno ed amore verso il prossimo ha promosso durante la prima fase dell'emergenza Covid una “Raccolta Fondi”, con apposito conto corrente dedicato, a favore dell’Azienda Ausl della Romagna.

La grande generosità dei clienti e sottoscrittori della Cassa di Ravenna ha permesso all’Azienda Ausl della Romagna di poter acquistare tre importanti attrezzature che consentono all’Ospedale di Ravenna, sempre impegnato in prima linea con tutto il suo personale, di prose-

guire l'opera di indispensabile assistenza e prevenzione sul nostro territorio, con nuove importanti strumentazioni diagnostiche.

La Cassa di Ravenna Spa ha aderito all'iniziativa, promossa dall'Associazione Bancaria Italiana e dalla Federazione Ipotecaria Italiana, denominata EEMI (Energy Efficiency Mortgage Initiative), nell'ottica di favorire lo sviluppo del mercato dei mutui relativi ad immobili ad alta efficienza energetica (cosiddetti "mutui green"). Si intende favorire così il finanziamento di nuove costruzioni e di ristrutturazioni per il miglioramento energetico e antisismico, inserendo la componente energetica degli edifici nei sistemi standard di valutazione del credito.

Il Gruppo, con le emissioni dei c.d. Social Bond, prodotti obbligazionari che permettono la devoluzione di una parte dell'importo collocato in forma di liberalità verso enti o organizzazioni non a scopo di lucro, persegue una strategia di accompagnamento del non profit lungo un percorso di crescita e di innovazione sociale, a sostegno anche dei progetti ad alto impatto sociale promossi da soggetti pubblici e privati nei territori di riferimento.

In particolare, La Cassa di Ravenna Spa ha emesso un social bond con finalità sociali in favore degli Istituti Comprensivi Scolastici delle Elementari e Medie del Comune di Ravenna, per sostenere, in questa difficile fase pandemica, le istituzioni scolastiche nei loro progetti di rinnovamento didattico e tecnologico.

La Cassa di Ravenna S.p.A devolgerà, infatti, a titolo di liberalità lo 0,30%, una tantum, dell'importo nominale collocato.

Il "Social Bond" tutt'ora in collocamento consentirà, tramite la Cassa, di mettere a disposizione delle scuole elementari e medie del nostro territorio risorse economiche aggiuntive per lo svolgimento di innovative azioni di sviluppo didattico e culturale.

La Cassa di Ravenna, in occasione del settecentenario della scomparsa di Dante Alighieri, è parte attiva nella promozione e diffusione della conoscenza del Poeta.

A partire dal "Dantedì" – 25 marzo 2020, è stata avviata la possibilità di sottoscrivere, in tutte le filiali della Cassa di Ravenna Spa un nuovo prestito obbligazionario con finalità sociali, il Social Bond, "Dante Bond".

L'obbligazione ordinaria ha consentito ai singoli clienti di effettuare un investimento redditizio e contestualmente di destinare una liberalità di € 11.063,50 totalmente a carico della Cassa, a favore del Centro Dantesco Onlus dei Frati Minori Conventuali di Ravenna, ovvero dei Frati francescani che, ininterrottamente da quasi sette secoli custodiscono la memoria dantesca e hanno promosso e diffuso la conoscenza del Poeta attraverso pubblicazioni, seminari, manifestazioni, convegni e corsi di approfondimento.

La Cassa di Ravenna Spa attraverso i Social Bond persegue una strategia di accompagnamento del non profit lungo un percorso di crescita e di innovazione sociale e culturale.



Nel corso dell'ultimo trimestre 2020, il Gruppo ha promosso l'offerta di collocamento dei seguenti prestiti social bond, che si concluderanno nel corso del primo semestre 2021.

Descrizione	Importo Collocato (€)	Ente Beneficiario	Num Clienti Sottoscrittori	Importo Devoluto (€)
La Cassa 376^ 06/04/2020 - 06/04/2025 Step Up - Social Bond Centro Dantesco onlus	3.161.000	Centro Dantesco onlus	158	11.064
	3.161.000		158	11.064
Banca Imola 357^ 18/03/2020-18/03/2025 Step Up - Social Bond Diocesi Imola	9.164.000	Diocesi Imola	297	32.074
	9.164.000		297	32.074
Banca di Lucca 39^ 21/02/2020 Step Up - Social Nond Cure palliative Livorno onlus	570.000	Cure palliative Livorno onlus	20	1.995
	570.000		20	1.995
TOTALE	12.895.000		475	45.133

Da ottobre 2020 il Gruppo offre la possibilità alle aziende nostre clienti di avvalersi dei servizi di welfare aziendale offerti dal Gruppo Pellegrini. Il welfare aziendale sta assumendo un ruolo sempre più importante soprattutto grazie ai vantaggi che offre sia alle aziende sia ai dipendenti.

L'insieme dei servizi e prestazioni non monetarie che il datore di lavoro può mettere a disposizione per il proprio personale si traduce in maggiori benefit per quest'ultimo ed in una ottimizzazione del vantaggio fiscale per l'azienda in ottemperanza alla normativa vigente.

L'accordo con il Gruppo Pellegrini consente alle aziende nostre clienti così avvalersi del servizio con investimenti più contenuti rispetto a quanto offerto dal mercato ed in tempi più rapidi aprendo la possibilità di usufruirne anche a realtà locali medio piccole.

Il Gruppo Pellegrini, riferimento nazionale nel mercato dei servizi per aziende dalla ristorazione, buoni pasto al welfare aziendale, è già positivamente sperimentato dal Gruppo Cassa per la gestione del proprio sistema di welfare.

SUPPORTO TESSUTO IMPRENDITORIALE

Come più volte sottolineato le Banche del Gruppo sono particolarmente attente ai reali bisogni delle famiglie e delle realtà locali in cui operano, cercando di sostenere anche imprenditori di piccole e medie dimensioni. Per tale motivo il Gruppo è intervenuto prontamente per rendere operative il prima possibile le agevolazioni previste dal Decreto Legge n 23 dell'8 aprile 2020 "Decreto Liquidità".

Sono stati prontamente creati prodotti e linee finanziarie che hanno consentito ai clienti di accedere ai finanziamenti garantiti dal Fondo Centrale di Garanzia al 100% per importi inferiori a € 30.000 a tassi particolarmente contenuti e sono stati concessi finanziamenti di importo più elevato assistiti da garanzie sempre del fondo centrale di garanzia, in misura più contenuta.

La banca si è sempre mostrata disponibile anche a rinegoziare le posizioni debitorie e fornire maggiore liquidità.

Finanziamenti erogati nel biennio**Operazioni di Gruppo garantite dal Fondo Prima Casa**

Questa iniziativa ha permesso alle famiglie di accedere al credito bancario in forma agevolata al fine di poter acquistare la loro prima abitazione

Anno	2019	2020
N. Operazioni	122	129
Importo erogato (€)	13.909.200	15.706.300

Operazioni di Gruppo garantite dal fondo di garanzia per le PMI

Il pronto intervento del Gruppo ha permesso, nel momento di difficoltà, a numerose imprese e in particolar modo alle piccole e medie imprese di beneficiare dei finanziamenti previsti dal Decreto legge per immettere nelle loro aziende la liquidità per sostenere le spese correnti della loro azienda.

Anno	2019	2020
N. Operazioni	29	5.646
Importo erogato (€)	8.600.000	373.882.022

La seguente tabella si riferisce alle operazioni garantite dal fondo, inferiori o superiori al 100%, relative al 2020.

Numero	Importo	% garanzia
811	276.004.080	<100
4.835	97.877.942	100
5.646	373.882.002	

Inoltre per agevolare maggiormente le imprese in questo difficile contesto caratterizzato dalla pandemia, è stata implementata una procedura che ha reso possibile la gestione dalla richiesta al perfezionamento di tutte le richieste senza necessariamente recarsi in filiale ma attraverso il caricamento e l'invio di tutta la documentazione tramite i siti delle banche del Gruppo.

Ampia disponibilità ed immediatezza è stata data nella gestione delle richieste di moratorie sui mutui ipotecari e chirografari ad imprese sia che la stessa sia stata richiesta ai sensi del Decreto Legge sia in base all'accordo ABI/Associazioni Imprenditoriali nonché all'iniziativa del Gruppo per sopperire alla mancanza di introiti determinati dal particolare momento.

IMPRESE	Numero	Importo/1000
ART.56	1.268	160,333
Abi/Imprese in ripresa	846	181,64
Iniziativa banca	18	10,806
TOTALE	2.132	352,782
ENTI	42	4,971

A seguito all'emanazione del Decreto Rilancio nel quale sono stati introdotti benefici fiscali mediante il riconoscimento di un credito d'imposta fino al 110% delle spese di riqualificazione energetiche e sismiche, di condomini ed abitazioni private, il Gruppo bancario ha strutturato un pacchetto di soluzioni che oltre a prevedere la cessione del credito prevede anche la concessione di finanziamenti ad hoc e servizi dedicati ad aziende, condomini e privati, in grado di fornire la liquidità necessaria all'esecuzione dei lavori e contribuire così in modo concreto anche al rilancio dell'economia locale. Tali agevolazioni sono state concesse anche per gli altri bonus fiscali previste anche da normative precedenti. Permane, nonostante il protrarsi della pandemie del sostegno alle iniziative imprenditoriali mediante importanti accordi e convezioni con enti e istituzioni locali, tra cui i Confidi e le associazioni di categoria con cui si possono generare virtuose collaborazioni.

Nel corso degli ultimi due anni, la presenza della garanzia dei Consorzi fidi ha agevolato l'accesso al credito. Le pratiche erogate a favore delle Piccole Medie Imprese assistite da garanzie dei consorzi

fidi sono illustrate come segue:

Operazioni di Gruppo garantite dai Consorzi fidi

La sottoscrizione di convenzioni con i Confidi permette, in particolar modo alle neo imprese di avere più facilità di accesso al credito.

Anno	2019	2020
N. Operazioni	211	195
Importo erogato (€)	10.802.816	14.381.734

Nel settore agricolo, centrale per l'economia dei territori nei quali il Gruppo opera, colpito da avversità atmosferiche durante il 2020 anche a causa dell'intensificarsi della frequenza degli eventi estremi dovuta al cambiamento climatico, le Banche del Gruppo sono state tempestive nel sostenere gli agricoltori e gli allevatori, mediante la costituzione di plafond dedicati per l'erogazione di finanziamenti sia a breve che medio lungo termine, a tassi agevolati.

Tali finanziamenti permettono alle imprese di ricostruire/sostituire il bene danneggiato e/o reintegrare la mancanza di liquidità dovuta alla perdita del raccolto.

Plafond specifico dedicato agli agricoltori per il maltempo marzo 2020

Anno	2020
N. Operazioni	54
Importo erogato (€)	2.697.000

Operazioni di Gruppo – Plafond eventi calamitosi

L'iniziativa è rivolta alle imprese e alle famiglie che hanno subito danni da eventi calamitosi e permettendo la ricostruzione/ristrutturazione del danno a cose subito

Anno	2019	2020
N. Operazioni	69	44
Importo erogato (€)	2.668.764	2.976.521

Fondo natalità

L'iniziativa permette ai genitori di poter sostenere le prime spese inerenti l'arrivo del loro bebè

Anno	2019	2020
N. Operazioni	-	1
Importo erogato (€)	-	10.000

A partire dal 2020 il Gruppo ha sottoscritto le seguenti iniziative e/o accordi.

Convenzione associazioni di categoria

Le convenzioni sottoscritte con le associazioni di categoria locali permettono alle neo imprese di beneficiare di finanziamenti a tassi particolarmente agevolati

Anno	2020
N. Operazioni	8
Importo erogato (€)	230.000

Plafond Crediverde

L'iniziativa è rivolta a finanziare le spese inerenti l'acquisto di attrezzature e beni accessori necessari allo sviluppo dell'attività agricola e in particolare interventi per la difesa attiva del raccolto.

Anno	2020
N. Operazioni	19
Importo erogato (€)	866.000

Prodotti e servizi caratterizzati da elevata valenza sociale 2020

I Prodotti e i servizi caratterizzati da elevata valenza sociale offerti dal Gruppo rappresentano il 7,71% del totale dei Crediti verso la clientela, per un importo di € 411.666.792.

Tipo di operazioni	N Operazioni	Importo erogato (€)	%
Operazioni di Gruppo garantite dal fondo prima Casa	129	15.706.300	39%
Operazioni di Gruppo garantite dai Consorzi fidi	195	14.381.734	30%
Operazioni di Gruppo-Plafond eventi calamitosi	44	2.976.521	0,7%
Operazioni di Gruppo garantite dal fondo di garanzia per le PMI	5.646	373.882.022	90,8%
Convenzione associazioni di categoria	8	230.000	0,1%
Plafond specifico dedicato agli agricoltori per il maltempo	54	2.697.000	0,7%
Fondo natalità	1	10.000	0,0%
Convenzione per Cassa Integrazione Regione Emilia Romagna e ABI	563	917.216	0,2%
Plafond Crediverde	19	866.000	0,2%
Totale	6.659	411.666.792	100%

Accessibilità e trasparenza dei prodotti e servizi

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
<p>Accessibilità, qualità e trasparenza dei servizi e soddisfazione dei clienti</p>	<p>Il tema risulta fortemente rilevante per il Gruppo in quanto ha lo scopo primario di mantenere il più elevato livello di fiducia nei confronti della propria clientela, con una relazione improntata su principi di massima correttezza e trasparenza, sempre nel rispetto della privacy.</p>	<p>Il Gruppo ha sviluppato una struttura interna volta a garantire la massima correttezza e trasparenza ed inoltre si è dotato di apposito sistema di normative ed iniziative di formazione volte a garantire l'efficacia della disciplina, contribuire a definire e a diffondere modelli di comportamento funzionali al miglioramento dei rapporti con la clientela, innalzare il grado di condivisione e di effettività della disciplina in materia di trasparenza.</p> <p>In tale ottica i principali strumenti di trasparenza adottati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adeguate forme di pubblicità su tassi, prezzi e altre condizioni contrattuali praticate per le operazioni e per i servizi e sui principali strumenti di tutela previsti in favore dei clienti – in particolare attraverso un costante aggiornamento dei siti web e delle bacheche interattive dedicate alla trasparenza; • requisiti di forma e contenuto minimo dei contratti adeguati anche alla direttiva PAD Payment Account Directive implementati del “SOF - Riepilogo delle spese (“Statement Of Fees”)”, prodotto per i conti di pagamento PAD intestati a clientela “consumatori”; • apposita procedura e specifico processo a presidio dei casi di variazione delle condizioni contrattuali; 	<p>Il Gruppo ha posto in essere tutti i possibili accorgimenti di carattere organizzativo volti ad assicurare il pieno rispetto della normativa in tema di trasparenza nella relazione con i clienti.</p> <p>In particolare, i principali ambiti che le procedure sono volte ad assicurare riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la comprensibilità dell'offerta da parte della clientela; - la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti; - il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione; - standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando intervengono soggetti terzi estranei; - la quantificazione attestata e per iscritto dei corrispettivi richiesti alla clientela; - la certezza che in caso di cessione di rapporti giuridici, i titolari di conti correnti e dei conti di pagamento ceduti godano di un'adeguata assistenza. Inoltre, per quanto riguarda gli strumenti finanziari negoziati con la clientela, il Gruppo bancario ha attivato un servizio di profilatura al fine di garantire una continua analisi del profilo di rischio. <p>Relativamente alle forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita, il Gruppo ha adottato sistemi che non costituiscono un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. A tal fine le forme di remunerazione escludono l'incentivazione alla vendita di singoli prodotti.</p>

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
		<ul style="list-style-type: none"> • costanti comunicazioni periodiche atte a informare il cliente sull'andamento del rapporto contrattuale; • requisiti organizzativi volti a presidiare i rischi legali e di reputazione degli intermediari attraverso il mantenimento di rapporti trasparenti e corretti con i clienti. In particolare, la funzione di Revisione Interna di Gruppo, nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza ed efficacia delle procedure interne, tiene conto dei reclami pervenuti. Per quanto concerne la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio, il Gruppo monitora i reclami ricevuti redigendo e rendendo pubblico un rendimento sull'attività di gestione. Questo strumento, in un'ottica di miglioramento e correzione nel continuo, ha anche il fine individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio offerto e presidiare relazioni soddisfacenti con la clientela. 	<p>La clientela del Gruppo può, per il tramite delle filiali presenti sul territorio, o accedendo all'apposita area del sito web della Banca/Società di riferimento, consultare, oltre che i fogli informativi, tutte le guide ed i documenti di trasparenza redatti da Banca d'Italia e/o altre Associazioni di Categoria (ABI, ecc.).</p> <p>Tutti i prodotti e servizi sia a carattere creditizio che finanziario venduti dal Gruppo sono definiti seguendo uno specifico iter di approvazione che vede coinvolte a vario titolo tutte le funzioni di controllo.</p> <p>Nel 2020 sono pervenuti alle Banche del Gruppo n. 56 reclami da clientela (n. 80 reclami nel 2019). In particolare sono pervenuti n. 29 reclami alla Cassa di Ravenna Spa, n. 18 reclami alla Banca di Imola Spa e n. 9 reclami al Banco di Lucca e del Tirreno Spa (di cui rispettivamente n. 6 reclami di Cassa Ravenna, n. 4 reclami di Banca Imola e n. 2 reclami di Banco Lucca che riguardano gli ambiti di trasparenza). Nel 2020 sono inoltre pervenuti n. 1.975 reclami ad Italcredì (n. 936 nel 2019), n.1 reclamo a Sifin (nessun reclamo nel 2019), n. 230 reclami a Sorit (n. 638 nel 2019).</p>

TRASPARENZA NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

Al fine di mantenere il più elevato livello di fiducia nei confronti della propria clientela, con una relazione sempre improntata su principi di massima correttezza e trasparenza, il Gruppo ha posto in essere tutti i possibili accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare senz'ombra di dubbio il più ampio e puntuale rispetto della normativa contenuta nelle Disposizioni tempo per tempo vigenti; la Banca d'Italia ha emanato specifiche disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, che definiscono gli standard di redazione dei documenti informativi per la clientela e prescrivono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, obblighi di controllo in relazione al rispetto della disciplina di trasparenza ed alla correttezza nei rapporti con l'utenza. Tutti i prodotti e i servizi offerti dalle società bancarie del Gruppo rispettano le prescrizioni normative in materia.

Le procedure sono quindi fondate sui principi di seguito riportati. Il personale del Gruppo segue procedure volte ad assicurare:

- una valutazione della struttura dei prodotti offerti con riferimento alla conformità delle leggi in vigore ed alla comprensibilità da parte della clientela, della struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti.

In questo senso le procedure ancor più specificamente adottate assicurano che:

- la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela e adeguatamente pubblicizzata sui siti internet;
- il Cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie. Le procedure di commercializzazione adottate assicurano peraltro che il "conto di base" sia sempre prospettato ai clienti con esigenze di base che intendono aprire o cambiare un conto;
- gli addetti alla rete di vendita abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dalla normativa sulla trasparenza e siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti;
- che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela, quando la normativa indichi che non possano superare le spese sostenute, sia attestata per iscritto e approvata;
- sia atteso il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione;
- vi sia la possibilità per il Cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto quando vengono apportate modifiche unilaterali, nonché la tempestiva restituzione delle somme eventualmente indebitamente addebitate;
- vengano rispettati standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando intervengono soggetti terzi estranei;
- in caso di cessione di rapporti giuridici, i titolari di conti correnti e dei conti di pagamento ceduti godano di un'adeguata assistenza.

Inoltre le procedure sono:

- > uniformate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla complessità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;
- > adeguatamente formalizzate;
- > periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti.

