

DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018

Sommario

| | |
|---|-----------|
| 1. NOTA METODOLOGICA | 3 |
| Scopo e finalità | 3 |
| Perimetro della dichiarazione di carattere non finanziario..... | 3 |
| Processo di rendicontazione e standard di reporting | 3 |
| Analisi di rilevanza e materialità | 3 |
| Metodologie di calcolo adottate | 6 |
| 2. IDENTITA' E GOVERNANCE..... | 7 |
| 2.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi..... | 7 |
| Missione e valori di Banca Valsabbina | 7 |
| Modello di Amministrazione e Controllo..... | 8 |
| Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs 231/2001 | 9 |
| Risk management, controllo interno e compliance | 10 |
| Lotta contro la corruzione, antiriciclaggio e conflitti di interesse | 13 |
| 3. LA GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE..... | 14 |
| 3.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi..... | 14 |
| 3.2 Risultati e indicatori non finanziari | 15 |
| Composizione e caratteristiche | 15 |
| Parità di genere e welfare aziendale | 18 |
| Dialogo con le parti sociali..... | 20 |
| Salute e sicurezza | 20 |
| Formazione | 21 |
| 4. LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO..... | 25 |
| 4.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi..... | 25 |
| 4.2 Risultati e indicatori non finanziari..... | 26 |
| Customer satisfaction..... | 27 |
| Prodotti finanziari per segmenti specifici di clientela..... | 27 |
| 5. RICCHEZZA ECONOMICA DISTRIBUITA E PARTNER ECONOMICI..... | 30 |
| 5.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi..... | 30 |
| 5.2 Risultati e indicatori non finanziari | 30 |
| Ricchezza economica generata e distribuita..... | 30 |
| Rapporto con i fornitori | 32 |
| 6. RAPPORTO COL TERRITORIO E LA COMUNITA' | 35 |
| 6.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi..... | 35 |
| 6.2 Risultati e indicatori non finanziari..... | 35 |
| 7. LA GESTIONE RESPONSABILE DELL'AMBIENTE | 38 |
| 7.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi..... | 38 |
| 7.2 Risultati e indicatori non finanziari | 38 |
| Energia | 38 |
| Emissioni | 39 |
| Uso dei materiali | 39 |
| 8. TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD | 41 |
| 9. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA | |
| 42 | |

1. NOTA METODOLOGICA

Scopo e finalità

Banca Valsabbina S.C.p.A (di seguito Banca Valsabbina) rientra fra le entità soggette all'applicazione del D.lgs. 254/2016 (anche il "Decreto") - emanato in attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014 - che prevede l'obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria ("DNF"), riferita all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, costituisce l'impegno di Banca Valsabbina a rendicontare circa gli impatti sociali ed ambientali della propria azione, in conformità a quanto previsto dallo stesso D.lgs. 254/2016: Banca Valsabbina ha scelto di allegare un documento distinto alla Relazione sulla Gestione 2018.

Perimetro della dichiarazione di carattere non finanziario

All'interno del perimetro di rendicontazione della presente Dichiarazione rientra la società Banca Valsabbina Soc. Coop. per azioni, mentre non viene considerata la controllata Società Valsabbina Real Estate S.r.l. (società strumentale attiva nel settore immobiliare). La scelta di tale esclusione è presa in coerenza con le disposizioni dell'art. 4 del d.lgs. n. 254/2016, secondo il quale la Dichiarazione consolidata può portare ad escludere dalla Dichiarazione stessa quelle società che, se pure incluse nell'area di consolidamento contabile, non risultano necessarie al fine di comprendere l'attività del gruppo, il suo andamento, i suoi risultati e dell'impatto prodotto dall'attività stessa.

Processo di rendicontazione e standard di reporting

Le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo riportate all'interno della DNF sono redatte secondo quanto previsto dai GRI Standards, emanati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, in conformità a quanto richiesto dal Decreto in merito all'utilizzo di standard di rendicontazione emanati da autorevoli organismi sovranazionali, internazionali o nazionali (Art. 3 c.3). Il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde alla modalità *Referenced* (cfr. capitolo 8 - GRI Content Index - Tabella di correlazione con lo standard GRI).

Banca Valsabbina ha costituito un Gruppo di Lavoro interno, rappresentativo delle principali funzioni aziendali, allo scopo di raccogliere le informazioni richieste per la DNF, verificarle e validarle, archiviare la documentazione a supporto ai fini di assicurare la loro tracciabilità.

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

1. Predisposizione, aggiornamento e approvazione dell'analisi di rilevanza (cfr. § successivo)
2. Definizione contenuti della DNF (indicatori, informative e perimetro)
3. Avvio processo di raccolta e approvazione dei dati e delle informazioni non finanziarie
4. Approvazione della DNF da parte del Consiglio di Amministrazione, congiuntamente alla Relazione sulla Gestione
5. Attestazione della Società di Revisione appositamente designata per tale verifica (si veda Relazione di Revisione, § 9)

Analisi di rilevanza e materialità

Le informazioni presentate nella presente Dichiarazione, in coerenza con quanto previsto dal Decreto, sono state selezionate sulla base del principio di "materialità" che individua le informazioni attraverso le quali può essere assicurata la comprensione dell'attività della Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta sui temi non finanziari indicati nel Decreto.

Il processo per la determinazione delle tematiche materiali è stato realizzato seguendo la metodologia

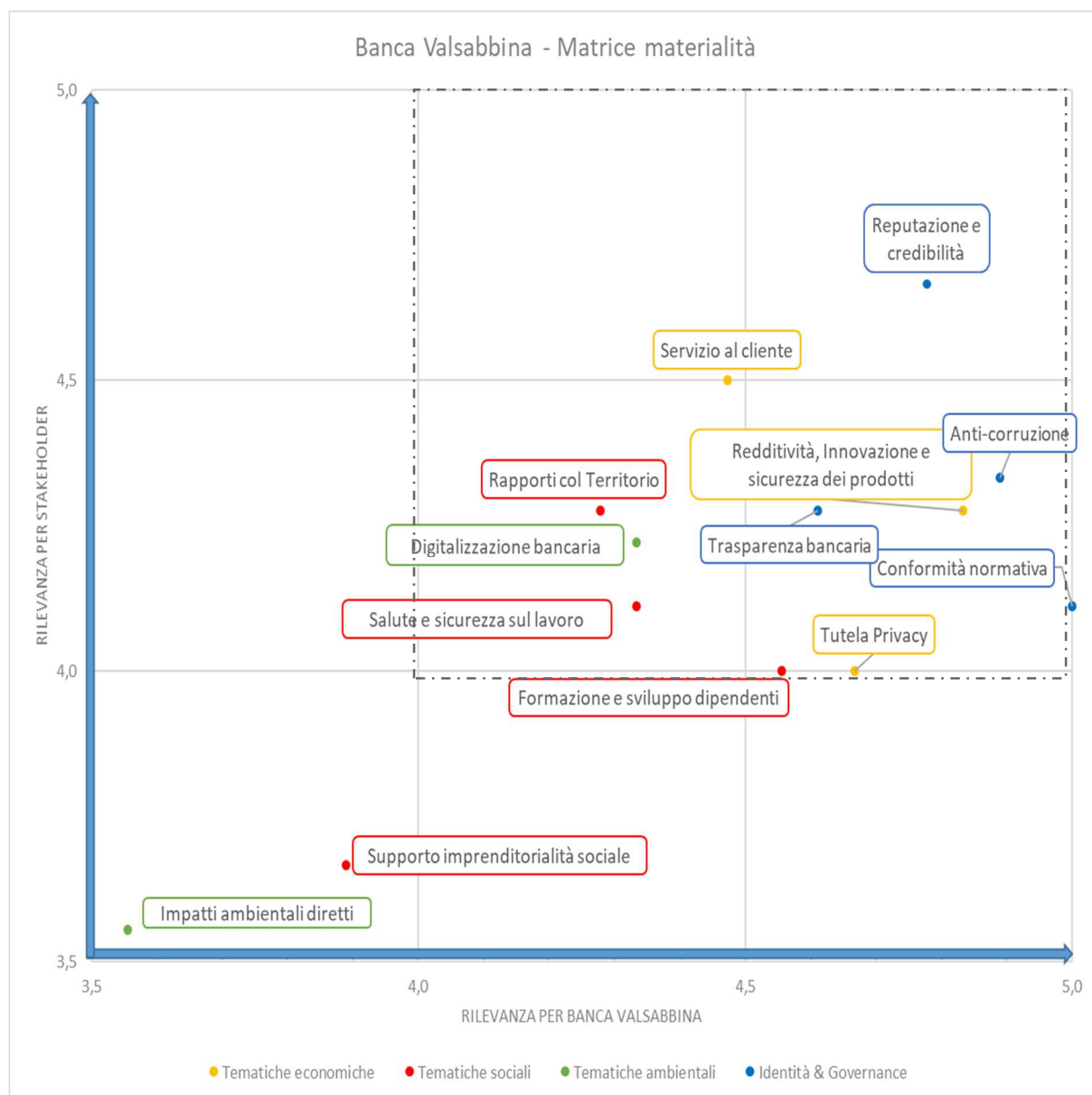
indicata dai principi dei GRI Standard, attraverso le seguenti fasi:

- determinazione dei temi rilevanti per Banca Valsabbina tramite somministrazione di un questionario ai componenti del Gruppo di Lavoro interno;
- definizione dei temi rilevanti per gli stakeholder chiave tramite attività di benchmark;
- confronto delle tematiche rilevanti per la Banca e gli stakeholder di riferimento a completamento della c.d. matrice di materialità.

Nello specifico, i componenti del Gruppo di Lavoro interno hanno valutato la rilevanza per la banca di differenti tematiche afferenti a quattro macro aree quali: Identità e Governance, Tematiche economiche, Tematiche sociali e Tematiche ambientali. Per quanto concerne le tematiche considerate significative per gli Stakeholder, è stato preso in considerazione un benchmark di matrici di materialità di importanti player del settore finanziario e dei servizi italiani.

Le tematiche emerse come materiali dall'analisi interna, messe in relazione con gli output risultanti dal benchmark di settore hanno portato, come risultato, a una matrice di materialità che considera nelle ascisse i valori medi di ciascuna tematica rilevante per Banca Valsabbina e nelle ordinate i valori medi di ciascuna tematica rilevante per gli Stakeholder.

Di seguito viene riportata la matrice di materialità risultante dall'analisi sopra descritta.



Le tematiche con valutazione superiore a 4 (definita “soglia di materialità”), su una scala da 1 a 5, per entrambi gli assi, sono considerate materiali per Banca Valsabbina e sono:

| Ambito | Tematiche Materiali |
|-----------------------|---|
| Identità & Governance | <ul style="list-style-type: none"> • Reputazione e dialogo con gli stakeholder • Anticorruzione • Trasparenza bancaria • Conformità normativa |
| Tematiche sociali | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con il territorio • Salute e sicurezza sul lavoro • Formazione e sviluppo dipendenti |
| Tematiche economiche | <ul style="list-style-type: none"> • Tutela della privacy • Servizio al cliente • Redditività, innovazione e sicurezza dei prodotti |
| Tematiche ambientali | <ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione bancaria |

In aggiunta alle tematiche materiali sopra descritte, la Banca si è impegnata a rendicontare anche la tematica “Impatti ambientali diretti”, nel paragrafo “La gestione responsabile dell’Ambiente”.

Ciascun aspetto verrà analizzato in dettaglio all’interno della Dichiarazione di carattere non finanziario, ovvero nei paragrafi:

- Identità e Governance;
- La gestione responsabile delle risorse umane;
- La gestione responsabile del servizio;
- Ricchezza economica distribuita e partner economici;
- Rapporto col territorio e la comunità;
- La gestione responsabile dell’ambiente.

Rispetto a ciascun tema materiale collocato all’interno dei sopramenzionati paragrafi, sono stati identificati in occasione della stesura della Dichiarazione non finanziaria i principali rischi per la Banca; per ciascun tema inoltre vengono definite le relative politiche, i modelli organizzativi e i sistemi di gestione in essere, e qualora non presenti ne vengono rendicontate le relative motivazioni in base al principio *comply or explain*. Per ulteriori specifiche sulle omissioni si rimanda alla tabella di correlazione del GRI al capitolo 8 della Dichiarazione.

Metodologie di calcolo adottate

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

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

| | Conversione in GJ | Conversione in ton CO ₂ |
|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| | fattore conversione in GJ | fattore emissione ton CO ₂ |
| teleriscaldamento (KWh) | 0,0036 (GJ/KWh) | 360 (gCO ₂ /KWh) |
| energia elettrica (KWh) | 0,0036 (GJ/KWh) | 360 (gCO ₂ /KWh) |
| gas naturale (Sm ³) | 0,035134(GJ/Sm ³) | 55,897 (tCO ₂ /TJ) |
| GPL (Sm ³) 1m ³ di GPL=0,00052 ton 1 tonGPL=46,141 GJ | 46,141 (GJ/ton) * | 3,026 (tCO ₂ /ton) |
| Diesel (l) 1l = 1dm ³ =0,850 kg | 42,877 (GJ/ton)* | 73,578 (tCO ₂ /TJ) |
| Benzina (l) 1 ton = 42,817 GJ 1 dm ³ = 1 l = 0,68kg | 42,817 (GJ/ton)* | 3,14 (tCO ₂ /ton) |

* Viene considerato il potere calorifico inferiore.