Maggiori cautele vengono inoltre messe in atto laddove l'offerta di prodotti e servizi avvenga contestualmente ad un'operazione di finanziamento; in questi casi le procedure interne sono ulteriormente volte ad assicurare:

- una valutazione dei rischi connessi con l'offerta contestuale di più contratti (con attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto), nonché la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente;
- la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito;
- che le procedure di commercializzazione siano ancor più marcatamente improntate a canoni di trasparenza e correttezza. Il Cliente deve essere avvertito dell'esistenza di contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento, anche attraverso la documentazione a disposizione (fogli informativi, documenti di sintesi, mod. SECCI). Devono essere illustrati gli effetti derivanti dalla combinazione dei contratti offerti ed i relativi costi nelle varie casistiche (prodotto facoltativo, obbligatorio);
- che per ciascuno dei contratti offerti sia fornita al Cliente la relativa documentazione precontrattuale;
- che, nel caso il prodotto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione della rete di vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita del contratto facoltativo associato al finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento;
- il rispetto della normativa specifica del prodotto offerto contestualmente al finanziamento.

La Funzione di Revisione Interna di Gruppo, nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza ed efficacia delle procedure interne, tiene conto dei reclami pervenuti. Per lo stesso ambito si tiene altresì conto, per il controllo della corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi, delle politiche di sviluppo con i relativi budget, della struttura delle deleghe, dell'iter di concessione del credito, dei sistemi premianti che favoriscono significativamente la vendita di servizi accessori contestualmente ai finanziamenti, dell'incidenza dei finanziamenti commercializzati assieme ai servizi accessori rispetto al volume complessivo di ciascuna tipologia di contratti (rispetto all'intera azienda, ovvero a singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta).

Da ultimo, il Gruppo adotta forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non costituiscono un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. A tal fine le forme di remunerazione escludono l'incentivazione alla vendita di singoli prodotti.

LA CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI FINANZIARI

Il Gruppo Bancario utilizza un servizio di profilatura degli strumenti finanziari negoziati con la clientela mediante la misurazione in via continuativa di rischiosità, complessità, liquidabilità e l'elaborazione automatica di schede prodotto, col supporto di una primaria e qualificata società indipendente. In applicazione della metodologia adottata, a ogni strumento finanziario è stato attribuito un Indicatore Sintetico di Rischio (ISR), che incorpora tipologie di rischio di natura diversa, dandone espressione in forma sintetica mediante un numero crescente da uno a sette in funzione della maggiore esposizione al rischio dello strumento finanziario investito. Tale classificazione mira a distinguere gli strumenti finanziari in sette classi di rischio per consentirne il raffronto con gli altrettanti profili di rischio che possono essere assegnati ai Clienti, in vista dello svolgimento della valutazione di adeguatezza o appropriatezza degli investimenti.

Il principale strumento di raccolta delle informazioni necessarie ai fini dello svolgimento della valutazione di adeguatezza della operazione è rappresentato dal Questionario di profilatura della clientela in uso presso il Gruppo bancario. Il questionario recepisce gli Orientamenti dell'ESMA, le linee Guida ABI sull'applicazione degli orientamenti dell'ESMA e le diverse Comunicazioni Consob in merito. Il documento presenta, tra l'altro, sequenze di domande volte a testare la conoscenza ed esperienza

specifica del cliente anche in singoli strumenti finanziari, quali i titoli complessi e illiquidi.

Il questionario prevede controlli di coerenza bloccanti, finalizzati a prevenire eventuali incongruenze nelle risposte del cliente.

Il Gruppo Bancario dispone di procedure tecnico-informatiche che, in ipotesi di modifiche al questionario di profilatura, bloccano l'immediata operatività di acquisto di strumenti finanziari, che il precedente livello di rischio non avrebbe consentito. Questa misura costituisce un ulteriore presidio contro eventuali modifiche volte a consentire l'acquisto di strumenti a rischio maggiore rispetto al profilo precedentemente conosciuto dalla Banca.

Nell'ambito delle proprie politiche di remunerazione e incentivazione, applicate all'intero Gruppo bancario la Cassa di Ravenna, quale Capogruppo, ha deciso di non adottare sistemi incentivanti.

Pertanto, non sono presenti politiche commerciali e di incentivazione, monetaria e non monetaria, legate alla vendita di prodotti e servizi.

Inoltre sono statutariamente vietati remunerazioni e/o premi agli Amministratori ed agli esponenti aziendali basati su strumenti finanziari.

Alla luce di tale regolamentazione interna, nell'anno di riferimento presso il Gruppo Bancario non risultano essere state realizzate campagne commerciali o forme di offerta "direzionali" aventi per oggetto specifiche categorie di prodotti finanziari con l'obiettivo di sostenerne la vendita e di "spingere" la rete a collocare prodotti anche non adatti al profilo di rischio dei clienti al fine di raggiungere prestabiliti obiettivi.

Nel 2020 il Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna ha proseguito nell'attività di costante aggiornamento procedurale e normativo interno relativo alle Direttiva 2014/65/UE – Market in Financial Instruments Directive ("MiFID II"), con l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la trasparenza dei mercati, accrescendo nel contempo il livello di tutela degli investitori. Il Gruppo, in linea con quanto stabilito dalla normativa di settore, è dotato di una specifica Politica di Product Governance, al fine di poter gestire correttamente il processo interno di creazione e predisposizione dei propri prodotti finanziari (nel caso di banca "produttore" con individuazione di uno specifico "target market") e di collocamento e distribuzione di prodotti di terzi (banca "distributore").

In questo ambito è stato rilasciato il nuovo servizio di Consulenza Avanzata che prevede l'utilizzo di un modello di definizione dei portafogli d'investimento (così detti 'portafogli modello'), coerenti con il profilo di rischio dei Clienti e caratterizzati da dettagliate e personalizzate raccomandazioni di investimento.

Soddisfazione dei clienti

L'obiettivo del Gruppo Bancario è la costante ricerca di soddisfare le esigenze della Clientela, con servizi e prodotti di valore ed innovativi.

A tal fine, il Gruppo La Cassa di Ravenna si è dotato di una "Politica di Gruppo per la gestione dei reclami" con l'obiettivo di regolamentare al meglio al proprio interno il processo di gestione dei reclami. Il tema dei reclami riveste presso il Gruppo una significativa rilevanza poiché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della clientela.

La frequenza e la tipologia delle segnalazioni provenienti dalla clientela sono da considerare segnali significativi della qualità e dell'adeguatezza dei servizi resi e dei prodotti commercializzati.

Al fine di garantire risposte sollecite ed esaustive è stato creato un Ufficio Reclami delle banche del Gruppo, indipendente dalle funzioni preposte alla commercializzazione dei servizi, centralizzato in Capogruppo presso l'Ufficio Compliance di Gruppo.

Le società non bancarie del Gruppo, Italcredi Spa, Sifin Srl e Sorit Spa, in considerazione della tipologia di business svolto, sono dotate di un proprio Ufficio Reclami.

Nel sito internet delle società del Gruppo è prevista una specifica sezione dedicata ai reclami. Annualmente si provvede alla pubblicazione sui siti delle Banche del Gruppo del "Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami", in ottemperanza anche al Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Nel 2020 le Banche del Gruppo hanno registrato 56 reclami provenienti dalla clientela (n. 80 reclami nel 2019). A tutti i reclami è stata data risposta dall'Ufficio Reclami di Gruppo, fornendo indicazioni e chiarimenti, con l'obiettivo, al di là della questione specifica, di relazioni sempre migliori con la clientela. I servizi su cui si concentrano maggiormente i reclami sono i conti correnti e mutui.

Protezione dei dati

In ottemperanza alle disposizioni normative previste dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 sulla protezione del trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "RGPD"), in vigore a partire dal 25 maggio 2018, il Gruppo La Cassa di Ravenna si è dotato di apposito corpus normativo volto a definire: le caratteristiche peculiari, i soggetti coinvolti e i flussi informativi necessari a garantire adeguata tutela in tema di privacy. Per assicurare il rispetto degli obblighi previsti dal RGPD, la Capogruppo ha definito un sistema di "presidi per la prevenzione del rischio di non conformità alla normativa in materia di privacy" articolato in base alla dimensione, alla complessità delle strutture e delle peculiarità del business esercitato da ciascuna Banca e Società del Gruppo.

Tutte le Banche e Società del Gruppo rivestono il ruolo di "Titolare del trattamento dei dati personali" delle categorie di soggetti interessati (clienti, dipendenti, collaboratori esterni, amministratori, sindaci, fornitori, candidati, ecc.) dei quali trattino, anche occasionalmente, dati personali e pertanto sono tenute all'osservanza degli obblighi previsti.

La normativa interna adottata dal Gruppo ha mappato e definito ruoli e responsabilità relativi ai seguenti processi, tutti rilevanti ai fini di una adeguata protezione dei dati personali:

- Processo per la gestione dei diritti dell'interessato;
- Processo per la gestione della protezione fin dalla progettazione del cambiamento (c.d. Privacy by design);
- Processo di valutazione di impatto sulla protezione dei dati (c.d. PIA);
- Processo per la gestione del Registro dei trattamenti;
- Processo di gestione della eventuale violazione dei dati personali.

Nel Gruppo è nominato il Responsabile Protezione Dati (RPD), coadiuvato da un nucleo di risorse

interne alla Capogruppo, con il compito di fornire consulenza al Titolare del trattamento e sorvegliare l'osservanza da parte di quest'ultimo della normativa in materia di protezione dei dati.

Inoltre ogni società del Gruppo redige il proprio registro di trattamento dei dati e definisce le regole e le modalità per la sua tenuta ed aggiornamento.

Le specifiche disposizioni riportate nella normativa interna valida per tutte le Società del Gruppo e costantemente pubblicate ed aggiornate nella rete intranet aziendale, si applicano ai dipendenti del Gruppo ed a tutti coloro che, in virtù di un rapporto di lavoro o fornitura (per esempio, consulenti, collaboratori, fornitori, business partner, controparti collegate in video conferenza, ecc.), trattano informazioni ovvero utilizzano o condividono (anche in rete) sistemi informativi o apparecchiature elettroniche di proprietà del Gruppo La Cassa di Ravenna. In questo senso è dovere di ogni dipendente (e collaboratore) applicare il complesso di regole stabilite nella documentazione normativa interna al Gruppo, al fine di contribuire personalmente alla tutela del patrimonio delle informazioni aziendali e alla sicurezza dei suoi sistemi informatici. Le disposizioni interne, oltre ad essere pubblicate sul portale aziendale, vengono consegnate al momento dell'assunzione (o avvio della collaborazione) a ciascun dipendente (o collaboratore) che utilizzi sistemi informativi o apparecchiature elettroniche di proprietà delle Banche e Società del Gruppo e, a tal proposito, viene firmato apposito modulo per presa visione. Il rispetto della regolamentazione e di tutte le disposizioni in materia di sistemi o apparati elettronici non esonera alcun dipendente (o collaboratore) anche dal rispetto di tutte le altre disposizioni, provvedimenti o regolamenti emanati dal Gruppo per regolare gli ulteriori aspetti dell'attività lavorativa (come, ad esempio, le regole in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, quelle sulla security, eccetera). Qualunque soggetto, anche non dipendente, a qualsiasi titolo abilitato all'utilizzo dei sistemi e/o degli apparati elettronici del Gruppo è tenuto alla massima riservatezza in merito alle loro caratteristiche, al loro metodo di funzionamento, ovvero alle misure di sicurezza adottate per la loro protezione. L'utilizzo delle strumentazioni informatiche e telematiche e delle informazioni con esse elaborate è sempre ispirato al principio di diligenza e correttezza, comportamenti questi che sono alla base di un rapporto di lavoro fondato su basi etiche.

A conferma dell'impegno del Gruppo, nell'esercizio 2020 non sono stati avanzati al Garante per la protezione dei dati personali ricorsi avverso le Banche e Società del Gruppo.

Nel 2020 nessun reclamo è pervenuto con potenziale impatto in tema di privacy:

- La Cassa di Ravenna: nessun reclamo nel 2020, nessun reclamo nel 2019, nessun reclamo nel 2018;
- Banca di Imola: nessun reclamo nel 2020, nessun reclamo nel 2019, nessun reclamo nel 2018;
- Banco di Lucca: nessun reclamo nel 2020, nessun reclamo nel 2019, nessun reclamo nel 2018;
- Italcredi: nessun reclamo nel 2019, nessun reclamo nel 2018, nessun reclamo nel 2017;
- Sifin: nessun reclamo nel 2019, nessun reclamo nel 2018, nessun reclamo nel 2017;
- Sorit: n. 10 reclami nel 2019, n. 1 reclamo nel 2018, dato non disponibile nel 2017.

Inoltre, non si rilevano irregolarità formali inerenti il trattamento dei dati ed eventi che abbiano comportato furti o perdite di dati dei clienti.

Si segnala infine che nel 2020, dopo l'entrata in vigore della nuova normativa GDPR sono pervenute per la Cassa n. 2 richieste di accesso ai dati privacy, al quale è stato dato tempestivo riscontro

Inoltre, non si rilevano irregolarità formali inerenti il trattamento dei dati ed eventi che abbiano comportato furti o perdite di dati dei clienti. Si segnala infine che nel 2020, dopo l'entrata in vigore della nuova normativa GDPR sono pervenute le seguenti richieste di accesso ai dati privacy:

- La Cassa: n. 3,
- Sorit: n. 3,
- Italcredi: n. 135 (si tratta di richieste successive alle estinzioni anticipate di operazioni di Cessione del Quinto dello Stipendio per le quali i Clienti richiedono la cancellazione dei propri dati), ai quali è stato dato tempestivo riscontro dopo aver rilevato che nell'ambito del trattamento sono sempre state rispettate tutte le previsioni di Legge. La società non ha mai trattato in maniera non conforme i dati personali del richiedente.

Innovazione continua

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Innovazione	Al fine di offrire servizi e prodotti che rispondano ai bisogni e agli interessi della propria clientela, le Banche del Gruppo pongono attenzione allo sviluppo di continui processi innovativi, volti alla definizione di nuovi servizi e all'ampliamento dei prodotti tecnologicamente evoluti.	<p>Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito della sua funzione di supervisione strategica, assicura che sia definito il processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi offerti o alla modifica di un prodotto esistente, e/o all'ingresso in nuovi mercati o settori operativi per la Banca e per il Gruppo nel suo complesso.</p> <p>In particolare, il Consiglio di Amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stabilisce se il complessivo livello di rischio connesso al nuovo prodotto sia accettabile o meno; • approva le procedure di controllo dei rischi collegati ai nuovi prodotti; • definisce i ruoli e le responsabilità per l'approvazione dei nuovi prodotti. <p>Il Gruppo ha predisposto un procedimento interno, gestito informaticamente, di approvazione dei nuovi prodotti e servizi che garantisce un'attenta analisi da parte di tutte le funzioni coinvolte e la supervisione di un Comitato ad hoc.</p>	<p>La creazione di un nuovo prodotto, la proposizione alla clientela di nuovi servizi e l'ingresso in nuovi mercati sono disciplinati dalla normativa interna che coinvolge tutte le funzioni aziendali compreso le funzioni di controllo, per assicurare che il tutto avvenga nel modo più efficiente possibile, nel rispetto della normativa e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza che da sempre ci ispirano e nell'interesse del cliente</p> <p>I principali risultati conseguiti, hanno riguardato il mondo dei sistemi di pagamenti. Il Gruppo ha una gamma di soluzioni che consente agli esercenti che ne hanno necessità di ricevere pagamenti a distanza - introdotto nel 2020 il nuovo servizio di NEXI Pay By Link rivolto agli esercenti privi di sito e commerce che necessitano ugualmente di ricevere pagamenti a distanza; sono stati introdotti al riguardo i nuovi servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NEXI Pay By Link: rivolto agli esercenti privi di sito e-commerce che necessitano ugualmente di ricevere pagamenti a distanza. Con questo servizio l'esercente può accettare pagamenti ovunque si trovi il proprio cliente, inviandogli un semplice link tramite email o chat (p.e. Whatsapp) e incassare in modo semplice, sicuro e immediato. - Nexi X-pay easy e Nexi pay Pro: sono di fatto pos virtuali dedicati ad esercenti che effettuano vendite on line; XPAY Easy è la soluzione 'chiavi in mano' per il cliente che si affaccia al mondo delle vendite online; XPAY Pro è la soluzione per il cliente che desidera servizi altamente personalizzabili e che riceve pagamenti frequenti. <p>L'offerta di questi servizi hanno rivestito un ruolo sempre più importante a causa del distanziamento sociale con conseguente aumento delle vendite a distanza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - prodotti collegati all'iniziativa "Superbonus-110%" con anticipazione al Cliente del credito d'imposta vantato nei confronti dell'Agenzia delle Entrate.

Le Banche del Gruppo hanno continuato a rispondere alle esigenze del territorio anche durante la difficile congiuntura pandemica ed economica aggravata dalle difficoltà della pandemia da Covid 19. Le filiali, sempre aperte, hanno assicurato la piena continuità aziendale e hanno continuato a svolgere le attività in favore della clientela. In linea con le disposizioni delle autorità governative, le

Banche del Gruppo hanno realizzato interventi per contenere il rischio di contagio, rivolti sia ai dipendenti sia alla clientela, rafforzando i presidi igienico-sanitari e hanno guidato il cliente a gestire al meglio le operazioni bancarie, comodamente a da casa, attraverso i molteplici servizi telematici messi a disposizione.

Le Banche del Gruppo si sono adeguate prontamente alla continua evoluzione normativa e ai cambiamenti dettati da processi di digitalizzazione in atto, ponendo sempre al centro i bisogni e gli interessi della propria clientela. Sono stati sviluppati nuovi servizi ed è stata ampliata l'offerta di prodotti tecnologicamente evoluti che consentono alla clientela di soddisfare le proprie aspettative senza necessariamente recarsi in filiale.

Le condizioni per proporre l'introduzione di un nuovo prodotto sono le seguenti:

- coerenza con la mission aziendale, volta all'acquisizione di raccolta diretta e indiretta, al supporto finanziario e di gestione del credito alla clientela, alla fornitura, in generale, di prodotti e servizi finanziari utili perché richiesti dalla clientela;
- coerenza con gli obiettivi previsti nel piano industriale approvato e relativa convenienza economico-patrimoniale.

L'introduzione di un nuovo prodotto può innalzare il livello di rischio cui la Banca e il Gruppo sono esposti, sia a livello quantitativo che a livello qualitativo.

Al fine di verificare se l'introduzione di un nuovo prodotto determina il superamento delle soglie di allarme la policy di Gruppo prevede:

- l'identificazione dei rischi impattati dall'introduzione del nuovo prodotto;
- la valutazione dei singoli rischi connessi all'introduzione del nuovo prodotto;
- la verifica che tali rischi non superino le rispettive soglie di allarme.

L'Organo di riferimento per proporre al Consiglio di Amministrazione l'introduzione di nuovi prodotti e servizi è, appunto, il "Comitato Nuovi Prodotti e Servizi, Nuove Attività e Ingresso in Nuovi Mercati" cui l'ufficio proponente sottopone l'iniziativa.

Le valutazioni della soluzione proposta sono effettuate tramite un processo strutturato che, avvalendosi di uno strumento informatico ad hoc, prevede la consultazione di tutta la documentazione a corredo con le specifiche del nuovo prodotto e l'approvazione da parte degli uffici interessati. Solo dopo che questi ultimi hanno fornito la propria valutazione, il proponente procede con la presentazione finale al Consiglio di Amministrazione.

L'attuazione delle decisioni prese in sede di Comitato è affidata, poi, per competenza, alle Funzioni di Gruppo coinvolte.