2. IDENTITA' E GOVERNANCE

La presente sezione copre le tematiche rilevanti indicate nel precedente paragrafo “Analisi di rilevanza e materialità” e riepilogate nella tabella seguente. La Direzione di Banca Valsabbina ha identificato i principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi e che derivano dalle attività d’impresa, individuando le idonee azioni di prevenzione e mitigazione.

| TEMI RILEVANTI RELATIVI A IDENTITA' E GOVERNANCE | PRINCIPALI RISCHI CONNESSI (cfr. § “Il sistema di gestione dei rischi” della Relazione sulla Gestione) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reputazione e dialogo con gli stakeholder • Conformità a leggi e regolamenti • Trasparenza bancaria • Anticorruzione | <ul style="list-style-type: none"> • Rischi relativi a reati legati alla corruzione • Rischi legati ai reati societari • Rischi relativi alla mancata compliance o violazione della normativa di riferimento • Rischio reputazionale • Rischi legati alla conflittualità con gli stakeholder |

Segue una descrizione del modello di gestione ed organizzazione delle attività dell’impresa adottato da Banca Valsabbina anche con riferimento alla gestione dei suddetti temi, le politiche praticate dalla Banca, i risultati conseguiti tramite di esse e i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario.

2.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi

Missione e valori di Banca Valsabbina

Banca Valsabbina è stata fondata nel 1898 con l’obiettivo di fornire servizi bancari e di promuovere la crescita economica del territorio locale, raccogliendo i risparmi privati per indirizzarli verso nuovi investimenti produttivi. Da sempre attenta alle esigenze della clientela, negli anni la Banca ha allargato la rete territoriale in provincia di Brescia e di Trento; nel 2011 con l’acquisto del Credito Veronese ha ampliato l’attività in provincia di Verona; nel 2016 la Banca ha aperto due filiali in provincia di Monza e nel 2017 anche a Milano e a Padova e con l’acquisto del ramo d’azienda da Hypo Alpe Adria Bank anche in provincia di Bergamo, Vicenza e Modena.

Oggi, la rete territoriale della Banca è composta da 70 filiali, di cui 49 in provincia di Brescia, 8 in provincia di Verona, 3 in provincia di Trento, 2 in provincia di Monza Brianza, 1 rispettivamente nelle provincie di Milano, Bergamo, Mantova, Modena, Vicenza, Padova, Treviso e Bologna; le ultime 2 sono state aperte nel corso dell’anno 2018.

La Banca Valsabbina (art.3 dello Statuto sociale) “ha per oggetto la raccolta del risparmio e l’esercizio del credito, nelle sue varie forme, tanto nei confronti dei propri Soci quanto dei non Soci, ispirandosi ai principi del Credito Popolare. A tal fine la Società presta speciale attenzione al territorio ove è presente tramite la propria rete distributiva, con particolare riguardo alle piccole e medie imprese ed a quelle cooperative. In aderenza alle proprie finalità istituzionali la Società accorda ai clienti Soci agevolazioni in ordine alla fruizione di specifici servizi.”

In linea con la missione assegnata dallo Statuto, la Banca si è connotata come banca cooperativa locale e indipendente non quotata, operante nell’attività bancaria tradizionale.

Possono essere ammesse a Socio le persone fisiche, le persone giuridiche, le Società di ogni tipo, i consorzi, le Associazioni ed altri enti; possono essere ammessi a Socio anche i minori. Ai fini dell’ammissione a Socio è necessario che l’aspirante socio abbia uno sperimentato rapporto di clientela in atto con la Società stessa.

Banca Valsabbina adotta piani e programmi strategici che prevedono la conferma della missione e del modello di sviluppo di banca locale, cooperativa ed indipendente, orientata prevalentemente alle famiglie ed alle piccole e medie imprese del territorio.

Anche il piano strategico 2017-2019 contiene linee di sviluppo coerenti ed in continuazione con il modello di banca retail a vocazione locale mantenuto pur nelle recenti fasi di espansione della rete territoriale e dei volumi operativi.

Modello di Amministrazione e Controllo

La Banca Valsabbina ha definito e documentato il proprio sistema organizzativo ed i relativi meccanismi di funzionamento che vengono costantemente revisionati e modificati per rispondere alle esigenze strategiche ed organizzative della Banca stessa e per adeguarsi ai requisiti richiesti dalla normativa di settore.

I principali riferimenti documentali che descrivono l'organizzazione di Banca Valsabbina sono:

- *lo Statuto Sociale*: definisce la struttura societaria, gli organi cui è affidata l'amministrazione, la direzione e il controllo, i compiti e le responsabilità dei Soggetti apicali nonché le regole di funzionamento della società;
- *L'Ordinamento Organizzativo*: disciplina le aree di competenza ed i livelli di responsabilità e di relazione all'interno della Banca Valsabbina.

Sono inoltre gestiti e resi disponibili a tutte le persone coinvolte i documenti, quali codici di comportamento, codice etico, circolari e comunicazioni al personale, che riportano le regole definite dalla Banca in merito allo svolgimento delle attività aziendali.

Dal punto di vista della governance societaria, la Banca ha mantenuto il modello di amministrazione e controllo tradizionale da sempre adottato. L'ultima conferma è avvenuta con l'Assemblea straordinaria dei Soci del 30 aprile 2016, tenendo conto dei seguenti elementi:

- la struttura proprietaria e il grado di apertura al mercato del capitale di rischio;
- le dimensioni aziendali e la complessità operativa;
- gli obiettivi strategici di medio e lungo periodo;
- l'efficienza della gestione e l'efficacia dei controlli del modello prescelto ai sensi della Circolare Banca d'Italia 285/2013.

Questa scelta è stata effettuata con la finalità di preservare nella sua più completa espressione il ruolo dell'Assemblea, alla quale sono mantenute tutte le prerogative classiche della normativa civilistica. Tale aspetto assume una maggiore rilevanza per la Banca alla luce dell'originaria matrice cooperativa incentrata sullo sviluppo di un legame privilegiato con i soci e con il territorio di riferimento e di relazioni mutualistiche con la clientela.

La Banca ritiene, infatti, mantenendo valide le valutazioni effettuate per la scelta del modello tradizionale, che le attuali modalità di governo e di gestione, opportunamente aggiornate ed armonizzate alle nuove disposizioni di vigilanza, consentano di interpretare e di tradurre efficacemente i principi cardine della forma cooperativa, assicurando un maggiore controllo da parte dei soci e un più adeguato bilanciamento dei poteri rispetto al modello dualistico.

Il modello tradizionale presenta inoltre un processo decisionale più snello e una più chiara individuazione e separazione dei compiti di gestione e di controllo attribuiti agli organi sociali.

Il modello di amministrazione e controllo tradizionale adottato dalla Banca è ispirato ai seguenti principi:

- distinzione dei ruoli e delle responsabilità, equilibrata composizione degli Organi sociali, adeguatezza del numero dei componenti gli Organi sociali e limiti al cumulo degli incarichi;
- efficacia dei controlli: l'art. 43 dello Statuto delinea i compiti e i poteri del Collegio Sindacale;
- presidio dei rischi aziendali: i meccanismi di governo e la struttura organizzativa comprendono un sistema di gestione e controllo dei rischi formalizzato ed in linea con le previsioni normative;
- adeguatezza dei flussi informativi: la Banca ha prestato particolare cura nella strutturazione delle

forme di comunicazione e dei flussi informativi che coinvolgono gli Organi aziendali e nella definizione dei contenuti e delle modalità della documentazione da trasmettere ai componenti gli Organi stessi al fine di consentire un consapevole esercizio delle rispettive funzioni.

Lo Statuto stabilisce i requisiti necessari che devono avere i soci per poter intervenire in Assemblea; inoltre, lo Statuto stabilisce che ogni Socio ha diritto a un solo voto, qualunque sia il numero delle azioni possedute, in linea con il principio del voto capitario proprio delle cooperative.

Il Consiglio di Amministrazione, nella sua composizione al 31.12.18 è formato da 10 membri, di cui una donna. Tutti i Consiglieri hanno un'età superiore ai 50 anni. Nessuno dei membri appartiene a categorie protette.

→ Per ulteriori informazioni relative agli Organi Sociali, si rimanda alla documentazione disponibile nel sito web della Banca.

Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs 231/2001

Tenendo conto dei riferimenti normativi e di settore, Banca Valsabbina ha adottato un modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001 attribuendo al Collegio Sindacale le funzioni di Organismo di Vigilanza 231.

Il Modello 231 adottato fa riferimento alle indicazioni delle Linee Guida ABI e alla normativa di settore, adattandole alle specificità e caratteristiche della Banca.

Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo che abbia come obiettivo la riduzione del rischio di commissione dei reati mediante la individuazione dei cd. "processi sensibili" e la loro conseguente disciplina.

I principi contenuti nel Modello mirano, a determinare una piena consapevolezza nel potenziale autore del Reato di commettere un illecito, dall'altro - grazie ad un monitoraggio costante dell'attività aziendale - a consentire al Gruppo Banca Valsabbina di reagire tempestivamente ponendo in essere attività di prevenzione ed ostacolo alla commissione del reato stesso.

Tra le finalità del Modello vi è, quindi, di sviluppare la consapevolezza negli Organi Sociali, nei Dipendenti, nei Fornitori/Clienti e nei Partners - che operino per conto o nell'interesse del Gruppo Banca Valsabbina - di poter incorrere in illeciti passibili di conseguenze penalmente rilevanti non solo per se stessi, ma anche per il Gruppo.

Inoltre, si intende censurare fattivamente ogni comportamento illecito attraverso la costante attività dell'"Organismo 231" sull'operato delle persone rispetto ai Processi Sensibili e la comminazione di sanzioni disciplinari previste dai contratti.

L'adozione del Modello 231 è comunicata a tutte le risorse presenti in azienda; ai nuovi assunti viene consegnato un set informativo (Codice e Modello), con il quale assicurare agli stessi le conoscenze considerate di rilevanza primaria; inoltre, viene erogata la formazione relativa alla normativa di cui al D. Lgs 231/2001, differenziata nei contenuti e nelle modalità di erogazione, in funzione al destinatario.

È stato avviato e completato un progetto di revisione e di aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. n. 231/2001, anche al fine di uniformare il contenuto del documento alla best practice, agli orientamenti ed ai principi giurisprudenziali in materia.

Il nuovo Modello 231, composto di due Parti principali, una generale ed una speciale, ed integrato dal Codice Etico e dal Codice di Comportamento, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 25 giugno 2018.

Codice di Comportamento e Codice Etico

Il Codice di Comportamento è parte integrante del “Modello 231” in quanto riassume principi e regole di comportamento; il Codice è destinato a tutti i componenti degli organi sociali e a tutti i dipendenti della Valsabbina e ha carattere vincolante. La Banca chiede che anche i fornitori e i prestatori di servizi abbiano una condotta in linea con i contenuti del Codice.

Banca Valsabbina ha anche un Codice Etico che descrive i principi etici - lealtà, serietà, onestà, competenza e trasparenza - i valori e le linee di comportamento che definiscono le strategie aziendali. I contenuti del Codice Etico devono essere condivisi e rispettati dagli Amministratori, dai Sindaci, dai dipendenti della Banca, dai collaboratori, dai fornitori e da coloro ai quali la Banca è legata da rapporti commerciali. Di conseguenza, l'osservanza delle disposizioni del Codice Etico è parte integrante delle obbligazioni contrattuali relative al personale di Banca Valsabbina e la loro violazione costituisce inadempimento grave e fonte di illecito civile. Tutti i soggetti sopracitati sono tenuti a conoscere i contenuti del Codice Etico; a tal fine, la Banca provvede a dare pubblicità dello stesso nella intranet aziendale, nelle circolari e manuali operativi e all'interno del sito web. Ogni modifica al Codice Etico effettuata dall'Organismo di Vigilanza e approvata dal CdA, deve essere pertanto tempestivamente diffusa. Il Codice Etico (e le sue eventuali modifiche) entra in vigore nel momento in cui viene pubblicato sulla intranet aziendale. Non sono tollerati comportamenti che violano i contenuti del Codice Etico. Le sanzioni previste sono le stesse previste dal sistema sanzionatorio del Modello Organizzativo previsto dal D.lgs. 231/2001.

Risk management, controllo interno e compliance

La Banca adotta un sistema di *risk management* che tiene conto dei seguenti rischi principali: rischio di credito, rischio di mercato, rischio operativo, rischio di tasso di interesse, rischio di liquidità, rischio di leva finanziaria eccessiva, rischio strategico e rischio di reputazione.

Seguendo le indicazioni della Circolare della Banca d'Italia n.285/2013, la Banca ha adottato un sistema di *controlli interni* articolato in tre livelli, al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza dei sistemi di gestione dei rischi, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo scelto e la bontà del sistema informativo aziendale.

La governance e i processi di gestione dei rischi sono affidati al Sistema dei Controlli Interni (SCI). Il Sistema è costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture organizzative, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della banca (Risk Appetite Framework, RAF);
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali (amministrativi, produttivi, distributivi, ecc.);
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la Banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura ed il finanziamento al terrorismo);
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

Lo SCI istituisce inoltre le funzioni aziendali di controllo (controllo dei rischi; conformità alle norme; revisione interna) e ne definisce i compiti, dotandole di autonomia e indipendenza operativa.

Tutti i rischi riscontrabili nell'attività tipicamente svolta dalla banca nelle operazioni di natura economica, finanziaria, patrimoniale svolte per conto proprio (raccolta del risparmio, esercizio del credito, offerta di servizi bancari, finanziari e di intermediazione mobiliare), quelli insiti nella propria natura giuridica, nonché i rischi connessi al contesto in cui essa opera sono ricondotti a specifiche categorie di rischio, in funzione di caratteristiche omogenee. Tale processo avviene mediante una ricognizione, che la Banca effettua con frequenza almeno annuale, di tutte le potenziali categorie di rischio. L'attività viene condotta esprimendo, per ogni potenziale categoria individuata, un livello di rischio residuo.

Sul fronte dei rischi non finanziari, Banca Valsabbina adotta inoltre delle politiche specifiche per diverse materie - in conformità con le norme nazionali e internazionali di settore - che possono essere così sintetizzate:

| Rischi non finanziari - Macro Aree | Politiche specifiche |
|------------------------------------|---|
| Anticorruzione e Governance | Progetto di governo societario, Policy Antiriciclaggio, Modello Organizzativo 231/01, Policies Servizio Compliance, Policy Rischio Reputazionale, Risk Appetite Framework, normativa in ambito Rischio Operativo, Manuale di processo gestione parti correlate, Ordinamento organizzativo |
| Tematiche Economiche | Policy conflitti di interesse, Manuale Trasparenza Bancaria, Policy sul governo dei prodotti, Policy Privacy, Policies Mifid 2, Policy Reclami, Policies Market Abuse |
| Tematiche Sociali | Policies relative alla Sicurezza, Codice Etico, Codice di Comportamento, Policy Etica, Codice di Autodisciplina, Regolamento per il controllo della spesa |
| Tematiche Ambientali | Modello Organizzativo 231/01 |

I rischi non finanziari connessi alle Macro Aree qui richiamate sono riportati più in dettaglio all'interno delle relative sezioni della presente Dichiarazione Non Finanziaria, nelle pagine successive.

□ Per informazioni più dettagliate e complete sul modello di gestione dei rischi e sul sistema dei controlli interni, si rimanda alle corrispondenti sezioni della Relazione sulla Gestione (§ Il sistema dei controlli interni e Il sistema di gestione dei rischi), nonché al documento "Informativa al Pubblico" (redatto ai sensi del Reg. (UE) n. 575/2013 e delle Disposizioni di Vigilanza per le Banche, Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 e successive modifiche).

Modalità di Gestione dei Rischi di carattere non finanziario

I rischi di carattere non finanziario legati ai temi della sostenibilità ricadono trasversalmente in numerose tipologie di rischio, ma sostanzialmente si concentrano nelle categorie dei rischi operativi, del rischio strategico (rischio di errate scelte strategiche e rischio commerciale) e dei rischi reputazionali.

Per essi, sono stabiliti alcuni fondamentali processi di gestione:

- valutazione ex-ante, da parte delle funzioni aziendali di controllo di 2° livello, relativamente all'introduzione di nuovi prodotti, all'ingresso in nuovi mercati, all'avvio di nuove iniziative commerciali (campagne, variazioni massive di condizioni, canali distributivi, ecc.);
- gestione centralizzata e sistematica dei reclami della clientela presso la funzione di Compliance;
- raccolta sistematica delle informazioni relative alle perdite operative subite dalla banca, al fine di individuare ogni eventuale criticità e suggerire le misure per la loro mitigazione;
- emanazione di un Codice Etico interno, ovvero dello strumento di autodisciplina che contiene impegni volontari di rispetto reciproco e rafforzamento delle relazioni con gli stakeholder della Banca;
- monitoraggio del livello reputazionale della banca, attraverso l'analisi del tasso d'incidenza dei reclami, lo stato delle relazioni sindacali e dei rapporti con le Autorità, l'esecuzione di attività di autovalutazione.

Con riferimento al presidio del **rischio operativo** si segnala come esso sia oggetto di costante attenzione, sia nelle diverse fasi dei processi e delle procedure operative, sia nell'ambito delle periodiche verifiche di adeguatezza del sistema dei controlli. Nell'ambito del rischio operativo viene monitorato anche il rischio informatico, accertando in particolare l'affidabilità e la sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche.

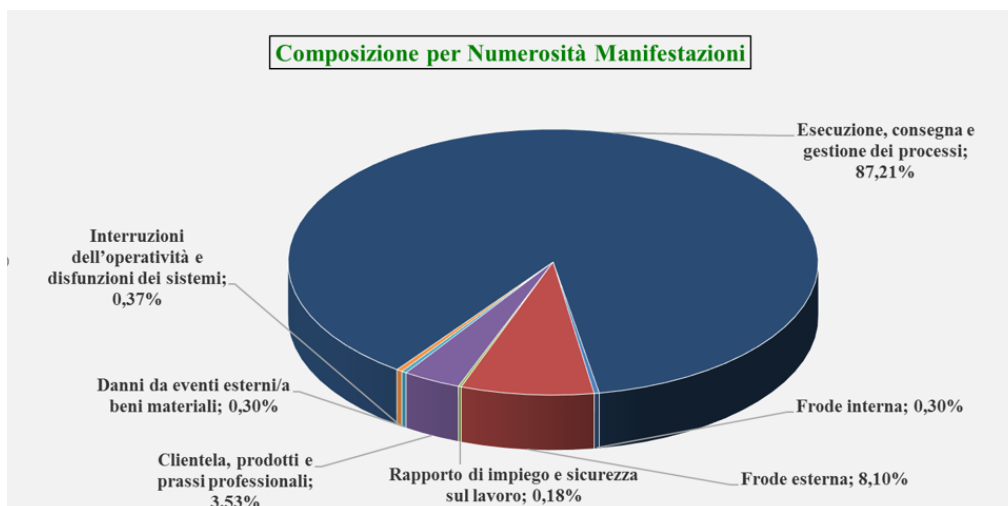
Banca Valsabbina, non solo ha adottato un quadro normativo interno funzionale ad indirizzare i comportamenti e l'esecuzione dei processi, ma ha definito un insieme di processi organizzativi per il presidio e la gestione delle fattispecie di rischio operativo, nell'ambito dei quali si avvale - assieme alla competente funzione di Risk Management - dell'Internal Audit, della Compliance e dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

la Banca ha poi adottato un sistema integrato di rilevazione, valutazione, monitoraggio, mitigazione e controllo dei rischi medesimi, anche attraverso un sistema di raccolta e conservazione dei dati relativi ad eventi e perdite operative, che permette la creazione di un database storico. La Banca classifica le perdite operative contabilizzate sulla base delle tipologie di eventi previsti dalla Normativa di Vigilanza, riepilogandoli in base al loro impatto economico ed alla numerosità delle manifestazioni.

Dal punto di vista dell'impatto economico, i più rilevanti riguardano gli ambiti:

- Clientela, prodotti e prassi professionali;
- Esecuzione, consegna e gestione dei processi;
- Frode esterna;
- Frode interna.

Relativamente ai dati di perdita, inseriti nell'archivio gestionale di Loss Data Collection della Banca negli anni 2012-2018, si riporta di seguito la distribuzione per tipologia di perdita, con vista per impatto a conto economico e per numerosità di accadimento, secondo lo schema di classificazione degli eventi previsto dalle disposizioni di Vigilanza.



Un'altra categoria di rischio all'interno della quale ricadono i rischi non finanziari è il **rischio di reputazione**, costituito dal rischio derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza. È stato implementato un processo autovalutativo finalizzato ad ottenere una valutazione qualitativa dell'esposizione al rischio reputazionale e ad identificare gli eventi di rischio maggiormente impattanti per la realtà aziendale. Nell'ambito del processo vengono pertanto monitorate le aree di operatività più esposte a tale rischio, sensibilizzando i principali attori coinvolti e valutando eventuali azioni di mitigazione. La Banca si è dotata di un Codice Etico volto alla condivisione del sistema di valori, principi e regole di condotta al quale tutti i soggetti interni sono chiamati ad attenersi i propri comportamenti. La Banca inoltre aggiorna ed implementa nel continuo il quadro normativo interno ed i relativi processi al fine di garantire un presidio costante per la mitigazione del rischio reputazionale. Un ulteriore presidio diretto al contenimento di possibili comportamenti illegittimi da parte dei dipendenti è rappresentato dal sistema di segnalazione interna delle violazioni (c.d. whistleblowing), con l'individuazione del soggetto al quale far affluire le stesse in modo riservato.

Tutela della privacy - il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali

Lo scorso 25 maggio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali (EU) 2016/679 denominato GDPR - General Data Protection Regulation. L'approccio alla protezione dei dati personali richiesto dalla nuova normativa introduce nuovi requisiti e significative novità, che la Banca si è subito impegnata ad attuare:

È stato nominato il DPO - Data Protection Officer, il cui ruolo è quello di dialogare con l'Autorità, far da riferimento per tutte le comunicazioni relative al trattamento dei dati e costituire e gestire un sistema organizzato di gestione dei dati personali;

È stata aggiornata la modulistica indirizzata alla clientela;

Vi sono stati adeguamenti contrattuali con gli Outsourcer e una revisione di tutta la regolamentazione interna. In particolare, sono state aggiornate la Policy e i Regolamenti finalizzati alla rilevazione degli incidenti informatici, la policy di gestione degli Amministratori di Sistema e il Regolamento del Comitato Sicurezza e Privacy. Inoltre, è stato definito il processo operativo per la rilevazione e la notifica dei Data Breach.

Infine, è stata elaborata e approvata la nuova policy relativa alla "Politica per la protezione dei dati della clientela, ai sensi delle normative vigenti e del Regolamento generale europeo in materia di protezione dei dati personali (UE) - 2016/679" e il relativo Regolamento Operativo.

La Banca si è impegnata a identificare e somministrare ai propri dipendenti adeguati corsi di formazione in materia di GDPR.

Lotta contro la corruzione, antiriciclaggio e conflitti di interesse

Per Banca Valsabbina la lotta alla corruzione è un caposaldo dell'approccio al business e si riflette sia all'interno del proprio Modello 231, dove è chiaramente identificato il rischio di corruzione, che all'interno del Codice etico vigente. Quanto previsto da tali strumenti viene considerato sufficiente dalla Banca per contrastare il rischio corruzione: per questo motivo non è stata predisposta una specifica policy relativa alle tematiche dell'anticorruzione.

Per quanto riguarda il Modello 231 (cfr. paragrafi precedenti) sono previste norme deontologiche e regole operative adottate in funzione di specifiche attività e dei relativi rischi di corruzione.

L'art. 4 del Codice Etico, inoltre, esplicita che ogni operazione posta in essere nell'interesse della Banca (o nel caso ne coinvolga il nome e la reputazione) deve puntare alla "massima correttezza gestionale, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri contabili [...] e opportunamente documentata e soggetta a verifica".

Tutti i dipendenti e collaboratori della Banca sono tenuti a trattare con la massima riservatezza le informazioni - riservate e privilegiate - in proprio possesso e relative alle attività della Banca e dei clienti.

Inoltre, i dipendenti e i collaboratori devono evitare qualsiasi tipo di conflitto di interesse, e nel caso di una anche solo potenziale situazione di conflitto, dare immediata comunicazione al proprio superiore diretto.

Infine, la gestione delle risorse finanziarie deve avvenire nel rispetto della trasparenza, della liceità e della tracciabilità delle operazioni poste in essere. A tal fine la Banca, i dipendenti e i collaboratori devono rispettare tutte le disposizioni di legge - nazionali ed internazionali - in tema di antiriciclaggio. È fatto divieto di utilizzare o presentare dichiarazioni o documenti falsi o attestanti cose non vere ovvero omettere informazioni per conseguire - a vantaggio o nell'interesse della Banca - contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse dallo Stato, da un ente Pubblico o dalla UE; è inoltre vietato utilizzare tali erogazioni per scopi diversi da quelli a cui sono destinati.

La Banca non intende intrattenere relazioni in modo diretto o indiretto, con persone o enti notoriamente dediti alla commissione di reati o di cui sia riconosciuta o sospettata l'appartenenza o il legame ad organizzazioni criminali, terroristiche od operanti nell'ambito di Paesi nei cui confronti siano attive misure di embargo alle quali aderisce lo Stato italiano.

Nel corso del 2018 non si sono verificati episodi di corruzione, né tantomeno la Banca è stata coinvolta in azioni legali per comportamenti anti-concorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche.

Per ulteriori informazioni ed approfondimenti riguardo il tema, si rimanda al Codice Etico disponibile sul sito della Banca.

3. LA GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

Le tematiche rilevanti relative alla gestione delle risorse umane sono riepilogate nella tabella seguente, unitamente ai principali rischi che la Direzione di Banca Valsabbina ha identificato. Nelle pagine successive sono descritte le politiche, il modello gestione e i risultati conseguiti.

| TEMI RILEVANTI RELATIVI A RISORSE UMANE | PRINCIPALI RISCHI CONNESSI (cfr. § “Il sistema di gestione dei rischi” della Relazione sulla Gestione) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Formazione e sviluppo del personale • Salute e Sicurezza del personale | <ul style="list-style-type: none"> • Rischio di incompetenza e negligenza • Rischio di aumento del turn over e perdita di personale competente e rilevante • Rischio di aumento degli infortuni • Rischio di aumento dello stress lavoro correlato |

3.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi

Per Banca Valsabbina, le sue Risorse Umane sono il vero “capitale”, che rappresenta i valori aziendali con i clienti e stabiliscono con questi un vero e proprio rapporto fiduciario.

La politica adottata da Banca Valsabbina per la gestione responsabile del personale è inserita all’interno del Codice Etico, di seguito riportata.