Nonostante il Gruppo metta sempre a disposizione servizi innovativi, non trascura comunque la propria identità locale laddove il rapporto umano continuerà a restare centrale e determinante. Al cliente la scelta di come accedere ai servizi offerti, e in caso di necessità siamo convinti che sarà sempre il fattore umano a fare la differenza. I profondi cambiamenti devono essere visti come opportunità e pertanto anche il Gruppo ha saputo sviluppare nuove attività e con esse nuovi profitti.

L'azione intrapresa sugli investimenti in ICT per rendere ai clienti la relazione sempre più facilmente accessibile in modalità multicanale, senza però rinunciare al fattore umano, è strategica sia come sostegno al business sia come ricerca di efficienza operativa e commerciale. Negli ultimi anni il Gruppo si è impegnato fortemente nell'introduzione di tecnologie più innovative ed economiche, nella reingegnerizzazione dei processi, nel controllo dei costi esterni, nei progetti fintech (Cashless, Psd2, integrazione dei sistemi, Sicurezza IT, Mifid, offerta a distanza, Conservazione digitale a norma, firma elettronica). Prova della bontà della strategia adottata dal Gruppo è la rilevazione condotta da ABI e Banca d'Italia attraverso CIPA (Convenzione interbancaria per l'automazione), che vede il Gruppo La Cassa di Ravenna sempre ai primi tre posti per virtuosità nel rapporto fra costi in ambito tecnico organizzativo sostenuti e totale attivo.

Lo sviluppo di servizi e prodotti nel 2020 è stato caratterizzato dalla volontà del Gruppo di andare prontamente incontro alle gravi necessità che la pandemia da Covid-19 ha sollevato in ambito economico. A questo riguardo sono stati predisposti prodotti e servizi specifici per famiglie ed alle imprese, più dettagliatamente:

- gestione delle moratorie, per consentire tutte le sospensioni nei pagamenti delle rate dei finanziamenti previste dai decreti emanati: il Gruppo si è prontamente adeguato secondo i termini di applicazione degli accordi per la sospensione del pagamento delle rate dei finanziamenti sottoscritti dall'ABI con le Associazioni delle imprese e dei consumatori, in linea con le indicazioni dell'EBA;
- gestione di tutte le tipologie di finanziamento collegate alle difficoltà del sistema economico nel periodo del Covid-19 (crediti garantiti da Fondo Centrale di Garanzia): attivazione dei finanziamenti con garanzia di Stato 'Fondo PMI' secondo le previsioni dei DL n.23 dell'8/4/20 'Liquidità', DL n. 18 del 17/3/2020 'Cura Italia' e con garanzia di Stato 'SACE' secondo le previsioni del DL n. 23 del 8/4/20 'Liquidità';
- finanziamenti per anticipazione TFS/TFR: il Gruppo Cassa di Ravenna è stato uno dei pochi in Italia ad aderire alla Convenzione per l'Anticipo TFS/TFR attraverso il portale del Dipartimento della Funzione Pubblica presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, secondo le previsioni del Decreto 19/8/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, pubblicato nella GU Serie Generale n. 221 del 5/9/2020;
- apertura di rapporti a distanza: il Gruppo per essere vicino alle esigenze della clientela nelle fasi di pandemia, oltre a mantenere il miglior presidio possibile presso tutta la propria rete territoriale (anche con ricevimento su appuntamento in presenza di tutti i necessari dispositivi di protezione e sicurezza), si è dotato di strumenti volti a consentire l'apertura di rapporti a distanza e quindi senza la necessità della presenza fisica in filiale;
- prodotti collegati all'iniziativa "Superbonus-110%" con accettazione del credito d'imposta dei Clienti: sono stati attivati i prodotti per le 'famiglie' (titolari dei crediti per gli interventi eseguiti), ed i prodotti per le imprese (per l'anticipazione del credito qualora in pagamento dei lavori eseguiti abbiano acquisito direttamente il credito del Cliente). Il tutto secondo le previsioni del cosiddetto 'Decreto Rilancio' (Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34 recante "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19"). I prodotti offerti coprono altresì le altre tipologie di 'Cessione dei crediti fiscali derivanti da interventi su immobili abitativi' quali: "ecobonus – sisma bonus – bonus facciate.

In tale ottica il mondo dei sistemi di pagamenti è quello che maggiormente sta sperimentando evoluzioni tecnologiche e di costume. Il Gruppo tramite l'outsourcer CSE ha messo appunto una piattaforma per lo scambio di informazioni riguardanti i conti di regolamento dei Clienti tra le banche (TPP) e le terze parti regolamentari (PISP e AISP), cosiddetto 'open banking', sempre con sistemi che prevedano l'autenticazione forte a controllo degli accessi (SCA).

Per soddisfare le esigenze degli esercenti che sempre più frequentemente hanno ampliato il canale delle vendite a distanza, anche in relazione alle limitazioni ed ai distanziamenti imposti dalle normative anti-Covid-19, sono stati sviluppati accordi con NEXI che hanno portato alla possibilità di offrire i seguenti servizi innovativi:

Pay by Link l'esercente può accettare pagamenti ovunque si trovi il proprio cliente, inviandogli un semplice link tramite email o chat (p.e. Whatsapp) e incassare in modo semplice, sicuro e immediato. Questa tipologia di accettazione ben si configura per gli esercenti che effettuano per esempio consegne a domicilio.

Pay by Link 'trasforma' il POS in uno strumento atto ad incassare a distanza anche quando non si ha di fronte il cliente, inviandogli un semplice link tramite email o social e monitorando tutti i link generati e lo stato dei pagamenti in tempo reale. È pertanto la soluzione ideale per chi:

- vuole vendere a distanza senza avere un sito e-commerce,

- desidera sviluppare la sua attività commerciale incassando a distanza (ad esempio per le consegne a domicilio dei prodotti),
- ha necessità di richiedere in anticipo il pagamento di una prenotazione o desidera poter gestire il pagamento di una fattura oppure accettare ordini e commesse incassando un acconto.

Sempre nell'ambito dello sviluppo di servizi collegati ai POS XPAY (POS virtuale - modalità di pagamento di NEXI che permette alla clientela 'Imprese' di incassare i proventi derivanti dalle vendite dei propri prodotti e servizi attraverso l'e-commerce ed accettare così pagamenti digitali, integrati in siti o APP e con la sicurezza del 3D Secure), NEXI ha reso disponibile una nuova piattaforma che semplifica e velocizza l'apertura dei rapporti di POS virtuale, riducendo i margini di errore nella compilazione della documentazione, e che è facilmente integrabile nei siti dei clienti, comprendente due nuove tipologie di prodotti: Nexi X-pay easy e Nexi pay Pro; il primo è una soluzione chiavi in mano per il cliente che si affaccia al mondo delle vendite online (target: piccoli merchant). Il secondo è una soluzione per il cliente che desidera soluzioni altamente personalizzabili e che riceve pagamenti frequenti (target: esercizi medio-grandi che desiderano espandere il proprio business online, anche a livello internazionale).

Nell'ambito del risparmio, oltre all'introduzione di Gestioni Patrimoniali Multilinea è stato anche avviato a fine 2019 il nuovo servizio di Consulenza Avanzata, che consente tra l'altro:

- la costruzione di un portafoglio modello coerente con il profilo del Cliente in termini esperienza e conoscenza, situazione finanziaria e obiettivi di investimento;
- l'elaborazione di proposte di consulenza periodiche per garantire il perseguimento degli obiettivi di rendimento e di rischio del portafoglio modello;
- il monitoraggio di adeguatezza e la rendicontazione (trimestrale) del servizio di consulenza.

Il nuovo servizio mira a fornire raccomandazioni personalizzate sugli investimenti, in coerenza con le esigenze e gli obiettivi del Cliente, sulla base del suo Profilo Finanziario risultante da Questionario di profilatura nonché della preventiva valutazione di adeguatezza e coerenza del Target Market. Nei primi mesi del 2021 è stato avviato il servizio di web collaboration che si integrerà con il servizio di consulenza avanzata e consente di poter gestire tutta la documentazione a distanza attraverso l'internet banking del cliente.

Il servizio di Consulenza Avanzata si affianca allo storico servizio di Consulenza di Base ed entrambi i servizi rientrano nel modello di Consulenza non indipendente offerti dal Gruppo.

Un importante sforzo, le Banche del Gruppo, lo orientano anche verso gli esercenti loro clienti, affinché i loro terminali siano dotati delle tecnologie sempre più innovative.

L'innovazione risulta essere l'elemento fortemente rilevante anche per quanto concerne il sistema informativo interno (inclusivo delle risorse tecnologiche – hardware, software, dati, documenti elettronici, reti telematiche – e delle risorse umane dedicate alla loro amministrazione). Questo perché è un elemento focale per il conseguimento degli obiettivi strategici e operativi del Gruppo, anche in considerazione della criticità dei processi aziendali che dipendono da esso (uno fra tutti il processo di gestione dei rischi).

Il sistema informativo è caratterizzato da livelli di funzionalità e servizio complessivamente adeguati alle esigenze del Gruppo.

Il Gruppo, grazie ad un modello di gestione delle risorse ICT basato su un sistema di full outsourcing, riesce a mantenere un'adeguata flessibilità e rispondere alle sfide dell'innovazione tecnologica mantenendo elevati standard di efficienza e di qualità dei servizi resi.

Il buon funzionamento di un sistema informativo è anche in grado di contenere i rischi operativi cui la Banca è esposta nello svolgimento quotidiano delle proprie attività.

Il processo di organizzazione e di gestione del sistema informativo, impatta infatti, tra l'altro, sulle strategie adottate dal Gruppo, sui sistemi di controllo e sul processo di gestione dei rischi, nell'ottica della sana e prudente gestione, (in particolare, in relazione all'obiettivo di contenimento dei rischi

operativi) e sul processo di compliance. Per tutti questi motivi massimo risalto viene dato alla necessità di possedere un sistema informativo sicuro ed efficiente, basato su un'architettura flessibile, resiliente e integrata a livello di Gruppo, e di prevedere un'attività di continua innovazione tecnologica al fine di mantenere in continuo il più alto livello di sicurezza, qualità, integrità dei dati e, d'altro canto a riguardo dell'innovazione nell'ambito dei prodotti e servizi offerti alla Clientela, la più ampia soglia di soddisfazione e fidelizzazione.

In tale ottica, vengono monitorati, come da normativa di vigilanza, gli incidenti che si verificano fornendone adeguate notizie a tutte le funzioni di controllo e relazionandone periodicamente al Consiglio di Amministrazione e parallelamente si verifica la rispondenza dei servizi resi dagli outsourcers informatici ai livelli di servizio concordati, fungendo spesso anche da stimolo e da indirizzo ai medesimi outsourcers informatici proponendo l'avvio di nuovi progetti funzionali ad ottenere livelli di efficienza, mappatura e sicurezza sempre più elevati e conformi alla normativa. In tale ottica si collocano per esempio:

- la definizione di apposita road map di interventi migliorativi volta a colmare e migliorare tutti i gap emersi in sede di avvio della normativa in tema di GDPR;
- la prosecuzione delle attività relative al tavolo di lavoro in tema di "Cyber Threat Intelligence" per la condivisione e la messa a terra di soluzioni consortili atte a mitigare i principali rischi in tema di sicurezza informatica;
- la prosecuzione delle attività relative (in ambito CSE ed in collaborazione con primaria società di consulenza) al progetto per la revisione del framework di Data Governance con obiettivo di ampliare ed arricchire gli indicatori su cui effettuare analisi di data quality.

Di rilevante importanza la presenza, in seno al CSE di Bologna, del Comitato per l'Innovazione (Innovation Committee) in cui selezionare e portare avanti progetti innovativi di particolare rilevanza strategica.

I dipendenti

I dipendenti del Gruppo

Le persone sono l'elemento fondamentale e centrale su cui si basa il perseguimento degli obiettivi, la capacità di sviluppo nel tempo e l'affermazione dei valori del Gruppo.

L'elevata attenzione alle persone si fonda sui principi essenziali che guidano la gestione delle risorse umane nel Gruppo:

- Creazione di valore: per i clienti, gli azionisti, il personale stesso, attraverso lo sviluppo della redditività e della solidità patrimoniale, tenendo conto dell'ottimizzazione dei costi, delle risorse e delle opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica;
- Valorizzazione della crescita professionale e personale stimolando l'orientamento verso livelli di eccellenza, nel quadro di comportamenti eticamente corretti, utilizzando tutti gli strumenti gestionali a disposizione con particolare riguardo alla formazione e informazione continua;
- Rispetto delle regole: impostando un sistema di politiche e controlli che consenta la piena attuazione dei principi contenuti nella normativa nazionale ed internazionale ed il rispetto della contrattazione di settore. In particolare il Gruppo attiva una azione costante atta ad evitare e prevenire atti e/o condotte che violino i principi che presiedono alla centralità dei valori di "personalità" e "dignità" umana, il cui rispetto, oltre a rispondere a ragioni di ordine etico, si pone anche come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo del Gruppo;
- Meritocrazia: stimolando i dipendenti ad una collaborazione attiva ed intensa al fine di non appiattare i comportamenti promuovendo meritocrazia;
- Adeguatezza ed equità: gestendo i dipendenti senza alcuna discriminazione. Il personale viene selezionato, assunto, formato, retribuito, gestito temperando le effettive competenze e professionalità, nonché l'incidenza ed il livello di responsabilità, tenendo in considerazione gli equilibri interni, esterni.

Dipendenti per tipologia contrattuale e per genere al 31 dicembre

Contratto	al 31 dicembre 2019			al 31 dicembre 2020		
	M	F	Totale	M	F	Totale
A tempo indeterminato	485	503	988	485	491	976
A tempo determinato	6	5	11	2	2	4
Totale	491	508	999	487	493	980

Dipendenti per tipologia contrattuale per genere al 31 dicembre

Contratto	al 31 dicembre 2019			al 31 dicembre 2020		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Full-time	487	399	886	482	385	867
Part-time	4	109	113	5	108	113
Totale	491	508	999	487	493	980
Part-time percentuale	0,81%	21,46%	11,31%	1,03%	21,91%	11,53%

Nel Gruppo, al 31 dicembre 2020, sono presenti 4 contratti a tempo determinato e dal 2018 è stata eliminata del tutto la forma del contratto di apprendistato, a significare l'impegno costante alla non precarizzazione del lavoro.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere al 31 dicembre

Categoria professionale	al 31 dicembre 2019		al 31 dicembre 2020	
	M	F	M	F
Dirigenti	82%	18%	75%	25%
Quadri direttivi	68%	32%	64%	36%
Aree professionali	39%	61%	42%	58%
Totale	49%	51%	50%	50%

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fasce d'età al 31 dicembre

Categoria professionale	al 31 dicembre 2019			al 31 dicembre 2020		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	0%	6%	94%	0%	10%	90%
Quadri direttivi	0%	40%	60%	0%	37%	63%
Aree professionali	1%	69%	30%	2%	68%	30%
Totale	1%	59%	40%	1%	57%	41%

100% Dipendenti del Gruppo coperti da CCNL Nazionale

88% Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva di secondo livello

2020: donne 52%; uomini 48%

Numero dei dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere al 31 dicembre

Funzione aziendale	al 31 dicembre 2019			al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Distribuzione ⁹	300	327	627	306	327	633
Business unit ¹⁰	85	85	170	73	74	147
Staff	63	64	127	64	65	129
Servizi operativi	31	28	59	31	26	57
Altro	12	4	16	13	1	14
Totale	491	508	999	487	493	980

Distribuzione territoriale dei dipendenti al 31 dicembre

Area geografica	al 31 dicembre 2019		al 31 dicembre 2020	
	Tempo indeterminato	Tempo determinato /apprendisti	Tempo indeterminato	Tempo determinato /apprendisti
Nord	906	10	892	4
Centro	78	1	78	-
Isole	4	-	6	-
Sud	-	-	-	-
Totale	988	11	976	4

⁹ Distribuzione: Sportelli e altri canali distributivi.

¹⁰ Business Unit: Finanza, credito, commerciale e presidio del mercato.

Numero totale di lavoratori esterni, per genere al 31 dicembre

Lavoratori esterni	al 31 dicembre 2019			al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori somministrati	9	3	12	9	9	18
Autonomi	1	-	1	-	-	-
Stage	1	-	1	-	2	2
Totale	11	3	14	9	11	20

Al 31 dicembre 2020 l'anzianità media del personale del Gruppo è risultata essere di 17,74 anni. L'anzianità è calcolata dalla data di assunzione senza tenere conto di eventuali precedenti situazioni lavorative esterne al Gruppo, per le cessioni di ramo d'azienda e le cessioni di contratto si è mantenuta la data originaria di assunzione.

Entrate per ruolo, genere, età e area geografica¹¹

Entrate								
	2019				2020			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Nord	14	21	6	41	13	22	6	41
Uomini	2	11	5	18	7	19	5	31
Donne	12	10	1	23	6	3	1	10
Centro	1	2	-	3	1	3	-	4
Uomini	1	2	-	3	1	3	-	4
Donne	-	-	-	0	-	-	-	-
Isole	-	1	-	1	-	2	-	2
Uomini	-	-	-	-	-	1	-	1
Donne	-	1	-	1	-	1	-	1
Totale	15	23	6	45	14	27	6	47

Tasso di entrata per genere, fasce d'età e area geografica¹²

Entrate								
	2019				2020			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Nord	155,56%	3,98%	1,58%	4,48%	100,00%	4,37%	1,58%	4,58%
Uomini	0,41%	2,24%	1,02%	3,67%	1,44%	1,64%	5,13%	7,19%
Donne	2,36%	1,97%	0,20%	4,53%	1,22%	0,61%	0,20%	2,03%
Centro	-	3,57%	-	3,80%	100,00%	5,88%	-	5,13%
Uomini	0,20%	0,41%	-	0,61%	0,21%	0,62%	-	0,82%
Donne	-	-	-	-	-	-	-	-
Isole	-	-	-	-	-	40,00%	-	33,33%
Uomini	-	-	-	-	-	0,21%	-	0,21%
Donne	-	-	-	-	-	0,20%	-	0,20%
Totale	166,67%	4,10%	1,49%	4,50%	100,00%	4,82%	1,48%	4,88%

11 Ai fini del calcolo del dato relativo alle entrate, si segnala che sono state conteggiate tutte le movimentazioni dell'organico avvenute durante l'anno anche se relative alla medesima persona.

12 Ai fini del calcolo del dato relativo alle uscite, si segnala che sono state conteggiate tutte le movimentazioni dell'organico avvenute durante l'anno anche se relative alla medesima persona.

Uscite per ruolo, genere, età e area geografica¹³

Uscite								
	2019				2020			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Nord	9	17	28	54	6	12	43	61
Uomini	1	10	21	32	2	8	25	35
Donne	8	7	7	22	4	4	18	26
Centro	-	3	1	4	-	5	-	5
Uomini	-	2	1	3	-	5	-	5
Donne	-	1	-	1	-	-	-	-
Isole	-	1	-	1	-	-	-	-
Uomini	-	-	-	-	-	-	-	-
Donne	-	1	-	1	-	-	-	-
Totale	9	21	29	59	6	17	43	66

Tasso di turnover per genere, fasce d'età e area geografica¹⁴

Uscite								
	2019				2020			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Nord	100,00%	3,23%	7,37%	5,90%	46,15%	2,38%	11,35%	6,81%
Uomini	0,20%	2,04%	4,28%	6,52%	0,41%	1,64%	5,13%	7,19%
Donne	1,57%	1,38%	1,38%	4,33%	0,81%	0,81%	3,65%	5,27%
Centro	-	5,36%	4,35%	5,06%	-	9,80%	-	6,41%
Uomini	-	0,41%	0,20%	0,61%	-	1,03%	-	1,03%
Donne	-	0,20%	-	0,20%	-	-	-	-
Isole	-	-	-	-	-	-	-	-
Uomini	-	-	-	-	-	-	-	-
Donne	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	100,00%	3,58%	7,18%	5,91%	42,86%	3,04%	10,59%	6,73%

Dettagli sulle cessazioni per genere

Motivazioni	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Riduzioni da piano industriale	-	-	-	-
Dimissioni volontarie	14	6	11	3
Termine contratto	1	9	4	4
Quiescenza	16	7	22	16
Altro	5	1	3	3
Totale	36	23	40	26

¹³ Ai fini del calcolo del dato relativo alle uscite, si segnala che sono state conteggiate tutte le movimentazioni dell'organico avvenute durante l'anno anche se relative alla medesima persona.