Ai Dipendenti e ai Collaboratori Esterni, la cui incolumità fisica e integrità morale sono considerate valori primari della Banca, vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità personale, in ambienti di lavoro adeguati.

L’effettiva conoscenza delle normative, di ogni ordine e grado, che disciplinano le attività rientranti nelle rispettive funzioni è condizione necessaria per la loro assegnazione.

La Banca fornisce ai propri Dipendenti strumenti di formazione e di aggiornamento idonei al raggiungimento di un grado di professionalità adeguato all’esecuzione dei compiti loro assegnati e ne valorizza nel tempo le attitudini e le competenze.

La Banca riconosce l’importanza della comunicazione interna aziendale nei confronti del Personale e la favorisce con appositi strumenti e iniziative.

Tutti i Dipendenti e Collaboratori Esterni sono tenuti ad impegnarsi a curare le proprie competenze e professionalità, arricchendole con l’esperienza e la collaborazione dei colleghi, nonché ad assumere un atteggiamento costruttivo e propositivo, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori.

I Dipendenti devono poter esprimere liberamente il proprio pensiero e, ove del caso, il proprio dissenso.

La Banca valorizza lo spirito di appartenenza aziendale e quello di solidarietà con e tra le persone della Banca stessa.

Il Personale è assunto con regolare contratto di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

La Banca evita qualsiasi forma di discriminazione e garantisce trasparenza sia alla fase di selezione che a quelle di gestione e sviluppo di carriera del Personale.

I profili professionali e personali dei candidati vengono valutati con obiettività nell’esclusivo interesse della Banca ad assumere o a promuovere le persone più idonee per le posizioni di cui trattasi.

La Banca adotta regole atte a evitare che le attività di selezione del Personale possano essere condizionate da considerazioni di carattere clientelare o anche solo apparire tali.

Per quanto concerne la formazione, ad ogni dipendente vengono somministrati i corsi di formazione obbligatoria previsti dalla legge oltre ad altri corsi volti all'ampliamento delle competenze dei dipendenti.

La tutela dei diritti umani è per Banca Valsabbina un tema importante, ma non si ritiene che necessiti di un presidio di carattere strategico; questo per due motivi:

- è una questione in parte connessa ad altri aspetti materiali trattati nella presente Dichiarazione, tra cui i temi legati alla salute e sicurezza dei propri dipendenti o alla correttezza contrattuale;
- l'operatività della Banca avviene esclusivamente sul territorio nazionale: tutti i temi legati ai diritti fondamentali dell'uomo sono altamente normati e disciplinati dai contratti di riferimento.

Anche per questi motivi, nel corso del 2018 non sono state realizzate attività di formazione specifiche sul rispetto dei Diritti Fondamentali dell'Uomo.

Ma per evitare il più possibile che casi isolati possano ledere tali principi, Banca Valsabbina ha comunque ritenuto di prevedere nel proprio Codice Etico, anche quello della non discriminazione, come riportato poco sopra. In base ai meccanismi di segnalazione, monitoraggio e controllo previsti dal Codice Etico, nel corso del 2018, non si sono registrati episodi di discriminazione.

3.2 Risultati e indicatori non finanziari

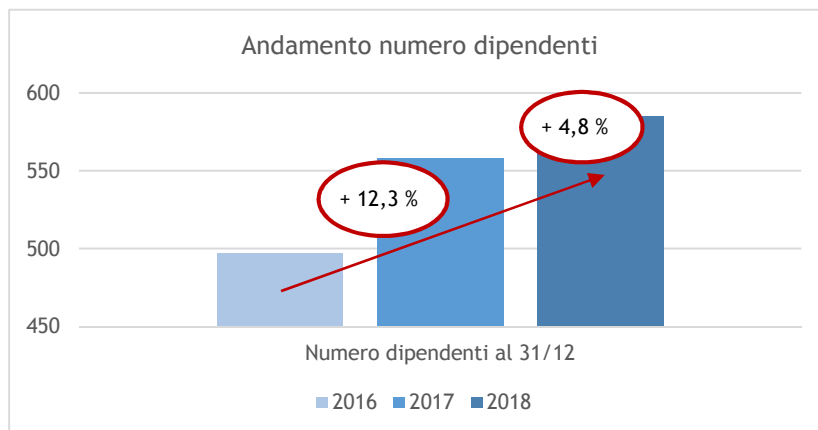
Composizione e caratteristiche

A fine 2018 la Banca conta 585 dipendenti¹ - in aumento rispetto al 2017 - di cui 188 sono donne. La maggior parte delle risorse della Banca ha un contratto a tempo indeterminato e lavora full-time.

| Tipo di contratto d'impiego | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Tempo indeterminato | 396 | 188 | 584 | 364 | 175 | 539 | 339 | 151 | 490 |
| Tempo determinato | 1 | - | 1 | 14 | 5 | 19 | 6 | 1 | 7 |
| Apprendistato | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 397 | 188 | 585 | 378 | 180 | 558 | 345 | 152 | 497 |

¹ sono esclusi per tutti gli anni i lavoratori a somministrazione; questi sono 11 nel 2018, 3 nel 2017 e 2016.

Come si evince dal grafico seguente, negli ultimi tre anni il numero dei dipendenti è in lenta ma costante crescita.



| Full-time/part-time | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Full-time | 397 | 170 | 567 | 377 | 164 | 541 | 344 | 135 | 479 |
| Part-time | - | 18 | 18 | 1 | 16 | 17 | 1 | 17 | 18 |
| Totale | 397 | 188 | 585 | 378 | 180 | 558 | 345 | 152 | 497 |

I dipendenti di Banca Valsabbina sono stati ulteriormente suddivisi per figura professionale e per genere. Dalla seguente tabella si evince che la maggior parte dei dipendenti rientra nella 3° Area professionale.

| Figura professionale | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | 7 | - | 7 | 10 | - | 10 | 10 | - | 10 |
| Quadri Direttivi | 187 | 70 | 257 | 162 | 61 | 223 | 144 | 48 | 192 |
| 3° Area professionale | 203 | 117 | 320 | 206 | 118 | 324 | 191 | 103 | 294 |
| 2° Area professionale | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| 1° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 397 | 188 | 585 | 378 | 180 | 558 | 345 | 152 | 497 |

Il numero dei dirigenti è in diminuzione rispetto allo scorso anno, con un'incidenza percentuale sul totale del personale dell'1,19%. Al contrario, i quadri direttivi sono in aumento del 15,25% rispetto all'anno scorso e rappresentano il 43,93% dei dipendenti.

Banca Valsabbina si distingue per la qualità e per l'elevata professionalità delle proprie risorse; metà dei dipendenti della Valsabbina, infatti, ha una laurea.

| N. Dipendenti suddivisi per Titolo di Studio | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|------------|------------|------------|
| Laurea | 286 | 273 | 234 |
| Diploma | 299 | 277 | 253 |
| Licenza Media | - | 8 | 10 |
| Totale | 585 | 558 | 497 |

Banca Valsabbina si avvale anche del supporto di alcuni collaboratori esterni, come di seguito rappresentati:

| Numero totale di lavoratori esterni suddivisi per figura professionale e genere | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Collaboratori (es: collaborazioni a progetto, collaborazioni temporanee ecc.) | 3 | - | 3 | 3 | - | 3 | 2 | - | 2 |
| Lavoratori con contratto di somministrazione | 6 | 5 | 11 | 2 | 1 | 3 | 3 | - | 3 |
| Totale | 9 | 5 | 14 | 5 | 1 | 6 | 5 | - | 5 |

La maggior parte dei dipendenti di Banca Valsabbina risiede in Provincia di Brescia; altre principali province di residenza delle risorse della Banca sono Verona e Trento.

| N. di dipendenti suddivisi per luogo di residenza | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|---|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|
| | totale | di cui Dirigenti | totale | di cui Dirigenti | totale | di cui Dirigenti |
| Brescia | 449 | 6 | 441 | 8 | 414 | 8 |
| Verona | 54 | - | 48 | - | 45 | - |
| Trento | 14 | - | 14 | - | 14 | - |
| Altro | 68 | 1 | 55 | 2 | 24 | 2 |
| Totale | 585 | 7 | 558 | 10 | 497 | 10 |

Dei 585 dipendenti, 172 operano presso le strutture centrali (29,4% del totale), mentre 413 unità (70,6% del totale) presso le filiali del territorio.

| Dipendenti per struttura | 2018 | 2017 | 2016 |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Struttura Centrale | 172 | 166 | 156 |
| Rete periferica | 413 | 392 | 341 |
| Totale | 585 | 558 | 497 |

Banca Valsabbina è considerata positivamente dai propri dipendenti e tale giudizio trova conferma nelle numerose assunzioni effettuate durante l'anno e in un basso turnover. In particolare, nel 2018 sono state assunte 44 risorse e sono uscite 17 persone.

| Assunzioni e cessazioni per fasce di età | | | | | | | | | |
|--|------------|--------------|-----------|------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|
| | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
| | < 30 anni | 30 - 50 anni | > 50 anni | < 30 anni | 30 - 50 anni | > 50 anni | < 30 anni | 30 - 50 anni | > 50 anni |
| Numero totale di dipendenti | 39 | 428 | 118 | 46 | 405 | 107 | 34 | 366 | 97 |
| N. Assunti nell'anno | 6 | 35 | 3 | 25 | 47 | 10 | 11 | 11 | 5 |
| Tasso assunzione | 15% | 8% | 3% | 54% | 12% | 9% | 32% | 3% | 5% |
| N. Cessazioni nell'anno | 2 | 8 | 7 | 4 | 6 | 11 | 3 | 9 | 4 |
| Tasso turnover | 5% | 2% | 6% | 9% | 1% | 10% | 9% | 2% | 4% |

| Assunzioni e cessazioni per genere | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Numero totale di dipendenti | 397 | 188 | 585 | 378 | 180 | 558 | 345 | 152 | 497 |
| N. Assunti nell'anno | 35 | 9 | 44 | 52 | 30 | 82 | 17 | 10 | 27 |
| Tasso assunzione¹ | 9% | 5% | 8% | 14% | 17% | 15% | 5% | 7% | 5% |
| N. Cessazioni nell'anno | 16 | 1 | 17 | 19 | 2 | 21 | 9 | 7 | 16 |
| Tasso turnover² | 4% | 1% | 3% | 5% | 1% | 4% | 3% | 5% | 3% |

1-2 I tassi assunzione turnover sono calcolati come rapporto tra, rispettivamente, numero di persone entrate e uscite e il personale presente al 31/12 per ogni categoria (genere ed età)

I dirigenti di Banca Valsabbina, nel 2018, sono tutti uomini e hanno in prevalenza oltre i 50 anni, dato in linea con quello dell'anno precedente. L'età della maggior parte dei Quadri direttivi, invece, insieme ai dipendenti facenti parte della 3° Area Professionale, è tra i 30 e i 50 anni.

| Suddivisione del personale per fasce d'età e figura professionale | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Numero persone | 2018 | | | | 2017 | | | | 2016 | | | |
| | <30 anni | 30-50 anni | >50 anni | Totale | <30 anni | 30-50 anni | >50 anni | Totale | <30 anni | 30-50 anni | >50 anni | Totale |
| Dirigenti | - | 3 | 4 | 7 | - | 4 | 6 | 10 | - | 4 | 6 | 10 |
| Quadri Direttivi | - | 170 | 87 | 257 | - | 145 | 78 | 223 | - | 124 | 68 | 192 |
| 3° Area profess. | 39 | 254 | 27 | 320 | 46 | 255 | 23 | 324 | 34 | 237 | 23 | 294 |
| 2° Area profess | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 |
| 1° Area profess | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 39 | 428 | 118 | 585 | 46 | 405 | 107 | 558 | 34 | 366 | 97 | 497 |

L'età anagrafica media del personale di Banca Valsabbina è di 42 anni; in particolare, 40,9 anni per le donne e 43,1 anni per gli uomini. L'anzianità media di servizio è invece di 11,7 anni.

In Banca sono presenti 31 dipendenti appartenenti a categorie protette, in particolare dipendenti con invalidità civili e figli di vittime del lavoro, tre risorse in più rispetto al 2017, a dimostrazione dell'impegno e dell'attenzione della Banca alle sue risorse e alla comunità.

Di seguito una tabella esemplificativa:

| Categorie protette (personale)* | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Numero persone | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Quadri Direttivi | 5 | 1 | 6 | 5 | 1 | 6 | 6 | 1 | 7 |
| 3° Area professionale | 13 | 12 | 25 | 11 | 11 | 22 | 10 | 9 | 19 |
| 2° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | 18 | 13 | 31 | 16 | 12 | 28 | 16 | 10 | 26 |

* invalidità civile e figli di vittime del lavoro

Parità di genere e welfare aziendale

Come descritto nel Codice Etico, la Banca evita "qualsiasi forma di discriminazione e garantisce trasparenza sia alla fase di selezione che quelle di gestione e sviluppi di carriera del personale".

Come da normativa in vigore, sia i dipendenti donna che i dipendenti uomini, hanno diritto al congedo parentale.