¹⁴ Ai fini del calcolo del tasso di uscita, si segnala che sono state conteggiate tutte le movimentazioni dell'organico avvenute durante l'anno anche se relative alla medesima persona.

Il periodo di preavviso per cambiamenti organizzativi per i dipendenti delle banche è 50 giorni per le riorganizzazioni di Gruppo e 45 giorni per le riorganizzazioni aziendali secondo l'art. 21 CCNL ABI 31/3/2015. Per i dipendenti a cui si applicano le condizioni del CCNL Commercio, il termine di preavviso può variare da un minimo di 15 ad un massimo di 120 giorni in base alla categoria di appartenenza e agli anni di anzianità.

Appartenza a categorie protette per categoria professionale e genere al 31 dicembre

Categoria professionale	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri direttivi	6	6	12	7	7	14
Aree professionali	28	28	56	28	27	55
Totale	34	34	68	35	34	69

Gestione e sviluppo delle persone

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Gestione, sviluppo e incentivazione dei dipendenti	<p>Le risorse umane sono l'elemento fondamentale e centrale su cui si basa il perseguimento degli obiettivi, la capacità di sviluppo nel tempo e l'affermazione dei valori del Gruppo.</p>	<p>La gestione e lo sviluppo delle persone sono ispirati ai principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creazione di valore; - Valorizzazione della crescita professionale e personale; - Rispetto delle regole; - Meritocrazia; - Adeguatezza ed equità. <p>L'attività formativa è fondata sullo sviluppo di percorsi in linea con quanto espresso nel Codice Etico, nel Regolamento Interno dei Servizi, nel Modello Organizzativo, che prevedono la creazione di valore attraverso lo sviluppo delle competenze, delle responsabilità ed in particolare dello scrupoloso rispetto delle normative.</p>	<p>Il Gruppo ha codificato le proprie politiche ed il proprio approccio alla gestione e sviluppo delle persone nei seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politiche e Procedure di Gestione delle Risorse Umane; - Linee guida sulla gestione delle promozioni e dei riconoscimenti al personale; - Regolamento di Gruppo di selezione e nomina dei Responsabili delle Funzioni di Controllo. <p>Inoltre, il Gruppo ha declinato nell'ambito delle proprie politiche di incentivazione del personale, dettagliate nel Regolamento delle Politiche di remunerazione ed incentivazione approvate dall'Assemblea Ordinaria, un processo di individuazione del dipendente meritevole sulla base di un approccio c.d. "bottom-up".</p> <p>L'attività formativa viene pianificata e codificata nel Piano di formazione annuale, approvato dal Consiglio di Amministrazione e costantemente aggiornata rispetto all'evoluzione dei mestieri, dei ruoli agiti dalle persone ed ai mutamenti di scenario esterno. Complessivamente l'attività formativa nel corso del 2020 ha comportato un impegno di 41.385 ore.</p>

VALUTAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Il Gruppo ha individuato un modello che costituisce la base per identificare i profili professionali delle principali figure aziendali. L'analisi tiene conto delle caratteristiche e dimensioni del Gruppo, della rischiosità e della complessità dell'attività svolta dal personale, delle responsabilità dei singoli, dei loro poteri decisionali, del livello gerarchico, dei riporti funzionali, dell'appartenenza a comitati con impatto sul profilo di rischio o su decisioni relative all'introduzione di nuovi prodotti.

Le variabili fondamentali di ogni ruolo organizzativo sono:

- l'ambito di azione: il complesso delle attribuzioni e delle responsabilità affidate al fine di garantire un efficace governo della Banca e del Gruppo bancario, che include alcuni elementi guida come la missione, i compiti e le responsabilità, attività e margini di autonomia;
- i requisiti richiesti a chi ricopre il ruolo: il curriculum studi le esperienze professionali, le conoscenze.

Per ciascuna delle figure i rispettivi profili professionali sono declinati, per missione responsabilità ed attività, nel Regolamento dei Servizi e per competenze e conoscenze declinando le tipologie di conoscenza necessarie e le capacità richieste per ogni ruolo in linea anche con quanto indicato dal Manuale di Certificazione delle qualifiche delle banche commerciali, promosso dal Fondo Banche e Assicurazioni.

Un ambito basilare del contenuto di ogni ruolo è determinato dal bagaglio delle conoscenze che possono essere:

- esterne all'organizzazione, individuabili da specifici rami di sapere codificato da vere e proprie discipline (ad esempio normativa fiscale);
- miste, che derivano da conoscenze esterne, ma vengono articolate con specifiche modalità e prassi aziendali (ad esempio tecniche di analisi dei mercati finanziari);
- interne, che scaturiscono da specifici know-how aziendali ed esprimono la competenza distintiva della banca (ad esempio tecniche di gestione del cliente).

L'altro elemento basilare di ogni ruolo è dato dalle competenze, che corrispondono all'insieme delle condizioni comportamentali che agevolano la realizzazione di una attività ed il completamento di un compito. Viene pertanto individuato un sistema formalizzato di competenze trasversali per l'intera organizzazione.

Il Gruppo ha declinato nell'ambito delle proprie politiche di incentivazione del personale, dettagliate nel Regolamento delle Politiche di remunerazione ed incentivazione, approvato dall'Assemblea Ordinaria, un processo di individuazione del dipendente meritevole sulla base di un approccio c.d. "bottom-up". Con riferimento alla struttura organizzativa del Gruppo, il meccanismo "bottom-up" si configura nella valutazione del merito del dipendente effettuata dal suo diretto superiore con la supervisione della Direzione Generale, in considerazione della effettiva conoscenza e misurabilità dell'operato del dipendente che ne deriva. Questo meccanismo viene riproposto per i diversi livelli funzionali all'interno della struttura, includendo tutti i dipendenti del Gruppo ad eccezione dei Direttori Generali e dei Responsabili delle Funzioni di Controllo, le cui valutazioni vengono svolte, dal Consiglio di Amministrazione, sulla base delle politiche di remunerazione definite.

La valutazione formale dei dipendenti è svolta con regolarità, almeno una volta l'anno. Il suo scopo è di fornire feedback sul rendimento, sul potenziale futuro e su altri aspetti rilevanti che riguardano il lavoro di ciascun collaboratore, incluso lo sviluppo delle sue capacità e delle sue competenze.

Essa rappresenta lo strumento chiave per attuare una politica di equa diversificazione del personale in funzione dei meriti professionali, attraverso l'attribuzione del giudizio professionale coerente alla reale adeguatezza della prestazione.

La valutazione è un processo analitico, nel quale le diverse componenti della prestazione vengono considerate in modo equilibrato e dinamico, rilevando quindi l'evoluzione professionale del valutato nel periodo.

Più in dettaglio vengono rilevati i comportamenti organizzativi tenuti dalla risorsa, che riguardano varie componenti, quali la quantità e qualità del lavoro svolto, l'organizzazione del lavoro e l'autonomia, la disponibilità al cambiamento, l'affidabilità, le capacità di analisi e di sintesi, lo spirito di collaborazione, l'orientamento al cliente, la preparazione tecnico-professionale.

Nel Gruppo la Valutazione delle Prestazioni rappresenta altresì un processo gestionale continuo, nel quale si enfatizza il ruolo manageriale del Responsabile, basato sulla comunicazione trasparente tra valutatore e valutato, nell'ottica della crescita e del miglioramento. Essa risponde al principio di valorizzazione dello sviluppo professionale.

Inoltre l'Ufficio Gestione del Personale di Gruppo supporta l'Alta Direzione nella valutazione del potenziale ossia delle competenze inesprese che il lavoratore possiede, ma non sono utilizzate nella posizione da lui attualmente ricoperta (perché non richieste o richieste in misura inferiore al posseduto). L'obiettivo è impiegare con successo il lavoratore in altre posizioni, anche di maggiore responsabilità, attraverso la mobilità interna e percorsi di carriera.

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni sulle performance

Numero persone	2019		2020	
	% uomini	% donne	% uomini	% donne
Dirigenti	71,43%	100,00%	86,67%	100,00%
Quadri direttivi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Aree professionali	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Totale	99,19%	100,00%	99,59%	100,00%

Percentuale di dipendenti che hanno avuto avanzamenti di carriera

Avanzamenti di carriera	2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Tra dirigenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Da quadri direttivi a dirigenti	0,00%	0,00%	1,54%	1,85%
Tra quadri direttivi	2,97%	0,00%	4,10%	0,93%
Da aree professionali a quadri direttivi	0,36%	0,51%	1,81%	0,53%
Tra aree professionali	9,82%	4,3%	6,86%	2,74%

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

La formazione del personale riveste da sempre per il Gruppo un ruolo centrale nelle strategie di crescita e si concentra su percorsi formativi in linea con le recenti evoluzioni delle normative di settore, con piani sottoposti all'approvazione dei Consigli di Amministrazione e con le necessità di aggiornamento scaturite dalle evoluzioni dello scenario economico complessivo in cui le società del Gruppo operano.

Il piano della formazione delle banche e società del Gruppo, anche come da disposizioni della Banca d'Italia, mette in atto una continua e sistematica qualificazione del personale, che tiene conto dei provvedimenti susseguirsi nel tempo.

Ciascun collaboratore, a qualsiasi livello, deve essere consapevole della necessità di aggiornare continuamente le proprie conoscenze e le proprie capacità. Il desiderio di imparare è dunque una condizione indispensabile per essere assunti e crescere nel Gruppo.

L'attività formativa è fondata sullo sviluppo di percorsi in linea con quanto espresso nel Codice Etico, nel Regolamento Interno dei Servizi, nel Modello Organizzativo, che prevedono la creazione di valore attraverso lo sviluppo delle competenze, delle responsabilità e in particolare dello scrupoloso rispetto delle normative. Ogni incontro formativo è progettato ed erogato al fine di elevare al massimo l'attenzione ed il livello di spirito critico, in particolare sulle normative e sulle ricadute in termini di operatività e responsabilità delle stesse. I programmi di formazione sono orientati al miglioramento delle capacità e delle competenze rilevanti e vengono proposti, per quanto possibile, nel quadro di una più ampia pianificazione di sviluppo individuale.

La formazione si svolge anche sul posto di lavoro. Guidare ed affiancare i collaboratori di più recente inserimento è parte della responsabilità di ciascun dipendente, risulta cruciale affinché ognuno faccia progressi rispetto alla posizione ricoperta.

Il Gruppo assicura lo sviluppo di adeguati programmi di formazione ai diversi livelli delle strutture interne, mettendo a frutto la disponibilità delle risorse del Gruppo e dove necessario ricorrendo a consulenze esterne. Il Gruppo, in via integrativa ai tradizionali programmi di formazione in aula, al fine di aumentare le possibilità di accesso alla formazione da parte di tutto il personale dipendente utilizza le più efficaci modalità di formazione a distanza consentite dalle nuove tecnologie.

Nell'anno 2020 a fronte dell'emergenza pandemica e in ottemperanza alle misure urgenti connesse alla gestione dell'emergenza epidemiologica Covid 19, che non hanno permesso l'erogazione delle

attività formative in modalità d'aula tradizionale richiedendo di limitare al minimo gli spostamenti del personale, l'attività formativa è proseguita regolarmente in modalità a distanza, grazie a tutti gli strumenti e servizi tecnologici a disposizione quali videoconferenze, webinar, blended e-learning. Il Piano di Formazione annuale, costantemente aggiornato rispetto all'evoluzione delle competenze, ai ruoli agiti dalle persone e ai mutamenti di scenario esterno è stato integrato con incontri in videoconferenza, in orario di lavoro e con l'ausilio di docenti interni alla struttura di Direzione Generale. Il corpo dei docenti interni è formato da colleghi esperti di contenuti specifici che, debitamente formati, prestano parte del loro tempo nell'erogazione dei corsi di formazione di competenza. Inoltre la formazione viene effettuata rispettando la percentuale della popolazione femminile in servizio e organizzando, come d'uso, alternativamente sessioni formative mattutine e pomeridiane per consentire la partecipazione dei dipendenti part-time.

Allo scopo di garantire sempre la continuità operativa e consentire maggiore flessibilità nell'organizzazione del lavoro durante l'emergenza sanitaria, dall'avvio del periodo di lockdown è stata attivata la sperimentazione del lavoro da remoto. Molte delle attività d'ufficio e di filiale che potevano svolgersi a distanza, sono state gestite tramite l'attivazione di numerose utenze per lo smartworking, inoltre è stata data la possibilità ai dipendenti di svolgere parte delle attività formative in e-learning da casa, tramite modalità "Smart Learning".

Il Piano formativo 2020 ha compreso il Progetto Formativo finanziato di Italcresi SpA "Sfide, conoscenza e fiducia: la nuova visione di Italcresi" a valere sull'Avviso 01/2020 del Fondo Banche e Assicurazioni (FBA). L'obiettivo del progetto è stato aumentare il senso di appartenenza, lo sviluppo del talento e dell'engagement sviluppando le competenze tecniche e gestionali. Inoltre ha previsto un approfondimento su importanti tematiche trasversali: pari opportunità e inclusione; engagement, accountability e collaborazione; valorizzazione delle risorse over55; sviluppo e studio di strumenti e misure volte alla conciliazione tempi lavoro/famiglia.

Complessivamente l'attività formativa del Gruppo nel 2020 ha comportato un impegno di 41.385 ore di formazione.

Per le Funzioni di Controllo (Antiriciclaggio, Compliance, Risk Management e Revisione Interna) sono stati previsti attività formative comuni in aula virtuale al fine di stimolare lo scambio e l'utilizzo di spirito critico nell'attività di presidio e miglioramento continuo del Sistema dei Controlli Interni.

È stato inoltre organizzato un webinar di tre giornate che ha coinvolto i componenti del Collegio Sindacale e diversi Amministratori delle Società del Gruppo. Il corso è stato tenuto da docenti ABI esperti e qualificati in tema di Compliance, Antiriciclaggio, Gestione del Rischio, Normativa in materia di Bilancio e Fiscalità con un approfondimento sulla valutazione dei fatti intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio in riferimento all'emergenza Covid 19 e alle conseguenti disposizioni.

La disciplina della trasparenza, le disposizioni dell'Organismo di Vigilanza finalizzate al contrasto al riciclaggio hanno reso necessario lo sviluppo di una attività di formazione continua il cui obiettivo è trasferire le migliori chiavi di lettura applicative degli aggiornamenti giurisprudenziali, al fine di ottenere un puntuale rispetto.

All'interno di tale scenario in linea con le Disposizioni di Banca d'Italia sono stati erogati corsi dell'area normativa bancaria, che approfondiscono le tematiche volte a in primis a preservare il Gruppo da infiltrazioni improprie quali il riciclaggio, il finanziamento del terrorismo, nella piena convinzione che la reputazione del Gruppo si giudica anche da come previene e contrasta il riciclaggio.

Nell'anno 2020, si è provveduto ad effettuare l'assessment delle conoscenze e delle competenze del personale della Banca addetto a tutti i livelli al servizio di consulenza in materia di investimenti alla clientela e l'erogazione di un percorso di aggiornamento e formazione continua e certificato. Tale percorso è teso a trasmettere le precise regole di comportamento da adottare nella prestazione dei servizi di investimento per garantire chiarezza e trasparenza al cliente, le regole di adeguatezza e appropriatezza, anche chiarendo la disciplina del conflitto di interessi e degli incentivi sulla distri-

buzione di prodotti finanziari alla clientela retail, nonché sulle Linee Guida e i Technical Standard ESMA ripresi nella Direttiva. Sono intervenuti sui vari temi, sia consulenti esperti sugli aspetti normativi, sia professionisti riconosciuti sulla consulenza agli investimenti, al fine di garantire che i membri del personale già addetto al servizio di consulenza mantengano qualifiche idonee e aggiornino le proprie conoscenze e competenze.

È inoltre proseguita, in collaborazione con il Fondo Banca e Assicurazioni, unica struttura in Europa con accreditamento per la certificazione dei mestieri bancari secondo la normativa UNI EN ISO 17024:2012, l'attività sperimentale di certificazione sulla base della mappatura dei profili presenti nelle banche commerciali (Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali).

In ottemperanza anche alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia della Circolare 285/201 al fine di assicurare sempre la sana e prudente gestione delle Banche, è stato proseguito il percorso di formazione continua per i membri dei Consigli di Amministrazione e dei Collegi Sindacali del Gruppo atto ad accrescere il bagaglio di competenze normative, tecniche e specialistiche, alla luce delle recenti disposizioni, dei membri degli Organi di amministrazione e controllo, in particolare sulla "Revisione legale in Banca" ed i "Doveri e le Responsabilità dei Membri degli Organi di controllo". Nel rispetto di quanto previsto dalla Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, è proseguita l'attività formativa volta a promuovere lo sviluppo e la conoscenza del Piano continuità operativa (Business Continuity) sulla "Security Awareness", al fine di fronteggiare crisi di ampia portata e rafforzare i presidi di sicurezza del sistema finanziario del Gruppo. Sono stati oggetto di approfondimento anche i principali fattori di miglioramento della relazione con la clientela. Agendo sulle leve della trasparenza, della correttezza e della tutela, si è lavorato con i collaboratori per affinare le capacità di informare il cliente in modo completo per renderlo consapevole, sia sul piano contrattuale che finanziario, delle migliori scelte da effettuare. In collaborazione con l'Area Crediti di Gruppo, sono stati svolti percorsi di Formazione guidata in modo da cogliere sempre spunti nuovi per fornire competenze specifiche nell'analisi e nel monitoraggio del merito creditizio, partendo dalla gestione di casi reali portati dai partecipanti. Sono stati particolarmente approfonditi con sessioni formative dedicate la gestione di tutte le tipologie di finanziamento collegate al Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34 recante "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19".

Ore medie di formazione per categoria e genere

Qualifica	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	15,4	15,0	15,4	22,5	31,0	24,7
Quadri	62,0	51,9	58,5	58,9	47,5	54,8
Aree professionali	40,0	37,4	38,5	38,5	34,1	35,9
Totale	48,4	40,4	44,3	46,2	37,0	41,6

Ore di formazione per tipologia di corso

Tipologia di corso	2019	2020
Sviluppo tecnologico	2.500	1.479
Manageriale Comportamentale Commerciale	1.748	4.679
Normativa bancaria	32.031	32.583
Salute e Sicurezza	1.900	772
Specialistica bancaria	6.119	1.202
Totale	44.297	40.715

Pari opportunità e benessere dei dipendenti

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Diversità e pari opportunità	Il Gruppo riconosce l'importanza e promuove, indicandolo nel proprio Codice Etico, il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona, del principio di non discriminazione ed il rispetto della dimensione di relazione con gli altri	Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. La funzione gestione risorse umane, nel rispetto della riservatezza delle informazioni, interviene con le modalità più opportune a tutelare il dipendente.	Il Gruppo evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori. Mira a prevenire ogni forma di molestia sessuale ed intende fare emergere e combattere anche le molestie dissimulate, che talvolta non vengono neppure percepite come tali da chi le pone in essere, ma ugualmente possono produrre l'effetto di offendere la dignità e la libertà di chi le subisce, ovvero di creare un clima umiliante o intimidatorio od ostile nei suoi confronti. In tale ottica il Gruppo ha approvato la Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" adottata dall'ABI, che integra il Codice Etico.
Welfare aziendale e relazioni industriali	Il soddisfacimento dell'esigenze aziendali va di pari passo con la valutazione delle esigenze personali e familiari del dipendente, consentendo un percorso per ciascuna persona sia di crescita professionale, sia sotto il profilo tecnico, che comportamentale.	La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico. Il Gruppo assicura la libertà di associazione dei lavoratori e l'effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva ed applica in modo rigoroso normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali.	Strumenti implementati per venire incontro alle esigenze dei dipendenti: polizza sanitaria; buoni pasto; polizza infortuni extraprofessionale e polizza kasko (limitatamente all'uso dell'auto propria in missione); Long Term Care in caso di non autosufficienza; fondo pensione integrativo e assicurazione invalidità e premorienza; condizioni agevolate sui principali servizi bancari; anticipazioni Tfr; premio fedeltà, Piano Welfare Aziendale gestito dalla società Pellegrini Spa attraverso il Portale Welfare. È istituita per la maternità la flessibilità di orario di lavoro per una maggiore rispondenza delle esigenze di colleghi nella fruizione delle ore di permesso per allattamento. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati ad una costruttiva dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di fiducia ed un dialogo continuo all'interno di un corretto sistema di relazioni sindacali.

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire i principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico.

L'approccio aziendale è orientato al pieno rispetto dei diritti umani: il Gruppo sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo dell'ONU.

L'attenzione alle pari dignità e pari opportunità si riscontra in tutte le fasi della carriera, dalla selezione al termine del rapporto contrattuale.

Il Gruppo ha approvato la Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" adottata dall'Abi, che integra il Codice Etico.

La Carta intende valorizzare la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno dell'intera organizzazione aziendale.

I firmatari si impegnano, in coerenza con le proprie specificità, anche dimensionali e operative, a valorizzare le proprie politiche aziendali ispirate ai seguenti principi per le pari opportunità:

- a) promuovere costantemente un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità, anche di genere;
- b) rafforzare modalità di selezione e sviluppo idonee a promuovere le pari opportunità di genere in tutta l'organizzazione aziendale, anche al fine di far emergere le candidature femminili qualificate nel caso in cui siano carenti;
- c) diffondere la piena ed effettiva partecipazione femminile con particolare riferimento alle posizioni più elevate, in un ambito aziendale orientato ad ogni livello alle pari opportunità di ruolo e parità di trattamento;
- d) impegnarsi a promuovere la parità di genere anche al di fuori della banca e a beneficio delle comunità di riferimento;
- e) realizzare opportune iniziative per indirizzare e valorizzare le proprie politiche aziendali in materia di parità di genere – anche attraverso testimonianze e attività di sensibilizzazione sulle motivazioni e sui benefici attesi – sotto la responsabilità di figure di alto livello.

Il Gruppo inoltre aderisce al Protocollo di intesa ABI per favorire il rimborso dei crediti da parte delle donne vittime di violenza di genere.

Il Gruppo promuove, come indicato nel Codice Etico, il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri, al fine di evitare atti e/o condotte che violino i principi che presiedono alla centralità dei valori di "personalità" e "dignità" umana, il cui rispetto - oltre a rispondere a ragioni di ordine etico - si pone anche come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo del Gruppo stesso.

Al fine di garantire le migliori condizioni possibili di vita nei luoghi di lavoro ed a difesa di norme comportamentali atte ad assicurare un clima relazionale nel quale a tutte le persone siano garantiti uguali dignità e rispetto, il Gruppo riconosce il valore dei soggetti che vi operano di vivere in un ambiente di lavoro sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto.

Il Gruppo ritiene necessario prevenire l'instaurarsi ed il consolidarsi di comportamenti vessatori e comunque di quelle azioni che ledono le fondamentali regole del rispetto e della collaborazione fra le persone, considerando che queste circostanze possono avere diretta ricaduta anche sulla qualità delle prestazioni e delle relazioni. In particolare tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun dipendente.

Il Gruppo evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori. Mira a prevenire ogni forma di molestia sessuale ed intende fare emergere e combattere anche le molestie dissimulate, che talvolta non vengono neppure percepite come tali da chi le pone in essere, ma ugualmente possono produrre l'effetto di offendere la dignità e la libertà di chi le subisce, ovvero di creare un clima umiliante o intimidatorio o ostile nei suoi confronti. Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di

segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. La funzione gestione risorse umane, nel rispetto della riservatezza delle informazioni, interviene con le modalità più opportune a tutelare il dipendente. Non si sono verificati nel 2020 episodi legati a pratiche discriminatorie in base a razza, colore, sesso, religione, opinione politica, nazionalità o estrazione sociale come definito dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiano coinvolto gli stakeholder interni e/o esterni.

Rapporto tra stipendio base delle donne rispetto agli uomini, per categoria professionale¹⁵

Categoria professionale	2019	2020
	Rapporto donne su uomini	Rapporto donne su uomini
Dirigenti	0,12	0,19
Quadri direttivi	0,50	0,51
Aree professionali	1,36	1,29

Rapporto tra retribuzione complessiva femminile e maschile, per categoria professionale¹⁶

Categoria professionale	2019	2020
	Rapporto donne su uomini	Rapporto donne su uomini
Dirigenti	0,57	0,58
Quadri direttivi	0,92	0,93
Aree professionali	0,86	0,94

15 Tale rapporto è calcolato utilizzando la seguente formula: "salario base medio donne / salario base medio uomini". Quando il rapporto è inferiore a 1, il salario base medio maschile è maggiore di quello femminile.

16 Tale rapporto è calcolato utilizzando la seguente formula: "retribuzione complessiva media donne / retribuzione complessiva media uomini". Quando il rapporto è inferiore a 1, la retribuzione media maschile è maggiore di quella femminile. La retribuzione totale è stata calcolata utilizzando il valore maggiore tra Imponibile INPS (previdenziale) e Imponibile Fiscale.

QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA E WELFARE

Il soddisfacimento delle esigenze aziendali va di pari passo con la valutazione delle esigenze personali e familiari del dipendente, consentendo un percorso per ciascuna persona sia di crescita professionale, sia sotto il profilo tecnico, che comportamentale.

Sono molti gli strumenti implementati per venire incontro alle esigenze dei dipendenti. In base ai contratti integrativi aziendali stipulati ed alla società di appartenenza del lavoratore, i principali benefit previsti sono:

- polizza sanitaria
- buoni pasto
- polizza infortuni
- Long Term Care in caso di non autosufficienza
- fondo pensione integrativo e assicurazione invalidità e premorienza
- condizioni agevolate sui principali servizi bancari
- anticipazioni Tfr
- premio fedeltà
- contributo per figli portatori di handicap e DSA.

Le Persone che raggiungono i 25 anni di esperienza professionale vengono riconosciute dall'azienda mediante la consegna di una medaglia, di un premio economico e una celebrazione collettiva correlata. L'obiettivo è rafforzare la cultura aziendale e il senso di appartenenza.

Sono previste anche agevolazioni ai lavoratori studenti, borse di studio per i figli dei dipendenti, ulteriori permessi per necessità familiari, allungamento dei periodi aspettativa non retribuita oltre a quanto previsto dalla legge e un CRAL aziendale sostenuto con il contributo dell'azienda.

Sono previsti permessi aggiuntivi a quelli previsti per Legge, in caso di nascita dei figli e in caso di malattia degli stessi ciascun genitore può astenersi dal lavoro fruendo di permessi non retribuiti. Inoltre sono presenti accordi sulle modalità di fruizione di part-time, oltre alla concessione di flessibilità di orario.

Al fine di venire sempre più incontro alle necessità personali e familiari di carattere economico e di tutela della salute dei nostri dipendenti la somma dal Premio Aziendale destinata al welfare viene maggiorata del 10%.

La piattaforma welfare prevede:

- rimborso dei servizi di educazione e istruzione per i familiari del dipendente anche in età pre-scolare, compresi i servizi integrativi e di mensa a essi connessi;
- rimborso dei servizi accessori per l'istruzione (es. visite d'istruzione, scuolabus) pre scuola, post-scuola, spese di refezione scolastica, spese per insegnante di sostegno;
- rimborso delle spese babysitter e frequenza di ludoteche (luoghi di intrattenimento per bambini per finalità didattiche) e centri estivi e invernali;
- rimborso per i supporti scolastici (es. libri di testo, ecc.);
- rimborso dei servizi di assistenza ai familiari (indicati nell'articolo 12 del TUIR) anziani che abbiano compiuto 75 anni o non autosufficienti, conviventi (es. badanti, infermieri, case di riposo);
- allocazione di ulteriori contributi per la previdenza complementare;
- rimborso della quota a carico dipendente della copertura sanitaria aziendale;
- rimborso di abbonamenti al trasporto pubblico per il dipendente e/o per i suoi familiari a carico;
- erogazione diretta di voucher per la formazione mediante la convenzione con le principali scuole di lingue e centri di formazione;
- erogazione diretta di voucher viaggio attraverso le convenzioni con i principali tour operator, catene di hotel, centri termali, treni e compagnie aeree e erogazione di cofanetti viaggio
- erogazione diretta di voucher per la cultura tramite le convenzioni con i principali musei e parchi;
- erogazione diretta di voucher per il tempo libero e lo sport tramite le convenzioni con palestre e centri sportivi.

I dipendenti possono accedere sull'intranet aziendale alla piattaforma welfare mediante il Portale Welfare, un'area dedicata accessibile anche da casa. La piattaforma contiene tutte le informazioni sui benefit aziendali raggruppati per area di interesse (Scuola e Istruzione, Babysitting, Assistenza Domiciliare, Assistenza Sanitaria, Previdenza integrativa, Mobilità e Trasporto pubblico, Viaggi, Tempo libero Cultura, Sport, Formazione). L'Area "Utilizza il tuo budget welfare" permette di fruire dei vari servizi previsti dal Piano.

I benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno sono i medesimi che vengono garantiti anche ai lavoratori a tempo parziale, così come avviene anche per i lavoratori della sede centrale/direzione - generale rispetto ai lavoratori presso unità organizzative esterne.

I servizi di welfare sono arricchiti dalla pluriennale attività dei Cral aziendali presenti in due delle tre banche, che promuovono iniziative che valorizzano il tempo libero, con fini ricreativi, sportivi, culturali e di aggregazione, gestiscono e creano servizi a vantaggio dei dipendenti iscritti e dei loro famigliari, viaggi, scontistiche.

Il Cral della Cassa di Ravenna gestisce un appartamento in Val di Fassa, che viene messo a disposizione dei dipendenti a prezzi molto concorrenziali.

Nel portale dei dipendenti è presente un link diretto al sito ufficiale del Cral della Cassa dove sono presenti tutte le iniziative. Ogni mese viene pubblicata e divulgata a tutti i dipendenti la rivista il "Foromicario" contenente tutte le iniziative e gli eventi.

La Cassa e la Banca di Imola contribuiscono ogni anno con un contributo che per l'anno 2020 è stato di circa € 34.000,00.

Per quanto riguarda i dipendenti in maternità, nel periodo della gravidanza ed allattamento, vengono applicate le tutele e linee guida sulla salute e sicurezza della Regione Emilia Romagna, che prevedono limitazioni relative al percorso casa lavoro e alle attività da effettuare in relazione allo stato di gravidanza ed allattamento. Inoltre, la banca ore di cui la madre può usufruire viene prorogata anche oltre la scadenza del congedo obbligatorio al fine di permetterne la fruizione in un periodo, anche dopo il rientro, in cui possa averne maggiore necessità; infine, è istituita per la maternità la flessibilità di orario di lavoro per una maggiore rispondenza delle esigenze di colleghi nella fruizione delle ore di permesso per allattamento.

Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale obbligatorio

	2019	2020
Dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	130	192

Nel 2020, a fronte della pandemia, oltre alle tante iniziative di prudenza e prevenzione assunte, al fine di attivare sempre più tutte le azioni che hanno come priorità la tutela della salute dei dipendenti e il loro benessere, è stata stipulata una Polizza Assicurativa Covid-19, totalmente a carico azienda a favore di tutti i dipendenti del Gruppo Bancario. La polizza comprende una indennità per ricovero a seguito di infezione da Covid-19, una indennità di convalescenza a seguito di infezione da Covid-19 e un pacchetto di assistenza post-ricovero anche rivolto alla gestione familiare.

Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo volontario per tipologia di congedo e genere

Tipologia congedo	2019		2020	
	F	M	F	M
Maternità e cura figli	99	14	142	38
Studio	2	4	2	2
Altro	122	99	165	146
Totale	223	117	309	186

Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Salute e sicurezza dei lavoratori	<p>La sicurezza e la salute dei lavoratori sono beni rilevanti la cui salvaguardia rientra tra le attività fondamentali del Gruppo.</p> <p>Tutte le funzioni aziendali, grazie all'attività di comunicazione, informazione e formazione sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.</p>	<p>La politica adottata dal Gruppo in materia di salute e sicurezza ha, tra i suoi primari obiettivi, non solo il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, ma anche la riduzione al minimo dei rischi per la salute e la sicurezza tramite l'adozione di tutte le misure di prevenzione, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente e tecnicamente attuabili.</p> <p>Il Gruppo ha un sistema organizzativo aziendale di gestione che, attraverso l'applicazione di strumenti operativi specifici (documento di valutazione dei rischi, procedure, ispezioni, riesami), contribuisce a garantire la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.</p>	<p>La politica del Gruppo è improntata alla prevenzione e pone la gestione ed il controllo dei fattori di rischio quale elemento essenziale nello svolgimento delle attività del Gruppo, sia se eseguite direttamente, sia se affidate a terzi.</p> <p>Nel 2020 sono state somministrate 452 ore di formazione in tema di salute e sicurezza.</p>

L'impegno del Gruppo La Cassa di Ravenna verso il tema della salute e sicurezza dei lavoratori si traduce in una politica aziendale di prevenzione, che pone la gestione ed il controllo dei fattori di rischio quale elemento prioritario nello svolgimento delle attività del Gruppo, sia se eseguite direttamente, sia se affidate a terzi.

In particolare, rientrano nella politica di sicurezza e salute i seguenti obiettivi:

- apprestare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano per tutti i frequentatori;
- eliminare o minimizzare ogni pericolo o rischio durante l'esecuzione delle attività;
- assicurare al personale, agli appaltatori ed a tutti i frequentatori degli ambienti dell'Istituto, le informazioni necessarie per permettere loro di lavorare in modo sicuro;
- attuare un sistema organizzativo aziendale di gestione che, attraverso l'applicazione di strumenti operativi specifici (documento di valutazione dei rischi, procedure, ispezioni, riesami), sia garante della tutela della salute e della sicurezza;
- misurare l'efficacia di questo sistema attraverso il monitoraggio degli indicatori;
- lavorare per il continuo miglioramento delle misure di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori anche individuando possibili aree di miglioramento;
- prevenire infortuni e malattie professionali anche individuando possibili aree di miglioramento;
- rispettare ed applicare integralmente la legislazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

La politica sulla sicurezza assicura, inoltre, che la stessa sia:

- **conosciuta** attraverso incontri formativi con il personale in cui si illustrano gli obiettivi del siste-

ma organizzativo e diffusa attraverso l'affissione sulle bacheche per il personale, anche di tipo informatico;

- **condivisa** a tutti i livelli aziendali, dall'alta direzione, dai responsabili d'area, dai capi zona, dai preposti e dai lavoratori anche attraverso la consultazione dei rappresentanti per la sicurezza;
- **realizzata** attraverso l'applicazione degli strumenti operativi e la verifica del sistema di gestione;
- **mantenuta** attraverso le revisioni del sistema gestionale aziendale per un continuo miglioramento degli obiettivi della politica aziendale, verificata ed aggiornata secondo necessità.

Gli obiettivi in materia di sicurezza sono aggiornati e monitorati ogni anno da una commissione interna, il "Comitato Direttivo del modello organizzativo di gestione delle misure di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori", per verificare lo stato di aggiornamento e di congruità alla situazione aziendale.

Il Comitato è composto da:

- Responsabile interno in materia di salute e sicurezza dei lavoratori (che funge da coordinatore);
- Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- Medico competente;
- Responsabile dell'ufficio Gestione del Personale di Gruppo;
- Responsabile dell'Area Risorse e Sistemi di Gruppo;
- Responsabile dell'ufficio Revisione Interna di Gruppo;
- Responsabile dei rapporti con le organizzazioni sindacali.

Il Comitato si riunisce circa almeno una volta all'anno, o secondo necessità, a seguito di convocazione del coordinatore, per il riesame dello stato di attuazione del sistema di gestione della salute e sicurezza.

Tale Comitato è dotato di poteri di indirizzo e di segnalazione al Direttore Generale, circa le possibili necessità di modificare la politica, gli obiettivi ed altri elementi facenti parte del sistema di gestione, in seguito ai risultati emersi dalla revisione degli adempimenti, dall'analisi degli audit, informando il Direttore Generale ed il Consiglio di Amministrazione con report annuali.

Ciascuno dei membri è chiamato a relazionare in merito alle attività svolte ed ai programmi di attuazione, per quanto di competenza, e deve segnalare prontamente agli uffici competenti ed agli altri membri del gruppo, ogni situazione di non conformità che dovesse rilevare. Le decisioni vengono approvate almeno a maggioranza dei componenti il Comitato.

Per quanto attiene la pandemia da Covid-19, il Gruppo si è prontamente attivato, ponendo in atto tutte le azioni per il contenimento del rischio da contagio. La capogruppo ha nominato fin dai primi giorni del mese di marzo un Responsabile per la continuità operativa per l'emergenza in atto. Hanno trovato rigorosa attuazione tutte le normative, linee guida, ordinanze, indicazioni emesse sia a livello nazionale sia locale, in particolare emettendo ed aggiornando un "Protocollo condiviso con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza per la prevenzione del contagio da covid-19", e ponendo in atto tutte le azioni di difesa e di contenimento del contagio.

Per il raggiungimento degli obiettivi, il Gruppo impegna senza alcuna riserva risorse umane ed economiche, nella consapevolezza che la sicurezza e la salute dei lavoratori sono beni rilevanti la cui salvaguardia rientra tra le attività fondamentali del Gruppo.

La Capogruppo nella sua funzione di direzione coordinamento e controllo, stimola e vigila affinché tutte le Società del Gruppo predispongano un analogo modello e sviluppino tutte le necessarie attività per l'integrale rispetto della normativa. È stato pertanto istituito e redatto un modello organizzativo per la salute e la sicurezza dei lavoratori che ha istituito un sistema di gestione specifico.

I punti cardine su cui si basa il sistema salute e sicurezza sono i seguenti:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrez-

zature 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, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Tutte le funzioni aziendali sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

Il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro viene effettuato per:

- sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentano di individuare idonee misure di prevenzione;
- individuare tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sulle categorie di lavoratori maggiormente vulnerabili;
- partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e dei codici di buona prassi;
- migliorare l'efficacia dei piani di intervento attraverso l'identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità e l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi.

L'approccio preventivo seguito dal Gruppo prevede una scrupolosa valutazione dei rischi relativi alla salute e sicurezza, che viene monitorata attraverso lo svolgimento di "safety audit", sopralluoghi periodici sul luogo di lavoro.