Di seguito una tabella che riassume il numero totale di dipendenti che avevano diritto al congedo parentale, divisi per genere.

| N. dipendenti che avevano diritto al congedo parentale, per genere. | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Quadri Direttivi | 65 | 29 | 94 | 62 | 29 | 91 | 53 | 24 | 77 |
| 3° Area professionale | 55 | 48 | 103 | 54 | 57 | 111 | 57 | 52 | 109 |
| 2° Area professionale | - | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 1° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 121 | 78 | 199 | 117 | 87 | 204 | 111 | 77 | 188 |

Nel 2018, un totale di 14 risorse hanno effettivamente usufruito del loro diritto al congedo parentale, in aumento rispetto al dato dell'anno precedente. Hanno usufruito del diritto al congedo 13 dipendenti donne e un dipendente uomo.

| N. dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere. | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|----------|-----------|-----------|--------|-----------|-----------|--------|-----------|-----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Quadri Direttivi | 1 | 5 | 6 | - | 5 | 5 | - | 3 | 3 |
| 3° Area professionale | - | 8 | 8 | - | 6 | 6 | - | 8 | 8 |
| 2° Area professionale | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| 1° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 1 | 13 | 14 | | 12 | 12 | | 12 | 12 |

L'anno scorso, 8 dipendenti donna e un dipendente uomo che avevano usufruito del congedo parentale, sono rientrati al lavoro.

| N. dipendenti che sono tornati a lavoro dopo il periodo di congedo parentale, per genere. | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|----------|----------|-----------|--------|----------|----------|--------|----------|----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Quadri Direttivi | 1 | 4 | 5 | - | 2 | 2 | - | 2 | 2 |
| 3° Area professionale | - | 5 | 5 | - | 5 | 5 | - | 5 | 5 |
| 2° Area professionale | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| 1° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 1 | 9 | 10 | | 8 | 8 | | 7 | 7 |

Nel 2018, si contano 8 dipendenti donna che sono tornate al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora in Banca 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro, rispetto alle 7 dipendenti donna dell'anno precedente.

| N. dipendenti che sono tornati a lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora in azienda 12 mesi dopo il loro ritorno a lavoro, per genere. | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Quadri Direttivi | - | 2 | 2 | - | 2 | 2 | - | 2 | 2 |
| 3° Area professionale | - | 5 | 5 | - | 5 | 5 | - | 6 | 6 |
| 2° Area professionale | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| 1° Area professionale | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | - | 8 | 8 | - | 7 | 7 | - | 8 | 8 |

Banca Valsabbina fornisce ai propri dipendenti a tempo indeterminato e con contratto full-time alcuni

benefit, come ad esempio 5 ore di permesso per figlio per una volta al momento dell'inserimento del bambino/a all'asilo nido o alla scuola materna. Inoltre, è possibile coprire il tempo delle visite mediche con un permesso extra CCNL.

Di seguito sono elencati altri benefit che la Valsabbina concede ai propri dipendenti. Come si evince dalla tabella, la Banca è particolarmente impegnata nel versamento di risorse a fondi pensione integrativi e a servizi per la scuola e la famiglia. Nel 2018 sono state dedicate 415 ore ai servizi salva-tempo (282 nel 2017) e 48 risorse sono stati sottoposti a visita medica di prevenzione sanitaria (53 nel 2017).

Di seguito una tabella esemplificativa degli investimenti in welfare aziendale concessi da Banca Valsabbina ai propri dipendenti:

| Ripartizione investimenti in welfare aziendale | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|-------------|-----------|-------------|
| Servizio sostitutivo di mensa | 662.237 € | 622.668 € | 568.738 € |
| Versamenti a fondi pensione integrativi | 1.095.278 € | 871.252 € | 1.038.467 € |
| Scuola e Famiglia | 42.773 € | 36.669 € | 33.962 € |
| Copertura sanitaria e assicurativa | 489.770 € | 473.181 € | 427.173 € |

Dialogo con le parti sociali

Come descritto nel Codice Etico, "la Banca impronta il confronto con le Organizzazioni sindacali in senso responsabile e costruttivo, favorendo un clima di reciproca fiducia e dialogo, nella continua ricerca di proficue relazioni industriali".

Anche per il 2018 la totalità dei dipendenti è coperta da accordi di contrattazione collettiva. In particolare, vengono utilizzati gli ultimi contratti CCNL Credito al 31/03/2015 per i Quadri e le tre aree professionali e il CCNL 13/07/2015 per i Dirigenti; inoltre, per i Quadri e le Aree Professionali sono previsti degli accordi integrativi CIA Valsabbina.

Per qualsiasi variazione contrattuale, il preavviso minimo è stabilito dal CCNL.

Salute e sicurezza

La Banca si è impegnata a garantire un ambiente lavorativo conforme alle norme vigenti in materia di salute e sicurezza, assicurando l'adempimento di tutti gli obblighi di legge.

Nel 2018, si sono registrati 2 infortuni sul lavoro; sono invece occorsi n.3 infortuni in itinere, contro i 6 del 2017.

| N. e tipologia degli infortuni | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--------------------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Infortuni sul lavoro | - | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Infortuni in itinere | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 6 | 4 | 1 | 5 |

I giorni di assenza e i giorni persi (per malattia) sono aumentati nel 2018 rispetto all'anno precedente. Le assenze - escludendo le ferie e i permessi - sono aumentate del 29,8 %, passando da un totale di 2.290 giorni a 2.972 giorni nel 2018. In linea con il dato precedente, anche i giorni persi sono aumentati, passando da 1.864 nel 2017 a 2.516 nel 2018, con un aumento percentuale del 35,0%.

| Indici infortunistici e assenze | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| N. giorni di assenza (escluse ferie, permessi ecc.) | 1.790 | 1.182 | 2.972 | 1.389 | 901 | 2.290 | 1.392 | 708 | 2.100 |
| N. giorni persi per malattia e infortuni | 1.548 | 968 | 2.516 | 1.182 | 682 | 1.864 | 1.251 | 549 | 1.800 |
| Indice di frequenza ¹ | 3,23 | 11,23 | 5,64 | 6,92 | 8,03 | 7,25 | 7,30 | 4,70 | 6,60 |
| Indice di gravità degli infortuni ² | 2,50 | 3,62 | 2,84 | 2,04 | 2,74 | 2,25 | 2,29 | 2,57 | 2,37 |
| Tasso di assenteismo ³ | 2,08% | 2,99% | 2,36% | 1,76% | 2,48% | 1,99% | 1,88% | 2,27% | 2,00% |

1) *Indice di frequenza = numero di infortuni / numero totale di ore lavorate x 1.000.000.*

2) *Indice di gravità = numero di giornate perse per infortuni / numero totale di ore lavorate x 1.000*

3) *Tasso di assenteismo = numero di ore perse per malattie e infortuni / totale ore lavorabili*

Dalla tabella seguente si evince che le ore lavorabili e le ore lavorate sono aumentate nel 2018 rispetto al 2017.

| Ore lavorate (personale) | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| N. ore | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Ore Lavorabili | 646.856 | 296.772 | 943.628 | 591.097 | 271.936 | 863.032 | 554.504 | 234.030 | 788.533 |
| Ore Lavorate | 619.393 | 267.143 | 886.536 | 578.403 | 249.165 | 827.568 | 545.756 | 213.451 | 759.207 |

La società opera in tutti i suoi ambienti in conformità alle disposizioni del D.lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

L'attività in questo campo prevede:

- l'adozione di un modello organizzativo di gestione della sicurezza
- la costante formazione dei dipendenti e collaboratori
- l'effettuazione di visite mediche periodiche da parte del medico competente
- l'organizzazione e formazione delle squadre di intervento previste dalla normativa, prevedendone l'adeguato e costante aggiornamento
- il monitoraggio continuo da parte del Servizio di prevenzione e protezione Aziendale
- la collaborazione con società esterne aventi competenze specifiche in materia
- la predisposizione e la diffusione dei documenti connessi al D.lgs. 81/2008 sia presso i propri lavoratori dipendenti e collaboratori che presso i fornitori continuativi
- ove necessario attuazione di misure di prevenzione e protezione

Formazione

La proposta formativa per l'anno 2018 è risultata essere in linea con i bisogni formativi emersi, adeguati alla complessità e all'evoluzione dell'attività bancaria, idonea al raggiungimento di un grado di professionalità adeguato all'esecuzione dei compiti assegnati e finalizzata alla valorizzazione nel tempo di competenze e attitudini.

L'attività formativa 2018 è stata particolarmente impegnativa sia per gli aspetti organizzativi conseguenti al notevole aumento dei dipendenti e alla loro diversa dislocazione territoriale dovuta all'espansione della Banca su nuove aree geografiche, sia per i nuovi adempimenti normativi particolarmente impattanti come la MIFID II e il Nuovo Regolamento Europeo sulla protezione dei dati che hanno condizionato notevolmente le priorità formative.

Oltre a quanto già evidenziato sopra, la formazione erogata è stata finalizzata ad adeguare conoscenze, ad affinare competenze e far crescere professionalità.

Diverse le tematiche affrontate nel 2018 che spaziano dall'operatività di Sportello e alle relative procedure

bancarie, ai corsi riguardanti l'ambito Commerciale (sia da un punto di vista di conoscenza dei vari prodotti/servizi offerti sia riguardanti l'evoluzione dell'approccio sempre più consulenziale alla clientela), ai corsi legati all'Area Crediti con la proposta di un percorso modulare, all'Area Finanza (passaggio da MIFID I a MIFID II), ai percorsi formativi in ambito assicurativo per la vendita e consulenza di prodotti assicurativi (abilitazione IVASS) e a corsi sulle normative Antiriciclaggio, Fatca-Crs e Sicurezza sul Lavoro.

Novità del 2018 è stata la realizzazione di un corso di "Business English" riservato a figure apicali della Banca rispondente alla necessità di affinare la conoscenza della terminologia inglese utilizzata sempre di più in ambito economico-bancario.

Altra importante novità formativa è stato l'avvio di un percorso Manageriale per Capi Area e alcuni Responsabili Filiale al fine di affinare "metodi e strumenti manageriali" funzionali al raggiungimento di ambiziosi obiettivi di budget nonché a trasferire una consapevolezza manageriale a 360° alle principali risorse direttive che operano nella rete.

Percorsi formativi dedicati sono stati realizzati anche per i Colleghi addetti alle Funzioni di Controllo come previsto dalla normativa vigente che prevede "una formazione continua".

Per i Colleghi addetti al Servizio di Consulenza Avanzata sono stati organizzati degli incontri, durante tutto l'anno, con le principali Case Fondi al fine di avere sempre una visione aggiornata dell'andamento dei mercati e poter così offrire una migliore consulenza alla clientela a loro affidata. Per alcuni di questi si è inoltre concluso un progetto formativo, cominciato nel 2017, di tre giornate il cui obiettivo era quello di confrontarsi sul processo di consulenza al fine di creare un metodo di lavoro il più possibile condiviso e diffondere conoscenze uniformi.

Le metodologie utilizzate per le attività di formazione sono state molteplici e spaziano dalla classica formazione in aula ai corsi e-learning, passando per le videoconferenze, call conferences, affiancamenti, coaching e formazione on the job. Per ovvie esigenze logistiche la Banca ha utilizzato sempre di più i "poli formativi" di Brescia, Vestone, Verona, Monza, Vicenza, Modena e Bergamo ovvero aule dedicate per collegamenti "a distanza".

I professionisti che hanno erogato la formazione comprendono sia risorse interne alla Banca sia docenti esterni.

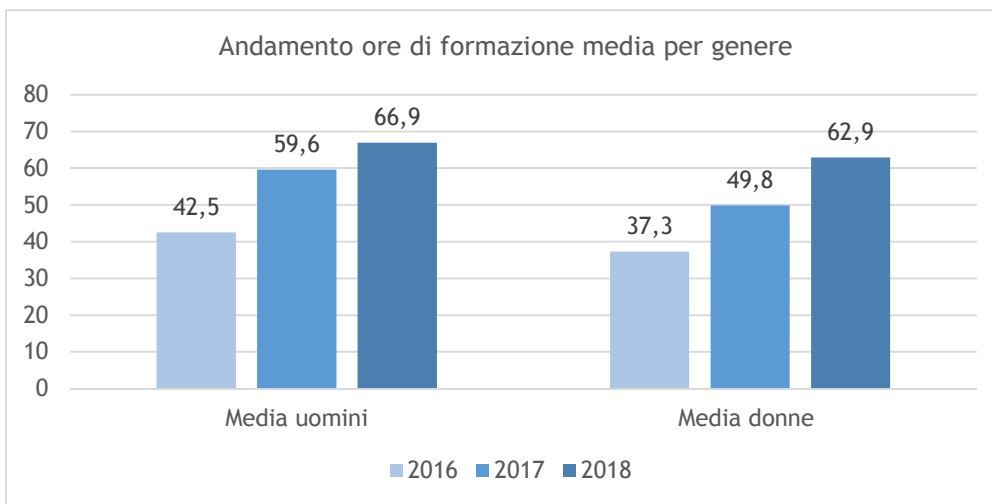
A conferma di quanto descritto sopra, si stima un aumento di circa il 22,5% nel totale di ore di formazione rispetto alle ore erogate nel 2017.

Infatti il totale delle ore dedicate alla formazione nel 2018 sono state più di 38 mila, a cui hanno partecipato, come totale di presenze più di 5 mila dipendenti mentre nominativamente hanno partecipato ad almeno un corso 537 colleghi.