I risultati dei sopralluoghi portano all'aggiornamento della valutazione dei rischi e alla predisposizione di un piano di azioni di prevenzione e protezione, che vengono condivisi tra direttore dei lavori, membri del comitato direttivo del sistema di gestione, RSPP e responsabili e rappresentanti delle varie funzioni aziendali.

La Cassa di Ravenna ha inoltre nominato un Medico Competente in possesso dei necessari requisiti di legge. L'ufficio Gestione del Personale di Gruppo attua la sorveglianza sanitaria per conto del Datore di Lavoro avvalendosi del Medico Competente. Per i neoassunti, qualsiasi sia il loro contratto ed inquadramento, provvede a fornire i nominativi, prima dell'inizio dell'attività, al Medico Competente il quale effettuerà le visite preassuntive per l'idoneità alla mansione oltre a fornire i nominativi dei lavoratori videoterminalisti al fine di attivare la sorveglianza sanitaria periodica.

Il Medico Competente nominato:

- collabora con il Datore di lavoro ed il RSPP alla valutazione dei rischi;
- programma ed effettua la sorveglianza sanitaria attraverso protocolli sanitari definiti in funzione dei rischi specifici;
- individua la periodicità dei controlli in funzione delle normative applicabili e dei livelli di rischio;
- attua le misure di prevenzione e protezione a suo carico individuate nei singoli documenti di valutazione dei rischi;
- visita gli ambienti di lavoro se necessario;
- partecipa alla riunione periodica;
- custodisce presso l'ufficio Gestione del Personale di Gruppo le cartelle sanitarie e di rischio per ogni lavoratore soggetto a sorveglianza, gestendole ed aggiornandole, nel rispetto del segreto professionale e della privacy.

L'ufficio Gestione del Personale di Gruppo, vigila sul corretto svolgimento dei compiti da parte del medico competente; inoltre, con la collaborazione del medico competente stesso, provvede ad individuare ed inviare i lavoratori alla visita medica entro le scadenze previste dal protocollo di sorveglianza sanitaria e di rischio.

Al fine di prevenire e/o mitigare gli impatti negativi significativi sulla salute e sicurezza sul lavoro

connessi alle attività legate ai propri rapporti commerciali, la Cassa di Ravenna ha redatto e mantiene aggiornato uno specifico documento (DUVRI) con l'obiettivo di regolamentare i rapporti che intercorrono fra di essa e le imprese appaltatrici sopracitate, per l'implementazione, la gestione ed il controllo della salute e della sicurezza nell'esecuzione dei lavori/servizi.

Le politiche di welfare adottate da La Cassa di Ravenna prevedono, fra le altre cose, l'offerta ai dipendenti di servizi di assistenza sanitaria extra-lavorativi a dimostrazione dell'importanza che la salute e la sicurezza riveste per il Gruppo.

Numero di infortuni e decessi sul lavoro dei dipendenti e tipologie di infortunio

Numero di infortuni	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi) ¹⁷	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	4	3

Tipologie di infortuni	2019	2020
Schiacciamento	-	1
Caduta sulle scale	-	1
Urto	-	1
Caduta al suolo	4	-

Tasso di decessi e tasso di infortuni sul lavoro dei dipendenti¹⁸

Indici infortuni	2019	2020
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	2,66	2,04

Il tema della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è stato sviluppato attraverso la formazione e l'informazione di tutti i soggetti contemplati dalla normativa, secondo una prospettiva che pone nell'efficacia e nell'effettività del trasferimento di conoscenze e competenze a tutti i lavoratori uno dei cardini del fare prevenzione e protezione.

In ottemperanza alla normativa (D.Lgs. 81/08), che prevede una formazione scadenzata per ruolo/ funzione ogni due o tre anni, nel 2020 è proseguito lo sforzo profuso sulla formazione in materia di salute e sicurezza con un impegno totale di ore 452.

Il D.Lgs. 81/08 come modificato dal D. Lgs 106/2009, pone in capo al Datore di Lavoro l'obbligo della "valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress da lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004". Lo stress, potenzialmente, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro. In pratica non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati. Considerare il problema dello stress sul lavoro può voler dire una maggiore efficienza e un deciso miglioramento delle con-

17 Infortuni sul lavoro che hanno portato a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

18 Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate, utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000. Il dato include gli infortuni nel tragitto casa-lavoro solamente nel caso in cui il trasporto è stato gestito dall'organizzazione.

dizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme. Le società del Gruppo elaborano ed emettono specifici documenti di valutazione del rischio stress da lavoro correlato.

Vista la natura delle attività svolte dal Gruppo, all'interno della tematica di salute e sicurezza, particolare attenzione viene riservata alla questione delle rapine.

L'evento rapina, a causa della sua imponderabilità in quanto evento provocato volontariamente da terzi, risulta un argomento di difficile valutazione. Tuttavia, considerando il verificarsi di tali eventi criminosi ed il relativo livello di rischio per l'incolumità dei lavoratori, oltre che dei clienti, il Gruppo ha ritenuto opportuno integrare, già dal 2004, il documento di analisi dei rischi con tale tematica.

Si è quindi riservato uno studio ad hoc all'analisi del rischio di rapine che il Gruppo provvede ad aggiornare periodicamente (l'ultima revisione è del 2020).

Il Gruppo La Cassa di Ravenna aderisce al Protocollo d'Intesa per la prevenzione della criminalità in Banca nel suo più recente aggiornamento, siglato in numerose province italiane fra le Prefetture, l'ABI, i sindacati e gli istituti di credito. Questo prevede un continuo scambio di informazioni tra banche e forze dell'ordine (elenco filiali, orari di apertura, nomi referenti per la sicurezza, segnalazioni di tutte le situazioni particolari di rischio per ciascuna filiale, ecc.), nonché l'impegno, per ogni banca firmataria, di dotarsi di uno standard minimo di misure di sicurezza di almeno 5 misure di sicurezza tra quelle elencate nel Protocollo (ad esempio metal detector, vigilanza, videosorveglianza, ecc.). Le filiali del Gruppo sono munite di norma di almeno 6 delle suddette misure di sicurezza.

In ogni caso, dall'analisi svolta in merito all'esposizione delle filiali al rischio di rapine possiamo segnalare come il trend di variazione degli avvenimenti criminosi che hanno interessato la Cassa sono inferiori o al più allineati alle medie nazionali e/o locali.

In ossequio alla normativa che regola la materia, nel 2018 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza a seguito di votazioni regolarmente indette.

Rapporti con le organizzazioni sindacali

Il Gruppo assicura la libertà di associazione dei lavoratori e l'effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva e applica in modo rigoroso la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali (Accordo in materia di libertà sindacali del 25 novembre 2015).

Garantisce uno sviluppo sostenibile attraverso le relazioni con i sindacati e le altre associazioni di rappresentanza, a beneficio sia dei lavoratori, sia del Gruppo, mantenendo un livello di competitività in linea con l'ambito economico/finanziario in cui opera. Il Gruppo coinvolge attivamente i rappresentanti dei lavoratori sulle tematiche di salute e sicurezza previste dal D.lgs. 81/08.

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati ad una costruttiva dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di fiducia ed un dialogo continuo all'interno di un corretto sistema di relazioni sindacali.

Dipendenti iscritti ai sindacati al 31 dicembre

	2019	2020
N° sigle sindacali presenti	7	7
N° dipendenti iscritti	751	748

Nel 2020, oltre il 75% dei dipendenti del Gruppo è iscritto ad un'organizzazione sindacale.

Assenza per motivi sindacali

	2019	2020
scioperi vertenze sindacali (ore)	-	-
scioperi vertenze di categoria (ore)	-	-
altri scioperi (ore)	-	-
Totale ore scioperi	-	-
Permessi sindacali (ore)	6.433	6.935

Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è costante, tempestivo e finalizzato a individuare soluzioni condivise rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti. Nel 2020 sono stati effettuati complessivamente n. 45 incontri sindacali e sottoscritti n. 11 accordi all'interno dei quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare (premio aziendale, rinnovo dell'assistenza sanitaria) e alla valorizzazione della rete territoriale. Diversi accordi sono stati sottoscritti in risposta all'emergenza sanitaria causata dal Covid-19, segno di un costruttivo confronto con le Organizzazioni sindacali, che ha promosso una serie di misure e di interventi a supporto della vita lavorativa e/o privata dei lavoratori.

La comunità

Rapporti con la comunità

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Rapporto con il territorio e supporto alla comunità locale	Il Gruppo, fortemente legato alla comunità in cui opera per valori e tradizione, mira a contribuire al miglioramento della qualità della vita sul territorio, attraverso il dialogo e la collaborazione con istituzioni locali, associazioni e organizzazioni non profit e altri soggetti.	Il Gruppo La Cassa di Ravenna esercita l'attività creditizia a servizio dell'economia del territorio e sostiene la crescita sociale e culturale delle comunità, anche con l'assistenza e la consulenza di associazioni di categoria cui aderisce quali l'Associazione Bancaria Italiana e l'ACRI (associazione delle Casse di Risparmio Italiane). La Cassa di Ravenna fornisce supporto alla comunità locale anche tramite l'attività filantropica svolta dall'azionista di riferimento la Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna.	In 26 anni la Cassa di Ravenna ha distribuito quasi 300 milioni di dividendi generando un circuito virtuoso con spiccate sensibilità sociali in quanto la metà dei dividendi vanno alla Benemerita Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna che li destina alla realizzazione di numerosi e qualificati interventi sul territorio, confermando la propria attenzione all'Assistenza Anziani, alla Salute e al Volontariato e alle altre Categorie Disagiate, all'Università.

INTERVENTI PER INIZIATIVE COMMERCIALI E SOCIALI

La Cassa di Ravenna Spa nel 2020, anno caratterizzato dall'ondata pandemica, ha comunque sponsorizzato iniziative che hanno coinvolto la comunità di riferimento in eventi ed attività molto partecipate e sentite sul territorio. In particolare e per maggiore dettaglio:

- In ambito musicale l'apprezzatissimo Ravenna Festival, sostenuto con il concerto del 3 luglio, eccezionalmente svolto presso la Rocca Brancaleone a Ravenna, primo evento in presenza rappresentato in Italia nel momento di minore incidenza della pandemia, tenuto dall'Orchestra Giovanile Luigi Cherubini, direttore M.o Riccardo Muti, e l'importante rassegna sinfonica promossa dall'Associazione Musicale Angelo Mariani presso il Teatro Alighieri di Ravenna, che consente da anni visibilità anche a giovani e promettenti talenti.
- In campo formativo e divulgativo i Corsi svolti dalla Fondazione Dottori Commercialisti, conferenze di aggiornamento professionale svolte per i dottori commercialisti e gli esperti contabili di Ravenna, le giornate promosse dalla Fondazione Flaminia, in occasione della XVIII Edizione delle Giornate di Orientamento Universitario, rivolte agli studenti delle classi IV e V delle Scuole Superiori, in particolare per la presentazione dei Corsi di Laurea in Scienze Ambientali, inoltre presso la Sala esposizioni della nostra Filiale di Russi, Ravenna, molto apprezzate durante l'anno, nell'ottica della valorizzazione del centro storico, la realizzazione di "personali" mostre d'arte di artisti locali, ospitate a titolo gratuito e promosse dall'Associazione culturale "Artej – ritagli d'arte".
- Inoltre Il Gruppo Bancario privato ed indipendente Cassa di Ravenna ha partecipato nel 2020 in forma digitale sul web, con una visita virtuale sul proprio portale www.lacassa.com, attraverso un video-clip prodotto da Sviluppo Media, con diversi immobili storici a Ravenna ed Imola, alla diciannovesima Edizione della Giornata nazionale di apertura al pubblico dei palazzi stori-

ci e monumentali delle Banche, “Invito a Palazzo; Arte e Storia nelle Banche e nelle Fondazioni di origine bancaria”. La manifestazione è promossa da ABI e ACRI, sotto l’Alto Patronato del Presidente della Repubblica, della Commissione Nazionale Italia per l’UNESCO e del Ministero per i beni e le attività culturali. Il contributo digitale di Cassa Ravenna è presente sui siti Cassa e Banca di Imola ed anche sui siti della manifestazione, Palazzi.abi.it e Muvir.eu, il museo digitale delle banche in Italia. Nel filmato si possono ammirare ambienti, arredi, affreschi, opere d’arte custoditi e mantenuti dal Gruppo Cassa Ravenna e dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna. La visita svela il Palazzo storico della Sede Centrale in Piazza Garibaldi a Ravenna, il Complesso degli Antichi Chiostrini Francescani della Fondazione Cassa, l’ex storico negozio “Bubani”, attuale sede del Private Banking in Piazza del Popolo a Ravenna e ad Imola i locali storici della Direzione Generale e Presidenza della Banca di Imola Spa. Nel Palazzo Sede della Cassa di Ravenna, in Piazza Garibaldi, è contenuta una quadreria di pregio che annovera, tra le altre, tele di Luca Longhi, caposcuola ravennate del Cinquecento e aderente a formule proprie della Maniera.

- In campo editoriale il supporto alla prestigiosa Rivista di Divulgazione Agraria dell’Accademia Nazionale di Agricoltura con Sede a Bologna, il prestigioso Libro Strenna del Gruppo bancario su “Byron in Italia”; il volume, edito da Minerva, è stato curato da Diego Saglia e Gregory Dowling con la collaborazione di importanti studiosi di Byron, tra gli altri, Gioia Angeletti, Will Bowers, Attilio Brilli, Vincenzo Patanè, Carla Pomarè e Francesco Rognoni. Il volume è aperto dalla prefazione di Antonio Patuelli, Presidente del Gruppo Cassa di Ravenna, di Ernesto Giuseppe Alfieri, Presidente della Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna, di Giovanni Tamburini, Presidente della Banca di Imola Spa e di Mario Miccoli, Presidente del Banco di Lucca e del Tirreno Spa. Con questo nuovo progetto editoriale viene integrato il più generale tema byroniano, preludio all’apertura dell’importante Museo, di respiro internazionale, dedicato a Lord Byron che sarà ospitato a palazzo Guiccioli, a Ravenna, dove egli a lungo visse.

I curatori e gli autori a cui è stato affidato il compito di indagare e ricostruire il percorso di conoscenza, intellettuale e materiale, del poeta inglese in Italia tratteggiano un quadro di reciproci influssi, di studi e sperimentazioni letterarie attivate in un costante intreccio con le diverse realtà italiane. Nelle città che lo hanno ospitato per più lunghi periodi, Venezia, Ravenna, Pisa, Genova, o che lo hanno visto visitatore curioso e appassionato, come Milano, Bologna, Padova, Ferrara, Firenze, Roma, Byron trova modelli letterari, grandi tradizioni di cultura e civiltà antiche, bellezze naturali e artistiche, personaggi storici che lasciano nelle sue opere influssi di grande rilievo. Dante, primo fra tutti, che gli ispirerà a Ravenna l’opera poetica dal significativo titolo di “Profezia di Dante”; Tasso, a cui dedica “Il Lamento di Tasso”, composto dopo aver soggiornato nella cella dell’Ospedale Sant’Anna a Ferrara.

Di rilievo la presentazione, presso la Sala Sergio Bandini della Cassa, dell’opera editoriale “L’Italia del Père-Lachaise. Vies extraordinaires des Italiens de France et des Français d’Italie”, promosso da Comites, Comitato degli Italiani all’Estero, dal Consolato Generale d’Italia a Parigi, dal Ministero degli Affari Esteri, presente il Console Generale d’Italia a Parigi, Emilia Gatto.

- Il sostegno alla promozione turistica e culturale, alle attività benefiche, è da sempre uno degli interventi più rilevanti promosso dalle nostre sponsorizzazioni ed erogazioni liberali, in particolare con gli eventi promossi nella stagione estiva, in un territorio particolarmente vocato e che da anni vedono coinvolta la Cassa: ricordiamo, a tal proposito, il supporto alla meritoria attività svolta dalle locali Pro Loco di Casal Borsetti, Marina Romea e Porto Corsini, con la Pro-Loco di San Pietro in Vincoli e di Brisighella, le iniziative del Bagno Venere del Lido di Classe, del Polo di Tebano, Consorzio Vini di Romagna le manifestazioni promosse con i Comitati Cittadini dei paesi delle Ville Unite, manifestazioni di sapori e tradizioni promosse dall’Associazione Pro Loco Decimana di San Pietro in Vincoli, Ravenna, con l’Accademia Artusiana in Forlimpopoli, per incentivare la cultura gastronomica del celebre Pellegrino Artusi. Di rilievo, anche, il partecipato evento del Moda Fitness, evento giunto alla 20^a edizione che si svolge sui Tre Ponti di Comacchio con una sfilata di moda promossa dall’Accademia Nazionale Acconciatori Misti, il contributo all’Associazione Italiana Sclerosi Multipla, con l’iniziativa “La Mela di AISM”, pro-

mossa a Rimini e Riccione, al Convento Stella Maris a Milano Marittima per la rassegna musicale estiva e lo storico contributo fornito all'Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici e in particolare alla meritoria attività di supporto fornita dall'A.I.A.S. ai disabili presso lo stabilimento balneare "Ai Tamerici" a Marina di Ravenna.

In ambito sportivo, infine, prosegue, ormai da anni, il sostegno alle attività della rinata Ass.ne Ravenna Football Club 1913, con un nutrito settore giovanile, alla Società Bocciofila di Pieve Cesato, Faenza e al Campo di Addestramento Cinofilo "La Bosca" di Russi.

SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA

L'attenzione del Gruppo al territorio passa anche attraverso la gestione dei servizi di tesoreria e di cassa degli enti locali e delle istituzioni. Con i servizi di tesoreria e di cassa le Banche si propongono come partner dell'ente pubblico per fronteggiare le esigenze economiche e finanziarie, destinando anche contributi a sostegno delle loro finalità sociali ed istituzionali. Nel tempo, il Gruppo ha instaurato e sviluppato validi rapporti di collaborazione con circa 160 enti, di cui 98 scuole, tra cui:

- Comune di Ravenna
- Comune di Forlì
- Comune di Faenza
- Comune di Cervia
- Provincia di Ravenna
- Unione dei Comuni della Bassa Romagna
- Unione dei Comuni della Romagna Faentina
- Unione Rubicone Mare
- ACER Azienda Casa Emilia Romagna - Provincia di Ravenna
- ACER Azienda Casa Emilia Romagna – Provincia di Rimini
- Consorzio di Bonifica della Romagna
- Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico centro settentrionale
- ASP Azienda Servizi alla Persona Ravenna Cervia Russi
- ASP dei Comuni della Bassa Romagna
- Azienda di servizi alla persona della Romagna Faentina
- ASP del Distretto Cesena Valle Savio
- Comune di Imola
- Nuovo Circondario Imolese
- Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Circondario Imolese
- Unione dei Comuni della Garfagnana
- Unione Mediavalle del Serchio.

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Di particolare rilievo, come evidenziato, la collaborazione con l'ABI, Associazione Bancaria Italiana, che ogni anno vede la Cassa in prima fila per promuovere gli eventi "Invito a Palazzo", che offre la possibilità di conoscere la storia e l'evoluzione della Città, anche in ragione degli interventi promossi storicamente dalla banca a sostegno della crescita del territorio.

La Cassa ha poi aderito, in questi anni, alla meritoria attività promossa dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio dell'ABI (Feduf), rendendosi protagonista di lezioni per gli studenti delle scuole secondarie di I e II grado di Ravenna, riguardo a tematiche quali la cittadinanza economica, legalità e lotta al gioco d'azzardo tra i giovani e sviluppo delle competenze economiche.

Nella consapevolezza che i ragazzi, al giorno d'oggi, debbano affrontare nuovi contesti e imparare nuovi linguaggi, in un mondo dove parole come tasso, mutuo e spread sono di uso comune, diventa fondamentale far familiarizzare sempre più con adeguatezza questi concetti.

La Cassa di Ravenna Spa ha organizzato lezioni di economia "seria ma non troppo" con l'obiettivo di offrire ai giovani l'occasione per sviluppare da subito una coscienza economica e un rapporto con

il denaro basato su consapevolezza e senso di responsabilità, valori che si è cercato di trasmettere attraverso una modalità didattica dinamica e interattiva.

Le competenze di cittadinanza economica, introdotte nelle scuole con la legge 107/15, sono ormai riconosciute quale componente indispensabile del bagaglio di cittadinanza delle nuove generazioni. I dati dell'indagine OCSE PISA, che nel 2012 ha interessato 19 Paesi e un campione di quasi trenta mila quindicenni, dimostrano che l'analfabetismo finanziario nelle scuole italiane (risultate al penultimo posto in classifica, appena prima della Colombia) sia un tema molto rilevante. Alla luce di ciò, La Cassa è orgogliosa di proseguire nella diffusione della cultura della consapevolezza economica, attraverso iniziative gratuite dedicate ai ragazzi, ciascuno secondo le proprie competenze e specificità. Anche nel 2019 sono proseguiti gli incontri di promozione della cultura economica e finanziaria, in particolare con lezioni promosse, nel 2020 anche da remoto, presso gli Istituti comprensivi di Lugo, Ravenna.

L'ambiente

Gli impatti ambientali

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Impatti ambientali diretti	Le tipologie di impatti ambientali sono molteplici e possono influire negativamente aggravando le problematiche ambientali connesse con il consumo di risorse, la produzione di rifiuti e le emissioni di sostanze nocive o positivamente quando si avviano soluzioni migliorative e innovative. Il Gruppo è da anni impegnato a ridurre il proprio "impatto" ecologico intervenendo in molteplici ambiti di azione.	L'approccio del Gruppo è preordinato alla prevenzione, gestione e ove possibile riduzione degli impatti ambientali anche quelli correlati ai consumi energetici, generati, direttamente o indirettamente, dalle attività del Gruppo. Il Gruppo si impegna ad assicurare la disponibilità delle informazioni e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e a migliorare continuamente i processi interni volti a promuovere un comportamento consapevole a tutti i livelli.	Il Gruppo è impegnato principalmente rispetto alle tematiche di: - efficiente utilizzo delle risorse (materiali, energia, risorse idriche); - corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti; - riduzione emissioni; - acquisti verdi; - miglioramento delle prestazioni energetiche degli immobili; - mobilità sostenibile.

Il Gruppo è da anni impegnato a ridurre il proprio impatto ambientale intervenendo in molteplici ambiti di azione:

- Utilizzo di risorse. In particolare attraverso:
 - il progressivo miglioramento dei sistemi di utilizzo efficiente dell'energia per ridurre i consumi;
 - il consumo consapevole di carta;
 - l'attenzione alla corretta raccolta e al corretto smaltimento dei rifiuti prodotti;
 - l'attenzione all'impatto sulle risorse idriche.
- Emissioni in atmosfera. Contribuendo alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica (e più in generale di gas che impattano sull'alterazione del clima), una delle sfide ambientali più importanti a livello globale per fare fronte al cambiamento climatico, e ove possibile sulla base di analisi di costi e benefici, incrementare l'utilizzo di energie rinnovabili.
- Acquisti verdi. Acquisto per quanto possibile di attrezzature, strumenti di lavoro, beni di consumo e servizi a minor impatto ambientale e sociale lungo tutto il ciclo di vita del prodotto e tutta la filiera.
- Ristrutturazioni e nuove realizzazioni di immobili, utilizzando soluzioni e tecnologie finalizzate a migliorare le prestazioni energetiche.
- Mobilità sostenibile, utilizzando nel modo più efficiente tutti gli strumenti di comunicazione virtuale al fine di ridurre gli spostamenti di lavoro.

Il nostro impegno per l'ambiente

Il Gruppo persegue gli obiettivi ambientali aderendo ai “Principi per un'attività bancaria responsabile”, adottati dal Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente e la finanza (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI), l'iniziativa che impegna il mondo della finanza a orientare le proprie strategie aziendali a favore di un minor impatto sull'ambiente, promuovendo la sensibilità ambientale e l'adozione di comportamenti virtuosi dei propri dipendenti e della generalità dei propri stakeholder.

I cambiamenti climatici rappresentano una sfida globale che richiede necessariamente una risposta globale. È noto come l'Unione Europea si sia attivata e sia vigile sulla problematica, infatti è uno dei firmatari dell'accordo di Parigi, che punta a limitare il riscaldamento globale ben al di sotto dei 2°C e a proseguire gli sforzi per mantenerlo entro 1,5°C. Tutti i paesi dell'Unione hanno di conseguenza approvato l'obiettivo di conseguire la neutralità climatica entro il 2050, in linea con l'accordo di Parigi.

A tal fine l'Unione Europea ha fissato misure e traguardi ambiziosi per ridurre le sue emissioni di gas a effetto serra e ha definito a tal fine obiettivi in materia di emissioni per i principali settori della sua economia. Il primo pacchetto di misure fissati per il clima e l'energia da raggiungere entro il 2020, si basa sui seguenti punti:

- riduzione delle emissioni di gas a effetto serra del 20% (rispetto al 1990);
- aumento al 20% della quota di energie rinnovabili;
- miglioramento dell'efficienza energetica del 20%.

Il Gruppo si è mossa in aderenza a questi principi base, in particolare con le seguenti azioni documentate:

- miglioramento dell'efficienza energetica complessiva;
- acquisto per quanto possibile di energie rinnovabili;
- installazione di un sistema di produzione di energia fotovoltaico;
- acquisto di autoveicoli in linea con le più recenti normative sulle emissioni in sostituzione di altri più inquinanti.

Inoltre ciascuna Società contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le proprie attività e per le proprietà ad essa affidate, in considerazione dei diritti delle generazioni future. In virtù del D.Lgs. 231/01, il Gruppo si è dotato di un Modello Organizzativo che disciplina, tramite procedure codificate, le attività collegate a tematiche ambientali considerate a rischio per garantire la compliance con la relativa normativa e prevenire la commissione di reati ambientali. Anche grazie a tale Modello Organizzativo, nel 2020, non sono state registrate multe o sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di leggi e regolamenti ambientali.

I principi fondamentali su cui si basano le nostre attività in ambito ambientale sono:

- il progressivo miglioramento dell'efficienza e delle prestazioni energetiche;
- la massima attenzione nei consumi energetici;
- l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle nostre scelte e politiche in tema di ambiente;
- Il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale;
- la ricerca di soluzioni innovative ed efficaci da attuare sia per le nuove realizzazioni che nella ristrutturazione di fabbricati/impianti esistenti;
- l'applicazione dei migliori standard ambientali;
- il rifiuto dello spreco.

I principi sopra enunciati definiscono l'approccio del Gruppo nel prevenire, gestire e ove possibile ridurre gli impatti ambientali anche quelli correlati ai consumi energetici, generati, direttamente o indirettamente, dalle attività del Gruppo. Tali pilastri non sono però da considerarsi qualcosa di fisso

ed inamovibile, anzi la loro implementazione si traduce in un processo di miglioramento continuo che può variare anche con lo sviluppo e l'applicazione in larga scala delle tecnologie.

Inoltre, sebbene su alcuni aspetti e in alcuni ambiti del perimetro del Gruppo siano stati raggiunti obiettivi significativi, al contempo ne vengono definiti altri e siamo consapevoli del fatto che quasi certamente nuovi temi andranno affrontati.

Per implementare le regole ci impegniamo inoltre ad assicurare la disponibilità delle informazioni e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e a migliorare continuamente i nostri processi interni volti a promuovere un comportamento consapevole a tutti i livelli.

Acquisto e impiego responsabile delle risorse

La carta gioca un ruolo importante nelle attività del nostro Gruppo e un suo utilizzo efficiente è il primo passo nella riduzione degli impatti ambientali legati all'utilizzo di questa risorsa.

Per questa ragione ci siamo impegnati ad una serie di azioni con l'obiettivo di accrescere l'efficienza nell'utilizzo della carta, riducendone l'impiego nei processi e nelle comunicazioni interne ed esterne, con monitoraggio per documentare i risultati ottenuti. A tal fine sono state adottate e poste in atto una serie di pratiche volte all'incremento dell'efficienza nell'utilizzo di carta, tra cui:

- sostituire ove possibile la comunicazione stampata con comunicazione elettronica (per esempio non sono più presenti nelle nostre sedi e dipendenze le informative cartacee della cosiddetta "trasparenza" che sono state sostituite con sistemi informatici con pc e monitor);
- il Gruppo si è dotato interamente di sole fotocopiatrici, stampanti e fax idonei alla stampa in fronte-retro;
- la dematerializzazione dei documenti con l'estensione della firma su tablet ad ulteriori operazioni allo sportello e ad una prima gamma di documentazione contrattuale;
- interventi volti alla razionalizzazione nell'uso della modulistica interna e dei tabulati, in uffici e filiali;
- sensibilizzare i dipendenti al riutilizzo dei fogli stampati da un solo lato e dei prodotti come faldoni, cartelline e scatole;
- riduzione del peso e le dimensioni degli stampati;
- tenere conto, nell'ambito del design della modulistica, dell'obiettivo di ridurre l'uso di carta;
- ridurre la spedizione di posta non necessaria (ricevuta o inviata) verso interno e l'esterno;
- utilizzo dell'intranet aziendale per la pubblicizzazione di circolari e informative interne evitando la trasmissione di documentazione cartacea, con la sola possibilità di consultazione a video;
- vengono selezionati prodotti a basso impatto ambientale, tra cui la carta certificata "Forest Stewardship Council" (FSC);
- introduzione di carta riciclata per gli usi più comuni in sostituzione delle tipologie tradizionali.

In corso di implementazione un sistema di gestione dei rifiuti basato sulla separazione e sul riciclo. Inoltre al fine di ridurre i consumi di carta dal 2016 la diffusione di tutti i quotidiani in gestione alla banca avviene in formato digitale ed è stata attivata l'estensione del servizio nelle diverse filiali.

Sin dal 2014 importanti risultati si sono inoltre ottenuti grazie alla promozione dell'utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata), modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, e alla razionalizzazione delle spese postali mediante l'introduzione di nuovi processi di gestione delle raccomandate e mediante una più efficace gestione degli accorpamenti in fase di invio delle comunicazioni postali e della gestione dei cd. "resi".

Inoltre il Gruppo da giugno 2016 ha avviato il processo di invio comunicazione alla clientela corporate (estratti conto, informative, etc) in maniera elettronica mediante pec.

Segnaliamo inoltre la graduale eliminazione di parte delle modulistiche prestampate.

Principali categorie di materiale utilizzato

Materiale acquistato	2019	2020	% Rinnovabile
Carta da ufficio (kg)	97.415	82.055	100%
Toner (numero)	1.284	1.459	-

Si è infatti provveduto a razionalizzare il parco stampanti a livello di Rete e ad oggi il Gruppo non acquista più toner se non in minima percentuale in quanto le fotocopie sono pagate a “costo copia”. Nel 2018 sono state sostituite le stampanti utilizzate dal Gruppo con altre più efficienti sia per il consumo di energia elettrica (watt 700 contro 811 delle precedenti – in modalità pronta watt 54 contro 105) che per il toner.

APPARATI DA UFFICIO

Vengono valutati anche gli impatti ambientali generati dalle apparecchiature per ufficio che possono essere significativi in relazione alle quantità acquistate ed all'intensità dell'uso che ne viene fatto. Tra i principali impatti ambientali considerati vi sono il consumo di energia e le conseguenti emissioni di anidride carbonica in atmosfera, l'uso di sostanze pericolose e inquinanti, la generazione di rifiuti, il consumo di materiale ausiliario (carta e toner). Nell'ambito delle iniziative volte alla protezione dell'ambiente, il Gruppo si impegna a perseguire i seguenti obiettivi relativi all'acquisto e all'utilizzo responsabile delle apparecchiature e in particolare di personal computer, monitor, notebook, fotocopiatrici, stampanti:

- dare di norma preferenza ad apparecchiature a elevata efficienza energetica, che contengano un limitato quantitativo di sostanze pericolose e inquinanti, al fine di minimizzare l'utilizzo di sostanze pericolose che causano inquinamento di aria, suolo e acqua, formazione di ozono, consumo di energia e conseguenti emissioni di CO₂;
- valutare (anche preventivamente in fase di acquisto) il possibile impatto provocato dal rumore (per evitare ogni impatto negativo sulla salute del personale dovuto al rumore), e dal livello di radiazioni elettromagnetiche emesse dalle apparecchiature (al fine di evitare l'esposizione a radiazioni elettromagnetiche e ad altre emissioni generate nelle fasi di uso);
- dare preferenza ad apparecchiature che ottimizzano l'uso dei materiali di consumo, in particolare la carta (possibilità di utilizzo di carta riciclata, opzione fronte-retro, ecc.) e il toner per limitare i consumi di carta e toner;
- valutare con la massima attenzione il ciclo di vita delle apparecchiature, privilegiando quelle che garantiscono un minor impatto ambientale durante tutto il ciclo di vita e la possibilità di riutilizzo o riciclo, anche per quanto riguarda gli imballaggi. Così facendo si interverrà sulla generazione di rifiuti dovuti alla dismissione e smaltimento delle apparecchiature, con un uso controllato dell'energia, delle risorse esauribili ed emissioni nocive dovute alla produzione delle apparecchiature.

A fronte di quanto sopra il Gruppo si impegna a valutare l'impatto ambientale dei prodotti oggetto di queste regole nelle procedure di scelta e di acquisto degli stessi, tenendo in considerazione non solo tutte le normative di legge e i vigenti requisiti di conformità in materia ma utilizzando anche specifici criteri ambientali che consentano una valutazione accurata e misurabile.

UTILIZZO DEGLI IMMOBILI

Tra gli ambiti in cui si ritiene necessario prestare la massima attenzione vi è quello dell'allestimento e successiva gestione degli immobili strumentali e in particolare delle filiali. Il Gruppo annovera un elevato numero di siti utilizzati sul territorio, per cui l'impatto dovuto ai consumi per riscaldamento, raffreddamento, illuminazione, può non essere insignificante. Sono stati stilati alcuni principi di mas-

sima che definiscono i criteri per la realizzazione di nuove filiali e per la ristrutturazione di quelle già operative che vengono di seguito descritti.

Orari di funzionamento degli impianti tecnologici e sistemi di regolazione

Per contenere i consumi energetici, gli impianti delle filiali sono attivi solo nelle giornate lavorative, con durate ottimizzate e settaggi di temperatura studiati per garantire un ottimale microclima; uniche eccezioni sono rappresentate dai seguenti casi:

- presenza di servizi attivi oltre il normale orario della filiale. In questo caso gli orari potranno essere prolungati e gli impianti dovranno essere strutturati in modo da poter mantenere attivi solo quelli delle zone che operano fuori orario;
- le caratteristiche del fabbricato in relazione alla zona climatica non consentono di mantenere in specifici periodi dell'anno un adeguato benessere ambientale con gli orari di cui sopra.

Negli ultimi anni sono stati integrati gli impianti esistenti con l'installazione di un elevato numero di programmatori orari e termostati.

Edifici

In ogni edificio in caso di ristrutturazione e/o riammodernamento e per tutte le agenzie di nuova realizzazione, occorre incrementare i livelli di coibentazione preesistenti attraverso l'uso di vetrate e serramenti isolanti con trasmittanza conforme alle normative vigenti più restrittive (nazionali o locali), seguendo i criteri previsti per l'ottenimento delle eventuali detrazioni fiscali.

Impianti di climatizzazione

Nel caso di ristrutturazione di filiali e ambienti già dotati di impianto di climatizzazione, prima di ipotizzarne il totale rifacimento ne va analizzato lo stato di efficienza. Nel caso la verifica sia positiva, l'intervento viene limitato all'adeguamento dell'impianto esistente, al nuovo lay-out e/o alla sostituzione delle apparecchiature e/o parti dell'impianto in precarie condizioni o con scarsa efficienza energetica. In considerazione degli attuali livelli di efficienza delle varie tecnologie, anche in relazione alle condizioni climatiche e al tipo di carico termico delle filiali, sono adottate, di preferenza, le seguenti soluzioni:

- impianti ad acqua con collegamento alla rete di teleriscaldamento o alla centrale termica condominiale (entrambe da preferire) oppure caldaia autonoma e gruppo frigorifero;
- impianti ad acqua a pompa di calore (nel caso di indisponibilità o di non realizzabilità della canna fumaria per la centrale termica);
- impianti VRV ad espansione diretta a pompa di calore nel caso di spazi da allestire di superficie inferiore ai 200 mq (interrati esclusi).

È in atto una campagna che prevede la sostituzione degli impianti più vetusti con altri ad alta efficienza energetica; nel corso degli ultimi anni sono stati realizzati alcuni significativi interventi che hanno interessato sedi e dipendenze; nel solo 2019 sono state installate, in sostituzione di altre vetuste, apparecchi per la climatizzazione ad alta efficienza energetica presso nr 6 fra dipendenze e sedi.

Riscaldamento tradizionale

Tutti i generatori di calore attualmente presenti sono del tipo "a condensazione" con rendimento minimo conforme alle normative vigenti più restrittive (nazionali o locali). Le caldaie sono dotate di sonda esterna per la regolazione climatica della temperatura di mandata dell'acqua e adatte per funzionamento a temperatura scorrevole. Non vengono utilizzate pompe di calore (comprese quelle reversibili che operino come gruppi frigo) a integrazione dell'impianto di riscaldamento tradizionale.

Riscaldamento con Pompa di calore

Le Pompe di calore installate hanno rendimento minimo conforme alle normative vigenti più restrittive.

Impianti idrici

Nei nuovi impianti sono installati vasi igienici dotati di cassetta di risciacquo munita di doppio pulsante di scarico. Inoltre il complesso vaso-cassetta dovrà essere del tipo a basso consumo d'acqua in modo da scaricare una quantità d'acqua non superiore ai 4,5 litri per scarico parziale e 6 litri per scarico completo.

Impianti di illuminazione ambiente ed insegne luminose

Il numero, il posizionamento degli apparecchi illuminanti e relativi valori d'illuminamento nelle varie zone/locali di lavoro assicura un adeguato confort visivo. Allo scopo sono utilizzate esclusivamente lampade a basso consumo (fluorescenti - compatte/lineari con reattore elettronico - e/o a led) aventi la potenza più bassa utilizzabile nel rispetto del progetto illuminotecnico. Sono in corso le sostituzioni di tutte le vecchie lampadine a incandescenza con altre a led. Ove possibile vengono anche sostituite le tradizionali plafoniere ad incasso in controsoffitto a neon con altre a led. Le nuove realizzazioni di insegne luminose ed il rifacimento di quelle esistenti avvengono solo con l'utilizzo di lampade a led.

Impianti di autoproduzione

Il Gruppo ha installato presso una sua dipendenza del Comune di Ravenna a Fornace Zarattini, un impianto fotovoltaico di potenza inferiore a 20 Kwp.

Consumi energetici ed emissioni

Il Gruppo monitora regolarmente tutti i consumi energetici e svolge periodicamente diagnosi energetiche, al fine di valutare eventuali progetti di efficientamento.

Di seguito sono riportati i consumi energetici registrati nel 2020, che ammontano a 26.601 GJ, in lieve diminuzione rispetto ai 28.884 GJ del 2019.