Nella seguente tabella si possono trovare le ore medie di formazione per l'anno 2018 per dipendente per genere e per categoria di dipendente.

| N. ore medie di formazione | 2018 | | | | |
|----------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|
| | Uomini | Media uomini | Donne | Media donne | Totale |
| Dirigenti | 309 | 44,1 | 0 | - | 309 |
| Quadri Direttivi | 12.096 | 64,7 | 3384 | 48,3 | 15.480 |
| 3° Area professionale | 14.185 | 69,9 | 8.439 | 72,1 | 22.624 |
| Lavoratori Interinali | 0 | - | 0 | - | 0 |
| Totale | 26.590 | 66,9 | 11.823 | 62,9 | 38.413 |

| N. ore medie di formazione | 2017 | | | | | 2016 | | | | |
|----------------------------|---------------|--------------|--------------|-------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| | Uomini | Media uomini | Donne | Media donne | Totale | Uomini | Media uomini | Donne | Media donne | Totale |
| Dirigenti | 276 | 27,6 | 0 | - | 276 | 197 | 19,7 | 0,0 | - | 197 |
| Quadri Direttivi | 10.042 | 62,0 | 2.785 | 45,7 | 12.827 | 6.221 | 43,2 | 1.811 | 37,7 | 8.032 |
| 3° Area professionale | 12.167 | 59,1 | 6.163 | 52,2 | 18.330 | 8.239 | 43,1 | 3.860 | 37,5 | 12.099 |
| Lavoratori Interinali | 44 | - | 8 | - | 52 | 0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Totale | 22.529 | 59,6 | 8.956 | 49,8 | 31.485 | 14.657 | 42,5 | 5.671 | 37,3 | 20.328 |



Dalla tabella precedente si evince che sono state erogate circa 65 ore di formazione per ciascun dipendente, a prescindere dalla categoria lavorativa di appartenenza. Ai dipendenti - intesi come lavoratori appartenenti alla categoria “3^Area Professionale” - sono state erogate, in media, più di 70 ore di formazione. Tali dati dimostrano che la Banca è attenta ai propri dipendenti e investe nelle professionalità e conoscenze necessarie per valorizzare e permettere la crescita delle risorse, il vero valore della Valsabbina.

I dipendenti sono comunque tenuti a curare le proprie competenze e professionalità in maniera autonoma, arricchendole con l'esperienza e la collaborazione dei colleghi e permettendo quindi la crescita professionale altrui.

| RIEPILOGO SINTETICO ATTIVITA' FORMATIVA BANCA VALSABBINA | | | | |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|
| TIPOLOGIA CORSI | 2018 | | 2017 | |
| | ORE | PARTECIPANTI | ORE | PARTECIPANTI |
| Corsi Sicurezza | 604 | 81,00 | 860 | 128 |
| Corso Front Office - Operatività di Sportello | 315 | 42 | 210 | 28 |
| Corso Estero | - | - | 330 | 66 |
| Corso Banca e Assicurazioni (Patentino IVASS) | 5.488 | 369 | 4.575 | 317 |
| Corsi Commerciali | 3.107 | 1.333,00 | 2.602 | 1.208 |
| Corsi Area Crediti | 1.395 | 82,00 | 1.810 | 168 |
| Corsi Area Finanza | 7.347 | 791 | 2.774 | 456 |
| Corsi Procedurali | 608 | 137,00 | 495 | 37 |
| Business English | 188 | 125 | 39 | 26 |
| Gestione rischi | 35 | 23 | 166 | 83 |
| Trasparenza e Credito Immobiliare ai Consumatori | | | 1.440 | 192 |
| GDPR | 87 | 48 | | |
| Normativa Qualified Intermediary - FACTA - CRS | 648 | 216 | | |
| Formazione manageriale | 513 | 99 | | |
| Antiriciclaggio | 1.215 | 270 | 180 | 40 |
| Formazione Interna Funzioni di Controllo | 65 | 9 | 179 | 61 |
| Corsi c/o Cedacri | 140,0 | 11 | 25 | 4 |
| Corsi c/o strutture esterne (Abi, Consulting e altri Istituti formativi) | 948 | 141 | 898 | 117 |
| Videoconferenze | 854 | 367 | 829 | 320 |
| Corsi e-learning VARI | 7.976 | 1453 | 6.075 | 768 |
| Corsi e-learning per abilitazione IVASS | 7.050 | 382 | 7.996 | 350 |
| TOTALI | 38.583 | 5.979 | 31.483 | 4.369 |
| DIPENDENTI CHE HANNO PARTECIPATO ALMENO AD UN CORSO | | 537 | | 505 |

Sviluppo professionale di carriera

In applicazione delle norme del CCNL, Banca Valsabbina - riconoscendo le capacità professionali come un patrimonio fondamentale per i lavoratori e per l'efficienza e la competitività - si è posta come obiettivi la valorizzazione e lo sviluppo delle capacità professionali secondo il principio delle pari opportunità ed in coerenza con le scelte strategiche, le esigenze organizzative e produttive dell'azienda. Lo sviluppo professionale ha i seguenti contenuti:

- formazione adeguata al ruolo ricoperto o agli eventuali avanzamenti di carriera
- l'esperienza pratica di lavoro
- la mobilità su diverse posizioni

Vi sono tre fasi distinte che permettono lo sviluppo professionale di carriera e cioè:

- la formazione di base o generale
- la formazione più avanzata e specifica integrata da esperienze pratiche di mobilità
- i progetti professionali per favorire la possibilità di accesso a ruoli più elevati.

4. LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Le tematiche rilevanti relative ai servizi della Banca e al rapporto con i clienti sono riepilogati nella tabella seguente, unitamente ai principali rischi che la Direzione di Banca Valsabbina ha identificato. Nelle pagine successive sono descritte le politiche, il modello gestione e i risultati conseguiti.

| TEMI RILEVANTI RELATIVI AI SERVIZI BANCARI E AI CLIENTI | PRINCIPALI RISCHI CONNESSI (cfr. § “Il sistema di gestione dei rischi” della Relazione sulla Gestione) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Servizio al cliente • Redditività e innovazione e sicurezza dei prodotti • Tutela della privacy | <ul style="list-style-type: none"> • Rischio di perdita di clientela, legato alla poca chiarezza nelle comunicazioni, ad una poco efficace gestione dei reclami, e ad una capacità di risposta non tempestiva. • Rischio reputazionale legato ad una poco efficace gestione della clientela • Rischio di uscita dal mercato legata a poca innovazione e aggiornamento alle richieste di mercato. • Rischio reputazionale (oltre che finanziario) legato a perdita di dati o cybercrime • Rischio di mancata acquisizione di clientela legato alla ridotta accessibilità dei servizi • Rischio economico – finanziario derivante dalla limitata redditività dei prodotti |

4.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi

La politica adottata da Banca Valsabbina per la gestione responsabile del rapporto con i clienti è inserita all'interno del Codice Etico, di seguito riportata.

La Banca persegue la crescita del numero dei Clienti e del loro grado di soddisfazione in un'ottica di servizio alle famiglie, alle imprese ed agli enti pubblici e privati.

Nei rapporti con la Clientela, il personale di Banca Valsabbina è tenuto ad improntare il proprio comportamento a criteri di proattività, cortesia, trasparenza, collaborazione e ascolto, fornendo informazioni adeguate, complete e tempestive sui prodotti e sui servizi offerti. I prodotti ed i servizi proposti al Cliente devono essere rispondenti alle sue reali esigenze e non è consentito il ricorso a pratiche elusive o comunque tendenti a forzare il suo giudizio o il suo comportamento.

La Banca adotta politiche aziendali coerenti con le regole ed i principi della normativa antiriciclaggio, che costituiscono un aspetto rilevante della propria affidabilità sul mercato e nei rapporti con la Clientela.

Pur non avendo preclusioni di principio verso alcun cliente o categoria di clienti, la Banca, ferma restando l'osservanza delle disposizioni in tema di astensione dall'apertura dei rapporti (cfr. normativa antiriciclaggio), non intende intrattenere relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone o enti notoriamente dediti alla commissione di reati o di cui sia conosciuta o sospettata l'appartenenza o il legame ad organizzazioni criminali, terroristiche od operanti nell'ambito di Paesi nei cui confronti siano attive misure di embargo alle quali aderisce lo Stato Italiano.

La Banca, inoltre, ha una specifica **“Policy etica per la regolamentazione dei rapporti con le aziende che operano nel settore delle armi”**, disponibile sul sito web della Banca. In particolare, la policy stabilisce che “la Banca si impegna a non supportare operazioni, intese come qualsiasi transazione bancaria di pagamento, incasso e/o finanziamento, con imprese che operano nella produzione, stoccaggio e

commercializzazione delle seguenti tipologia di armamenti: armi di distruzione di massa nucleari, biologiche e chimiche; agenti tossici chimici, biologici o materiale radioattivo; armi controverse”. In ogni caso, le informazioni che vengono diffuse dalla Banca devono essere complete, trasparenti, comprensibili ed accurate. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito web della Banca.

Trasparenza bancaria

La Banca opera, nei rapporti con la propria clientela, nel pieno rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza interfacciandosi in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alle relative forme di comunicazione utilizzate, alle caratteristiche dei servizi offerti e alla tipologia di clientela a cui si rivolge.

La Banca mette a disposizione dei propri clienti due modalità di consultazione della documentazione prevista dalla vigente normativa e cioè:

- i “punti trasparenza” presenti in ogni filiale, presso i quali il cliente può consultare in formato elettronico tutta le informative di suo interesse e, in caso di esigenza, riprodurre in formato cartaceo quanto visualizzato;
- il sito internet, accedendo all’apposita area dedicata.

Al fine di agevolare un’informativa chiara volta a favorire scelte sempre più consapevoli da parte del cliente consumatore, Banca Valsabbina S.C.p.A. ha aderito al progetto “Trasparenza semplice” nato dal protocollo d’intesa tra Abi e le Associazioni dei Consumatori. Il logo rappresentativo dell’adesione al progetto “Trasparenza semplice” è esposto nel home page.

Le principali linee guida del protocollo sono:

- la visibilità dei link all’interno della homepage;
- la celerità dei percorsi di navigazione;
- la fruibilità delle pagine interne contenenti le informazioni di trasparenza;
- la semplificazione e la chiarezza del linguaggio;
- l’accessibilità dei documenti di trasparenza ben visibili e scaricabili all’interno delle pagine web.

4.2 Risultati e indicatori non finanziari

Il mutamento del contesto normativo regolamentare e competitivo impone un’attenta valutazione degli impatti di tali cambiamenti sul modello operativo delle banche italiane e sulle azioni strategiche da mettere in atto per affrontare nuove sfide e cogliere nuove opportunità.

La Banca Valsabbina, al fine di consolidare il posizionamento dell’istituto quale banca popolare sia nelle aree storiche che in nuovi territori di insediamento, ha ampliato di recente la propria rete di filiali (Monza, Seregno, Milano e Padova) con l’obiettivo di aumentare i ricavi esportando il proprio modello di business e incrementando ulteriormente il proprio bacino di clientela con l’obiettivo di generare valore per tutti gli stakeholder.

Nel prossimo triennio la Banca rafforzerà il modello operativo di banca del territorio che ha storicamente contraddistinto la strategia. Mantenendo un’elevata attenzione alla qualità del portafoglio nonché alla redditività del business la Banca offrirà alla propria clientela un modello di servizio innovativo, facendo leva sulle opportunità derivanti dalla innovazione tecnologica e dalla digitalizzazione dell’offerta.

La Banca sostiene anche indirettamente le imprese: per questo motivo, si è impegnata ad acquistare i crediti commerciali che le Imprese vantano nei confronti della Pubblica Amministrazione; il fine è quello di smobilizzare i crediti e migliorare i profili finanziari delle imprese.

L’obiettivo è quello di consolidare la Banca popolare nella sua forma e tradizione, innovando nel modo di servire il cliente ed il territorio di riferimento. Altri punti sui quali si basa la strategia di Banca Valsabbina sono il miglioramento della qualità del credito, l’incremento dell’efficacia commerciale e dell’efficienza operativa.

Per quanto riguarda il miglioramento della qualità del credito, al fine di giungere preparati alle prossime scadenze e agli obiettivi fissati nella normativa di settore relativa alla gestione dei crediti deteriorati, nel secondo semestre del 2018 la Banca ha dato seguito a un’operazione di cessione di un nutrito portafoglio di NPL, perseguendo il duplice scopo di diminuire sensibilmente il monte sofferenze, ma anche - come detto - di rendere lineare e meno impattante l’adeguamento ai parametri sempre più stringenti programmati dalla normativa di settore.

→ Si rimanda alla sezione della Relazione sulla Gestione (§ L'attività commerciale), per approfondimenti relativi alla descrizione dei servizi e delle attività della Banca, la raccolta da clientela, gli impieghi, le attività finanziarie e le partecipazioni, le strategie aziendali e l'attività commerciale.

Customer satisfaction

La Banca redige e pubblica il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, rendendolo disponibile sul proprio sito internet, come previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive integrazioni riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari".

Banca Valsabbina, in considerazione del radicamento sul territorio e della vicinanza alla propria clientela, ha sempre perseguito l'obiettivo di aver e un rapporto corretto e trasparente con il Cliente. A tale scopo il proprio Personale è stato opportunamente sensibilizzato al fine di garantire la massima attenzione nei confronti delle esigenze della clientela.

In tale contesto viene data estrema attenzione ai reclami presentati, in quanto rappresentano un elemento segnaletico e predittivo delle potenziali aree di criticità relative ai servizi erogati.

Nel corso dell'anno 2018 sono stati registrati n. 76 reclami provenienti dalla clientela pari allo 0,09% rispetto al numero dei clienti, mentre nel 2017 il dato ammonta a n. 97 reclami.