Consumo di energia (GJ) ¹⁹

	2019	2020
Riscaldamento da gas naturale	8.178	9.648
Riscaldamento da gasolio	288	97
Energia elettrica	18.096	16.306
Calore da teleriscaldamento	71	67
Gasolio per flotta auto	1.368	1.606
Benzina per flotta auto	808	509
Metano per flotta auto	34	41
Totale	28.844	28.275

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, il Gruppo Bancario ha calcolato il proprio indice di intensità energetica con due modalità:

- come rapporto tra i consumi totali (GJ) dell'anno e il numero di dipendenti;
- come rapporto tra i consumi energetici (GJ), al netto dei consumi per la flotta aziendale, ed i metri quadrati degli immobili di utilizzo.

Intensità energetica (GJ)

	2019	2020
n. dipendenti al 31/12	999	980
Totale metri ²	49.984	49.974
Intensità energetica per dipendente	28,9	28,8
Intensità energetica per m²	0,58	0,57

Il Gruppo ha installato presso una sua dipendenza del Comune di Ravenna a Fornace Zarattini, un impianto fotovoltaico di potenza inferiore a 20 Kw_p, per un totale annuo stimato di circa kw 14.000.

LE EMISSIONI PRODOTTE

Il Gruppo Bancario si è posto quale obiettivo primario l'ottimizzazione dei consumi di energia del Gruppo stesso attraverso il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici e dei relativi impianti.

¹⁹ Di seguito sono riportati i fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici in GJ relativi ai dati 2020:

Gas naturale per riscaldamento: 0,03429 (GJ/Smc)

Gasolio per riscaldamento: 0,0360 (GJ/L)

Energia elettrica: 0,0036 (GJ/kWh)

Calore da teleriscaldamento: 0,0036 (GJ/KWh)

Gasolio per flotta auto: 0,036 (GJ/L)

Benzina per flotta auto: 0,032 (GJ/L)

Metano per flotta auto: 0,050 (GJ/kg)

Fonte: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale, gennaio 2020, ABI

ti e l'acquisto di apparecchiature elettroniche sempre più efficienti. Con queste azioni e con l'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili perseguiamo importanti obiettivi di riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera.

Al fine di identificare in modo oggettivo e monitorare l'andamento delle proprie performance, il Gruppo ha calcolato le proprie le emissioni dirette (Scope 1) provenienti dal consumo di gas naturale per il riscaldamento, gasolio per il riscaldamento ed i carburanti per la flotta auto.

Emissioni di scope 1 (tCO₂ eq)²⁰

Tipologia di fonte	2019	2020
Utilizzo di gas naturale per riscaldamento	474	559
Utilizzo di gasolio per riscaldamento	21	7
Utilizzo di combustibile per flotta auto	164	160
<i>Di cui gasolio</i>	102	119
<i>Di cui benzina</i>	60	38
<i>Di cui metano</i>	2	2
Totale	659	726

Il Gruppo ha inoltre calcolato le proprie emissioni indirette (Scope 2), ovvero derivanti dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento. Per il metodo di calcolo, sono state utilizzate due diverse metodologie, quella "Location-based" e quella "Market-based". Il primo metodo riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica, ovvero dell'area in cui ha luogo il consumo. Per quanto riguarda il metodo "Market-based" invece, le emissioni prodotte vengono calcolate a partire dall'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica del mercato in cui l'azienda opera, ovvero quello Europeo.

Nel 2020, le emissioni indirette sono state di 1.442 tonnellate di CO₂ equivalente con il metodo "Location-based" e di 2.215 tonnellate di CO₂ equivalente con il metodo "Market-based".

Emissioni indirette (tCO₂ eq)²¹ – metodo location-based

Tipologia di fonte	2019	2020
Energia elettrica acquistata	1.596	1.438
Calore da teleriscaldamento	4	4
Totale	1.600	1.442

²⁰ Di seguito sono riportate le fonti dei fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di Scope 1 relativi ai dati 2020 provenienti da gas naturale per il riscaldamento, gasolio per il riscaldamento ed i carburanti per la flotta auto: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale, gennaio 2020, ABI (per il calcolo delle emissioni provenienti dall'utilizzo del metano per la flotta auto è stato utilizzato il Defra 2020).

²¹ Di seguito sono riportati i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 derivanti da elettricità e teleriscaldamento relativi ai dati 2020 (metodo Location-based): 0,0003160 (tCO₂), 0,00000001760 (tCH₄), 0,0000000037 (tN₂O). Fonte: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale, gennaio 2020, ABI.

Emissioni indirette (tCO₂ eq)²² – metodo market-based

Tipologia di fonte	2019	2020
Energia elettrica acquistata	2.448	2.111
Calore da teleriscaldamento	10	9
Totale	2.458	2.119

Infine si segnala che il tema relativo alle emissioni di sostanze lesive dello strato di ozono, è stato valutato come non rilevante in virtù del settore di business. Nondimeno, nei casi in cui il Gruppo fa ricorso a gas fluorurati ad effetto serra, cosiddetti FGas, procede con regolare dichiarazione "Fgas" come da norma di legge.

CICLO DEI RIFIUTI

Il Gruppo persegue il riciclo della carta, principale generatore di rifiuti aziendali, anche attivando procedure interne volte a separare i rifiuti cartacei che prevedono raccolte del macero a cura di ditte specializzate e successivo smaltimento per riutilizzi. A questo scopo il Gruppo:

- mantiene migliorandolo ulteriormente, ove possibile, il sistema interno di raccolta differenziata, laddove presente un sistema di raccolta pubblico;
- sensibilizza i propri collaboratori a un utilizzo corretto della raccolta differenziata dei rifiuti in particolare per la carta.

Per ridurre drasticamente la produzione di rifiuti pericolosi, già da alcuni anni il Gruppo ha sottoscritto un contratto di manutenzione dell'hardware che delega al fornitore stesso la gestione delle attività manutentive e di smaltimento/recupero dei toner. Ciò sta permettendo di abbattere le quantità di rifiuti speciali pericolosi da apparecchiature elettroniche fino ad annullarli.

Sostanze pericolose

Non si riscontrano presenze di sostanze pericolose nei siti del Gruppo. Per quanto riguarda la presenza di amianto, è attivo un programma per il monitoraggio e l'eventuale smaltimento della presenza di materiali contenenti amianto. Tutti i materiali contenenti amianto censiti nel tempo sono stati rimossi. Vengono redatti specifici documenti di valutazione del rischio.

Scarichi Idrici

Gli scarichi idrici dei fabbricati del Gruppo sono tutti generati dai servizi igienici e dagli impianti di climatizzazione (scarichi di condensa, ecc.). Tali scarichi, gestiti secondo la normativa vigente e le regolamentazioni locali, sono valutati non significativi.

Rumore

Il rumore non costituisce un aspetto rilevante per l'attività delle società del Gruppo. In generale nei vari siti gli apparati che possano generare rumore verso l'esterno possono essere rappresentati dalle torri di raffreddamento degli impianti di climatizzazione estiva presenti solo presso la sede centrale di Ravenna della Cassa, ed i gruppi motocondensanti, con riferimento ai quali i livelli di rumorosità sono sempre contenuti all'interno delle soglie previste da leggi e norme vigenti. Il rumore è comunque oggetto di periodica valutazione dal servizio di Prevenzione e Protezione ed oggetto di elaborazione di specifico DVR.

²² Di seguito sono riportati i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 (metodo Market-based): Energia elettrica acquistata e teleriscaldamento: 0,0004660 (tCO₂). Fonte: AIB European Residual Mixes 2019. Si segnala inoltre che sia nel 2019 che nel 2020 il Gruppo non ha fatto ricorso a certificati d'origine per l'acquisto di energia da fonti rinnovabili.

Emergenze

La gestione delle emergenze è riferita alle misure di prevenzione incendio, che rappresenta l'unico scenario di emergenza rilevante sotto il profilo ambientale. Le attività soggette a rilascio del Certificato Prevenzione Incendi (CPI) rappresentano una frazione minoritaria e non significativa delle attività svolte all'interno degli immobili del Gruppo. In particolare numericamente ci riferiamo a 5 posizioni (nr 3 per La Cassa di Ravenna, nr 2 per la Banca di Imola) su oltre 150 stabilimenti e immobili strumentali.

HCFC-HFC

Gli idroclorofluorocarburi e gli idrofluorocarburi sono presenti nei nostri impianti di climatizzazione nei vari siti. Tutti tali impianti sono soggetto di manutenzione di ditte specializzate in Global Service, che provvedono alla normale conduzione di tali impianti in conformità alle normative vigenti, anche con la compilazione degli appositi registri e libretti di impianto. Con riferimento agli impianti funzionanti con gas refrigerante R22, non più utilizzabile in caso di fughe o di operazioni di manutenzione e riparazione degli impianti, anche nel 2020 sono proseguite le attività di dismissione e sostituzione di tali apparati, sempre nel rispetto di leggi e norme vigenti.

Stoccaggi

In generale gli stoccaggi sono costituiti da cisterne di gasolio interrate utilizzate per gruppi di continuità (due sole situazioni presente nel Gruppo). Viene eseguita periodica manutenzione programmata per verificarne lo stato di tenuta.

Campi elettromagnetici

Nel perimetro degli immobili del Gruppo non vi sono aspetti critici in relazione alla presenza di campi elettromagnetici ed al rispetto della normativa applicabile.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione monitora regolarmente la situazione; viene redatto specifico documento di valutazione del rischio.

Radon e radioattività

Il Gruppo effettua, in applicazione a leggi e norme vigenti, periodiche valutazioni del rischio di esposizione a radioattività naturale in tutti gli immobili in cui siano presenti piani interrati, concentrazioni superiori alla soglia di attenzione individuata dalla normativa vigente, si pongono in atto le misure di prevenzione e protezione necessarie alla riduzione del rischio; viene redatto specifico documento di valutazione del rischio operando indagini ambientali per l'eventuale misurazione della presenza del gas radon misurato in 12 mesi.

Nel 2020, sono state eseguite indagini in alcuni siti. Ove si rilevasse presenza del gas radon in concentrazioni superiori alla soglia di attenzione individuata dalla normativa vigente, si pongono in atto le misure di prevenzione e protezione necessarie alla riduzione del rischio; viene redatto specifico documento di valutazione del rischio, attualmente in fase di revisione in attuazione della più recente normativa emessa in materia (D.Lgs 101/2020) a cui il Gruppo si atterrà.

Prevenzione Legionellosi

Il Gruppo ha adottato un protocollo di prevenzione della legionellosi che prevede tra l'altro:

1. Adozione di un protocollo di prevenzione della proliferazione batterica negli impianti di climatizzazione ed idrosanitari, che prevede pulizia e disinfezione periodica degli elementi a maggior rischio, quali batterie, vasche condensa, torri evaporative degli impianti clima ed erogatori, accumuli e tubazioni degli impianti idrosanitari;
2. Autocontrollo tramite analisi microbiologiche della concentrazione del batterio nell'aria in uscita dall'impianto di climatizzazione e nell'acqua dell'impianto idro sanitario, con attivazione, in

caso di riscontri positivi, del protocollo di bonifica con successive analisi post bonifica a 1, 3, 6 mesi dalla bonifica;

3. Redazione ed aggiornamenti periodici del DVR.

Agenti chimici

Il Gruppo, ai fini della massima tutela della salute dei lavoratori, valuta periodicamente la salubrità dell'aria degli ambienti di lavoro eseguendo misurazioni delle seguenti sostanze pericolose:

1. Polveri fini e fibre provenienti dalle coibentazioni dell'impianto di climatizzazione;
2. Ozono, polveri fini ed idrocarburi policiclici aromatici derivanti dalle attività di stampa e fotocopiatura;
3. Nichel e Cromo derivanti dalla manipolazione e contazione automatica delle monete.

Tabella dei contenuti GRI

UNIVERSAL STANDARDS

GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
GRI 102: General Disclosures (2016)			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'Organizzazione	10	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	10	
102-3	Luogo della sede principale	10	
102-4	Luogo delle attività	10	
102-5	Proprietà e forma giuridica	10; 14	
102-6	Mercati serviti	10; 16	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	77	
102-9	Catena di fornitura	51-53	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	7	
102-11	Principio de precauzione	17	
102-12	Iniziative esterne	35	
102-13	Adesione ed associazione	62	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	5-6	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	31-32	
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti consulenze su questioni etiche	31-33	
Governance			
102-18	Struttura della governance	19-20	
GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	36-37	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	78	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	36	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	36-37	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	39-41	

Pratiche di rendicontazione			
102-45	Soggetti inclusi nel Bilancio Consolidato	7; 10	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro dei temi	7-9; 42	
102-47	Elenco dei temi materiali	42	
102-48	Revisione delle informazioni	7	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	39-42	
102-50	Periodo di rendicontazione	9	
102-51	Data del report più recente	8	
102-52	Periodicità della rendicontazione	9	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	2	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	7	
102-55	Indice dei contenuti GRI	113-118	
102-56	Assurance esterna	120-123	

TOPIC SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
Creazione di valore e redditività, solidità patrimoniale e stabilità finanziaria			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	43	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	45	
GRI 201: Performance economica (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	45-46	
ETICA, INTEGRITÀ DI BUSINESS E COMPLIANCE			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	31-35	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	31-35	
GRI 205: Anti corruzione (2016)			
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	34	
GRI 206: Comportamenti anti competitivi (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	33	
GRI 307: Rispetto della normativa ambientale (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	103	

GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
GRI 419: Rispetto della normativa in materie sociali (2016)			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Non si sono rilevati casi di non conformità a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica nel corso del 2020	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016)			
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	8; 53	
GRI 408: Lavoro minorile (2016)			
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	8; 53	
GRI 409: Lavoro forzato (2016)			
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato	8; 53	
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	103-105	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	103-105	
GRI 301: Materiali (2016)			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	105	
GRI 302: Energia (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	108	
302-3	Intensità energetica	108	
GRI 305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)	109	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2)	110	
GESTIONE, SVILUPPO E INCENTIVAZIONE DEI DIPENDENTI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42;	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	82-83; 87-88	

GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	82-83; 87-88	
GRI 401: Lavoro (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	79-80	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	91	
GRI 404: Formazione professionale (2016)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	86	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	84	
WELFARE AZIENDALE E RELAZIONI INDUSTRIALI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	90-91; 96-97	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	90-91; 96-97	
GRI 402: Relazioni industriali (2016)			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	81	
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	92-96	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	92-96	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	92-93	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	94-95	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	94	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	93-94	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	95	

GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	95	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	95	
403-9	Infortuni sul lavoro	95	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	87-89	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	87-89	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	77-78	
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	89	
ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	67-69	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	67-69	
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	67-69	
PROTEZIONE DEI DATI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	70-71	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	70-71	
GRI 418: Privacy (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	71	

GRI Standard	Informazione	Pagina	Omissione
CORPORATE GOVERNANCE			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	17-20	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	17-20	
GESTIONE DEI RISCHI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	21-30	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	21-30	
INVESTIMENTI RESPONSABILI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	50	
INNOVAZIONE			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	72-76	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	72-76	
ATTENZIONE AI BISOGNI DELLE FAMIGLIE E SUPPORTO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE			
RAPPORTO CON IL TERRITORIO E SUPPORTO ALLA COMUNITÀ LOCALE			
GRI-G4-Food-Processing-Sector-Disclosures			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-42	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	58-64	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	58-64	
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali e ambientali	64	

Relazione del Collegio Sindacale

Signori Azionisti,

il Collegio Sindacale ha vigilato sull'osservanza delle disposizioni stabilite dal D.lgs. 254/2016 (di seguito "Decreto"), esaminando la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario relativa all'esercizio 2020, accertandone il rispetto delle disposizioni che la regolano, la redazione è conforme a quanto viene disposto dagli articoli 3 e 4 del citato decreto.

Il Collegio Sindacale ha esaminato la relazione della società di revisione KPMG S.p.A. in data 09/03/2021 circa la conformità della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative.

Nell'esame della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario per l'esercizio 2020, il Collegio si è soffermato in particolare sui seguenti argomenti:

- Evoluzione del Gruppo La Cassa di Ravenna dalla sua costituzione allo stato attuale tramite la descrizione dei principali avvenimenti (evoluzione del Gruppo);
- i principi che costituiscono la base per l'attività quotidiana aziendale e che sono ben codificati nel Codice Etico di Gruppo (principi etici dell'impresa);
- l'individuazione dei metodi e dei principi che costituiscono lo strumento pratico per l'attività imprenditoriale (modello dell'impresa);
- i criteri che costituiscono la base dei rapporti di massima correttezza e trasparenza con la clientela, non solo nell'integrale applicazione di tutte le norme di legge ma basato sull'ascolto delle esigenze e nella fornitura di tutta la collaborazione possibile (etica dell'Impresa);
- i principi che guidano la gestione delle risorse umane del Gruppo. Criteri per la valutazione e lo sviluppo delle competenze professionali, formazione continua professionale, sviluppo di carriera; illustrazione della composizione quali-quantitativa del personale; in questo ambito va collocato anche l'ottimo rapporto esistente con le Organizzazioni Sindacali mai trasformatosi in conflittuale (etica dell'impresa e rispetto dei diritti);
- la forte attenzione ai valori delle comunità locali attraverso iniziative a sostegno delle famiglie e delle piccole e medie imprese, servizi forniti alla collettività, specifiche iniziative a favore della clientela economicamente più debole, corroborate dagli interventi sui territori di riferimento di elevato valore culturale e ambientale (rapporti con la comunità e con il territorio in cui opera il Gruppo);
- l'impegno del Gruppo rispetto ai temi dell'ambiente e l'approccio agli impatti ambientali direttamente o indirettamente generati dalle attività svolte dalle società del Gruppo (ambiente).

Diamo atto che con delibera del 26/02/2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato la matrice di materialità per l'esercizio 2020.

Per tutto quanto sopra, il Collegio Sindacale esprime il proprio parere favorevole alla approvazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Società per l'esercizio 2020, così come presentata dal Consiglio di Amministrazione.

Ravenna, 11 marzo 2021

IL COLLEGIO SINDACALE

Relazione della Società di Revisione



KPMG S.p.A.
 Revisione e organizzazione contabile
 Via Innocenzo Malvasia, 6
 40131 BOLOGNA BO
 Telefono +39 051 4392511
 Email it-fmauditaly@kpmg.it
 PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

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

*Al Consiglio di Amministrazione de
 La Cassa di Ravenna S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo La Cassa di Ravenna (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione sulla gestione e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 febbraio 2021 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della ABC S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), selezionati come specificato nella "Nota metodologica" ("GRI - opzione core") ai "*Financial Services Sector Disclosure*", definiti dal GRI nel 2013 e alle "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (*Global Reporting Initiative*) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di gennaio 2020 oltre gli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancora Bari Bergamo
 Bologna Bolzano Brescia
 Catania Como Firenze Genova
 Lecce Milano Napoli Novara
 Padova Palermo Parma Perugia
 Pescara Roma Torino Treviso
 Trieste Varese Verona

Società per azioni
 Capitale sociale
 Euro 10.415.500,00 i.v.
 Registro Imprese: Milano Monza Brianza Lodi
 e Codice Fiscale N. 00709600159
 R.E.A. Milano N. 512867
 Partita IVA 00709600159
 VAT number IT00709600159
 Sede legale: Via Vitor Pisani, 25
 20124 Milano MI ITALIA



Gruppo La Cassa di Ravenna
 Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2020

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.



Gruppo La Cassa di Ravenna
 Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2020

- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
- 4 Comprensione dei seguenti aspetti:
- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

- 5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

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

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

- a livello di gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la società La Cassa di Ravenna S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo La Cassa di Ravenna relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia



Gruppo La Cassa di Ravenna
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2020

stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards").

Bologna, 9 marzo 2021

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Davide Stabellini'.

Davide Stabellini
Socio