Nella tabella seguente vengono indicate le principali macro aree, come da classificazione A.B.I., a cui si riferiscono i reclami stessi.

| Composizione dei reclami | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|------------|--------------------------|
| | 2018 | % su totale reclami 2018 | 2017 | % su totale reclami 2017 | 2016 | % su totale reclami 2016 |
| Conti correnti e DR | 27 | 35,53% | 22 | 22,68% | 24 | 10,76% |
| Finanziamenti e Mutui | 21 | 27,64% | 31 | 31,96% | 22 | 9,87% |
| Servizi di Investimento e accessori | 6 | 7,89% | 28 | 28,86% | 151 | 67,71% |
| Servizi di incasso e pagamento | 10 | 13,15% | 6 | 6,19% | 9 | 4,03% |
| Carte di credito e debito | 3 | 3,94% | 6 | 6,19% | 3 | 1,35% |
| Altro | 9 | 11,85% | 4 | 4,12% | 14 | 6,28% |
| Totali | 76 | 100,00% | 97 | 100,00% | 223 | 100,00% |

Le principali motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela riguardano problematiche relative all'esecuzione di operazioni, alle condizioni e all'applicazione delle stesse.

Si ritiene opportuno evidenziare che, per l'anno 2017, su un totale di n. 97 reclami pervenuti, n. 77 non sono stati accolti fornendo le dovute motivazioni e n. 20 reclami sono stati totalmente o parzialmente accolti.

Per l'anno 2018, invece, su un totale di n. 76 reclami pervenuti, n. 53 non sono stati accolti fornendo le dovute motivazioni e n. 23 reclami sono stati totalmente o parzialmente accolti.

→ Le Filiali della Banca sono a disposizione dei Clienti al fine di giungere ad un chiarimento delle eventuali problematiche che possono sorgere. Sul sito della Banca Valsabbina nella sezione della Trasparenza dedicata ai reclami è consultabile il documento "Come inoltrare un reclamo alla Banca" con tutte le necessarie specifiche relative non solo alla presentazione di un reclamo ma anche alle modalità di ricorso ai sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sempre nella sezione Trasparenza sono consultabili altri documenti e Guide informative

Prodotti finanziari per segmenti specifici di clientela

In linea con i precedenti esercizi, anche nell'anno 2018, la banca ha confermato la sua attenzione verso la

propria clientela realizzando numerosi progetti e promuovendo varie iniziative, anche legate all'erogazione di nuovi servizi finanziari, che hanno permesso l'acquisizione di nuovi clienti e la fidelizzazione di quelli già acquisiti. Rispetto all'esercizio precedente è stata razionalizzata l'offerta di convenzioni di conto corrente proposte alla nuova clientela riducendo le precedenti 50 convenzioni circa a 25 al fine di rendere maggiormente efficace la comparazione tra prodotti e di conseguenza la scelta della convenzione più idonea alla clientela.

Tra le convenzioni consolidate, come Conto Giovani (riservato alla clientela "under 30" e scelta da oltre 8.800 correntisti), Conto 44 gatti e Primo Conto rivolti ai nostri "piccoli" clienti accompagnandoli sino alla maggiore età (oltre 1.200 adesioni di cui circa 500 acquisiti nel 2018), Conto Evergreen e Conto Rosa rispettivamente destinati alla clientela "over 65" e femminile (che contano circa 7.700 aderenti complessivi), Light e Zero Spese (più di 13.200 rapporti), spiccano i nuovi prodotti di conto corrente quali il Conto Smart (con un utilizzo dei nostri servizi direttamente dal proprio smartphone tramite app), Conto Family (studiato per soddisfare le esigenze dell'intera famiglia), Dipendenti Plus (dedicato ai dipendenti delle aziende presenti sul territorio) e Conto Sicuro (che rappresenta una sorta di tesoretto per custodire i propri depositi con un rendimento di particolare interesse).

Le novità proposte alla clientela hanno fatto registrare sin da subito ottimi riscontri raccogliendo, in pochi mesi dalla data di lancio, più di 800 adesioni andando a completare, rispetto al precedente portafoglio, le offerte indispensabili per soddisfare le esigenze della nostra clientela privata.

A questi prodotti di recente emissione si vanno ad aggiungere convenzioni di conto corrente studiate per accompagnare il cliente a 360 gradi nello svolgimento della propria attività imprenditoriale o nella gestione della propria azienda; in particolare la banca ha lanciato, nel corso del 2018, il Conto Artigiani (destinato all'omonimo target di clientela particolarmente presente nel tessuto territoriale da noi servito), il Conto Esercenti (un pacchetto di servizi destinato ad attività di vendita al dettaglio come ad esempio negozianti e ristoratori), il Conto Small Business (dedicato ai liberi professionisti e ditte individuali) sino ad arrivare al Conto Impresa (dedicato alle società di persone e di capitali).

Ricopre ancora una fondamentale importanza l'offerta "Socio Cliente" che prevede tre diversi pacchetti destinati ai privati, con servizi crescenti in funzione del possesso azionario (100, 200 o 500 azioni), oltre ad un pacchetto per le imprese con un possesso minimo di 1.000 azioni; queste convenzioni evidenziano circa 19.000 adesioni di clienti che usufruiscono quotidianamente dei servizi a pacchetto compresi nell'offerta.

Quanto precedentemente descritto si va ad affiancare alle sempre maggiori esigenze della clientela inerenti la digitalizzazione dei servizi finanziari e dei pagamenti. A tal proposito la banca offre con sempre maggior successo le proprie piattaforme di home banking usufruibili sia da dispositivi desktop che mobile grazie ad apposite app disponibili sia per sistemi Android che IOS.

Sempre in tale ambito la Banca ha integrato la propria offerta con l'innovativo servizio di Satispay, un'efficiente sistema di mobile payment indipendente dai circuiti di carte di credito/debito, che tramite un'applicazione smartphone gratuita è in grado di eseguire pagamenti e/o incassi di somme di denaro con un sistema P2P disponibile a tutti gli iscritti al Servizio.

Questo prodotto va ad integrare anche l'attuale offerta di soluzioni pos disponibili agli esercenti già arricchita, nel corso dell'anno, da un nuovo innovativo dispositivo denominato "Smart Pos", che permette alla clientela di usufruire di un terminale di nuova generazione in grado di affiancare alle consuete funzionalità di incasso, numerose ulteriori servizi dal particolare valore aggiunto abbinati ad un design ed a una facilità di utilizzo di notevole interesse lato utilizzatore.

Sempre in ambito digitalizzazione, il mese di dicembre 2018 è stato caratterizzato dal lancio del prodotto Conto On Line che sin da subito ha riscontrato particolare interesse da parte del target di clientela a cui è dedicato.

Ultimo aspetto rilevante riguarda il supporto della banca nei confronti delle famiglie che hanno manifestato l'esigenza di mutui e/o finanziamenti; nell'anno 2018 la banca ha condotto l'erogazione, in partnership con Cofidis, di 1.940 prestiti personali per un liquidato complessivo di circa 32,5 milioni di euro offrendo alla propria clientela un modello che abbina semplicità a convenienza arrivando a concedere credito in 24/48

ore dal manifestato interesse del richiedente.

Infine, oltre ai prestiti personali, si conferma costante il supporto della banca alle famiglie che sono alla ricerca di un mutuo ipotecario per l'acquisto di un immobile o per la surroga di un impegno già contratto con altri istituti di credito (circa 700 le famiglie supportate con un erogato di circa 90 milioni di euro).

È attesa nei primi mesi del 2019 la sottoscrizione di un accordo con il FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti) che prevede l'adesione della Banca al programma "EASI" (Programma dell'UE per l'occupazione e l'innovazione Sociale).

Nell'ambito di tale progetto la Banca potrà finanziare Imprese Sociali a condizioni più favorevoli per il cliente, grazie all'ottenimento di una garanzia sui finanziamenti erogati sotto EASI pari all'80 % degli importi finanziati.

Si ricorda inoltre che questa non è la prima collaborazione tra la Banca ed il FEI, infatti nel giugno 2017 è stato sottoscritto l'accordo "InnovFin SME Guarantee Facility", mediante il quale la Banca ha ottenuto un plafond di € 50.000.000 per finanziamenti a condizioni agevolate da erogare ad imprese PMI o Small Mid Cap. Al 31/12/2018 mediante tale programma sono stati destinati e/o erogati fondi per € 34.146.000.

→ Si rimanda alla sezione della Relazione sulla Gestione (§ L'attività commerciale), per approfondimenti.

5. RICCHEZZA ECONOMICA DISTRIBUITA E PARTNER ECONOMICI

Le tematiche rilevanti relative alla creazione di valore economico e al rapporto con i fornitori sono riepilogati nella tabella seguente, unitamente ai principali rischi che la Direzione di Banca Valsabbina ha identificato. Nelle pagine successive sono descritte le politiche, il modello gestione e i risultati conseguiti.

| TEMI RILEVANTI RELATIVI AGLI ASPETTI ECONOMICI | PRINCIPALI RISCHI CONNESSI (cfr. § “Il sistema di gestione dei rischi” della Relazione sulla Gestione) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Redditività, innovazione e sicurezza dei prodotti | <ul style="list-style-type: none"> • Rischio economico – finanziario derivante dalla limitata redditività dei prodotti • Rischio perdita di competitività |

5.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi

Banca Valsabbina provvede, tempo per tempo, al recepimento nella normativa interna delle disposizioni di legge e di vigilanza previste dalla disciplina di riferimento, normativa e regolamentare: si rimanda al paragrafo della Relazione sulla Gestione “Le novità normative e regolamentari” per tutti gli approfondimenti.

Anche il Codice Etico prevede una sezione specifica che disciplina la corretta tenuta delle RegISTRAZIONI contabili e bilanci, a tutela della base sociale e dei terzi, con cui si rileva che tutte le operazioni e transazioni della Banca devono avere una registrazione contabile adeguata, in modo da rendere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento, nonché delle caratteristiche e motivazioni di tali operazioni, individuando altresì i soggetti che le hanno autorizzate, effettuate, registrate e verificate. Il personale della Banca, inoltre, deve cooperare con il Collegio Sindacale e con la Società di revisione incaricata del controllo contabile, ottemperando tempestivamente ad ogni legittima richiesta proveniente da tali organi ed evitando comportamenti omissivi ed ostruzionistici.

Dal punto di vista del rapporto con i fornitori e i business partner, Banca Valsabbina gestisce in maniera responsabile ogni acquisto di beni e servizi necessari al corretto funzionamento della Banca stessa. Ogni operazione posta in essere deve rispettare i principi di lealtà, integrità, riservatezza, diligenza, professionalità e obiettività di giudizio e deve essere necessariamente posta in essere da personale qualificato. I dipendenti e collaboratori che effettuano tali operazioni devono essere imparziali ed indipendenti, non devono avere legami personali con i fornitori e sono tenuti al rifiuto di regali o altri vantaggi; i fornitori di beni e servizi sono tenuti a rispettare i principi descritti nel Codice Etico della Banca. Il fine è quello di instaurare una relazione reciprocamente vantaggiosa e di lunga durata.

5.2 Risultati e indicatori non finanziari

Ricchezza economica generata e distribuita

Il risultato di gestione della Banca si può anche valutare dal contributo al benessere ed al miglioramento del contesto sociale in cui è inserita, e che si esprime attraverso le varie forme di redistribuzione del reddito ai suoi stakeholder. In particolare, sono considerati destinatari della ricchezza prodotta gli azionisti, i dipendenti, la Pubblica Amministrazione, i clienti, i fornitori, la collettività e la Banca stessa per quanto riguarda l'accantonamento a riserva.

La seguente tabella di Determinazione e Distribuzione del Valore Economico permette di evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione tra gli stakeholder.

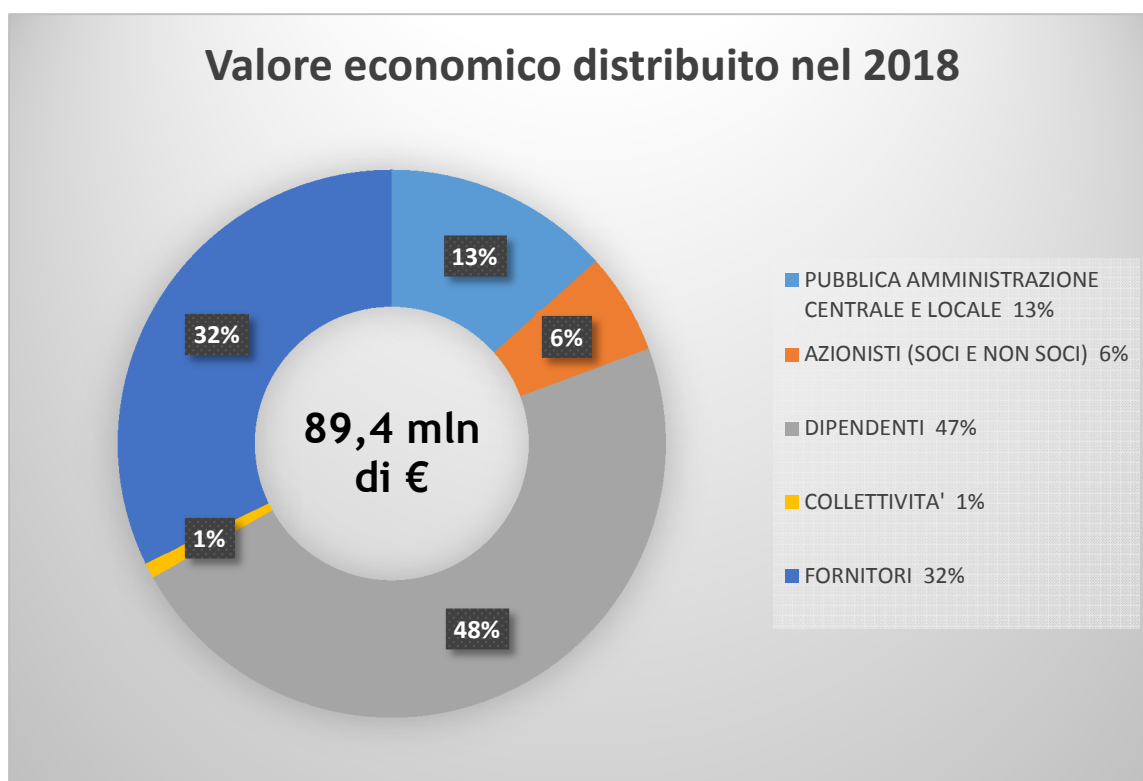
| DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO | 2018 | 2017 ³ | 2016 |
|--|----------------------|---------------------|---------------------|
| Voci | | | |
| Interessi attivi e proventi assimilati | 94.333.556 | 94.708.056 | 86.767.483 |
| Interessi passivi e oneri assimilati | (23.306.025) | (30.544.936) | (37.101.211) |
| Commissioni attive | 36.384.572 | 34.796.442 | 30.678.023 |
| Commissioni passive | (5.054.475) | (4.417.635) | (3.329.728) |
| Dividendi e proventi simili | 1.510.038 | 3.767.478 | 3.398.777 |
| Risultato netto dell'attività di negoziazione | 750.842 | 552.706 | 519.688 |
| Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: | | | |
| a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato | 44.210 | (754.010) | (97.175) |
| b) attività finanziarie valutate al FV con impatto sulla redditività complessiva | 6.390.195 | 15.124.874 | 8.767.883 |
| c) passività finanziarie | (198.189) | (463.992) | (612.403) |
| Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i> | | | 175.240 |
| a) attività e passività designate al FV | 197.425 | 204.410 | |
| b) altre attività obbligatoriamente al FV | (5.549.827) | (1.814.841) | |
| Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di: | | | |
| a) attività finanziarie al CA | (14.195.861) | (51.963.215) | (36.186.787) |
| b) attività finanziarie valutate al FV con impatto sulla redditività complessiva | (79.107) | 0 | (2.733.454) |
| Altri oneri/proventi di gestione | 10.836.068 | 10.717.878 | 29.498.198 |
| Utili (Perdite) da cessione di investimenti | (22.156) | (16.725) | 24.789 |
| TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO | 102.041.266 | 69.896.490 | 79.691.900 |
| b) altre spese amministrative (escluse le imposte indirette e tasse, contributi ai fondi di risoluzione, sponsorizzazioni sociali) (1) | (28.825.528) | (26.160.390) | (23.635.801) |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI | (28.825.528) | (26.160.390) | (23.635.801) |
| a) spese per il personale | (42.467.738) | (36.421.475) | (34.489.444) |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI | (42.467.738) | (36.421.475) | (34.489.444) |
| Quota dell'utile destinata al pagamento dei dividendi | (5.327.524) | 0 | (2.078.006) |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI (SOCI E NON SOCI) | (5.327.524) | | (2.078.006) |
| b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse, contributi ai fondi di risoluzione, rettifiche su interventi a favore del sistema bancario (2) | (10.905.476) | (15.321.747) | (12.725.200) |
| Imposte correnti sul reddito d'esercizio | (1.060.848) | | 87.177 |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E LOCALE | (11.966.324) | (15.321.747) | (12.638.023) |
| b) altre spese amministrative: erogazioni liberali e sponsorizzazioni con finalità sociali | (758.879) | (760.111) | (570.110) |
| Quota utile destinato a finalità sociali | (60.000) | | (60.000) |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITA' | (818.879) | (760.111) | (630.110) |
| TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO | (89.405.994) | (78.663.722) | (73.471.384) |
| Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni | (247.564) | | |
| Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri | | | (735.465) |
| a) impegni e garanzie rilasciate | 471.798 | 1.398.839 | |
| b) altri accantonamenti netti | (150.641) | (568.585) | |
| Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali | (1.898.951) | (1.709.756) | (1.501.215) |
| Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali | (919.461) | (914.219) | (842.903) |
| Utili (Perdite) delle partecipazioni | (340.000) | (295.000) | (384.000) |
| Variazioni delle imposte anticipate e differite | 248.033 | 5.035.438 | (747.061) |
| (Utile) / Perdita destinato alle riserve | (9.798.487) | 5.820.515 | (2.009.872) |
| TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO | (12.635.273) | 8.767.232 | (6.220.516) |
| TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO | (102.041.266) | (69.896.490) | (79.691.900) |

1 - 2) le spese amministrative sono state nettate di quanto relativo alle imposte indirette (classificate nel valore economico distribuito alla pubblica amministrazione) e delle erogazioni a favore di iniziative sul territorio (valore economico distribuito alla collettività).

3) I dati riferiti al 31/12/2017 sono stati esposti secondo le nuove voci previste con l'introduzione del nuovo principio contabile internazionale IFRS 9

Il valore economico generato passa dai 69,9 milioni dell'esercizio precedente ai 102 milioni di euro dell'esercizio attuale.

Il positivo andamento del margine d'interesse, margine che si contestualizza nel differenziale fra interessi attivi e passivi, compensa parzialmente le risultanze negative derivanti dalla gestione dei titoli (operazioni di cessione e valutazioni di fine esercizio). Le contenute rettifiche di valore rispetto al recente passato completano sostanzialmente il quadro di un valore economico generato in rilevante incremento.



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

Rapporto con i fornitori

Modello di gestione dei fornitori

Banca Valsabbina ha adottato un “**Regolamento per la gestione ed il controllo della spesa**”, approvato dal CdA il 21 dicembre 2016; il Regolamento fornisce gli indirizzi per la pianificazione, l'assunzione ed il controllo delle spese della Banca ed ha previsto la Costituzione di uno specifico **Comitato per il Controllo della Spesa** composto da 5 membri: un componente della Direzione Generale (partecipa il Vice Direttore Generale) e 4 responsabili di Area (Divisione Risorse, Servizio Organizzazione, Settore Amministrativo, Risk Management Pianificazione e Controllo). Il Comitato relaziona il Consiglio di Amministrazione sulle decisioni assunte.

Secondo il Regolamento, ogni spesa viene sottoposta all'organo deliberante da un organo proponente, cui compete la formulazione di una proposta motivata e documentata in merito ad ogni elemento di valutazione dell'operazione. Sia all'organo proponente che all'organo deliberante spetta pertanto l'assunzione di responsabilità sulla correttezza e sull'esito dell'operazione.

Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori, il regolamento stabilisce che, nel caso di spese per importi

superiori ai 10.000€, dovrà obbligatoriamente essere indetta una gara. I nuovi fornitori - o i fornitori conosciuti per i quali sono modificati gli assetti societari o economici - vengono chiesti i seguenti documenti:

- presentazione della Società;
- ultimo bilancio approvato;
- visura camerale;
- composizione societaria;
- documento unico regolarità contributiva (DURC);
- dichiarazione di impegno ai sensi del D.lgs. 231/01 soggetti terzi;
- certificazione ISO 9000 (se presente e per ditte con più di 5 dipendenti)

Inoltre, ai fornitori è richiesta evidenza di conformità ad alcune normative con evidenti ricadute sociali e per tale motivo vengono richiesti ulteriori documenti, tra cui:

- piano operativo di sicurezza;
- eventuale richieste di autorizzazione di subappalto dei lavori;
- relazione informale della Valutazione dei Rischi;
- elenco dei dispositivi di protezione individuale (DPI); e gli attestati per:
- adempimenti in merito a salute e sicurezza (addetto primo soccorso, addetto antincendio, RSPP, nomina del Medico Competente);
- autocertificazione del possesso dei requisiti di idoneità Tecnico Professionale;
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di NON essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14, comma 1, D. Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Certificati di iscrizione al Registro Imprese della Camera di Commercio;
- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- Copia polizze assicurative;
- Elenco dei dipendenti/lavoratori con copia di documento di identità.

Secondo il Codice Etico, inoltre, "ogni acquisto in favore della Banca deve essere condotto con lealtà, integrità, riservatezza, diligenza, professionalità e obiettività di giudizio, da personale qualificato che si assume la responsabilità delle proprie valutazioni e dei propri giudizi, assicurando nell'attività di acquisto alla Banca l'osservanza di tutte le disposizioni normative rilevanti". Tutti i dipendenti e i collaboratori addetti al processo di acquisto:

- Sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni loro affidate;
- Devono mantenersi liberi da obblighi personali verso i fornitori;
- Devono mantenere i rapporti e condurre le trattative con i fornitori in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata;
- Sono tenuti a segnalare qualsiasi tentativo o caso di alterazione dei normali rapporti commerciali;
- Non devono offrire beni o servizi, in particolare sotto forma di regali, a personale di altre società o enti per ottenere informazioni riservate o benefici diretti o indiretti rilevanti, per sé o per la Banca;
- Non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte del rilascio di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti.

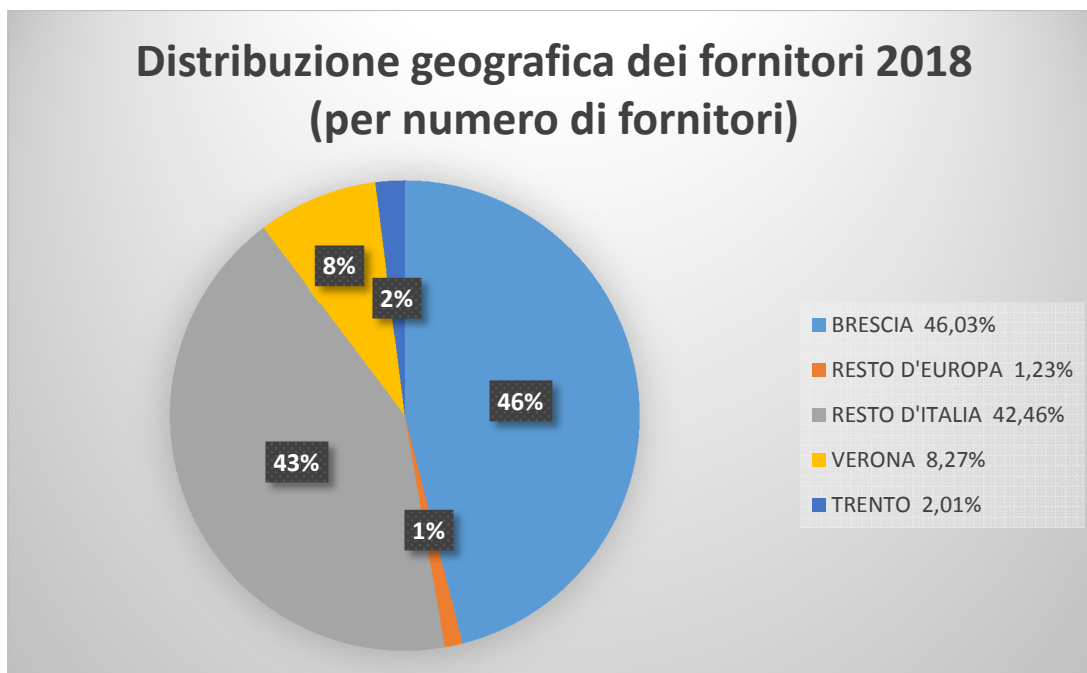
Approvvigionamenti

La filiera di Banca Valsabbina è costituita, per il 2018, da un tessuto di 895 fornitori (824 nel 2017) che erogano prodotti e servizi per la Banca (fornitori attivati con almeno un ordine nel corso dell'anno). Si tratta principalmente di realtà appartenenti al tessuto locale bresciano. Ciò permette alla Banca di contribuire attivamente alla crescita del proprio territorio di riferimento. Per l'anno 2018 sono stati attivati 259 nuovi fornitori.

Nel 2018 l'importo complessivo degli acquisti effettuati è stato di oltre 40 milioni di euro che, al netto delle spese per imposte indirette e tasse, quote associative e del Contributo ai fondi di risoluzione delle crisi bancarie, diventano 29,03 milioni di euro sostenuti per i fornitori di Banca Valsabbina (a fronte di 26,4

milioni di euro del 2017). Le categorie merceologiche più rappresentative sono costituite dal Centro di elaborazione dati, i premi assicurativi, le spese per informazioni e visure, gli affitti passivi, le spese legali, le manutenzioni e le utenze: da sole, queste voci pesano per il 70% del totale acquisti (dato 2018).

| ACQUISTI PER CATEGORIA MERCEOLOGICA (migliaia di euro) | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Centro elaborazione dati | 6.154 | 5.817 | 4.987 |
| Premi assicurativi | 3.074 | 2.306 | 2.039 |
| Spese per informazioni e visure | 2.438 | 2.162 | 2.076 |
| Affitti passivi su immobili | 2.314 | 2.114 | 1.577 |
| Spese legali | 2.416 | 2.077 | 1.868 |
| Spese di manutenzione su immobilizzazioni materiali | 1.887 | 1.899 | 1.496 |
| Spese telefoniche, postali e per trasmissione dati | 1.932 | 1.799 | 1.748 |
| Spesa di pubblicità e rappresentanza | 1.236 | 1.210 | 828 |
| Consulenze normative e procedurali | 1.088 | 1.208 | 928 |
| Spese di vigilanza, trasporto e custodia valori | 872 | 779 | 684 |
| Spese per energia elettrica e riscaldamento | 701 | 674 | 616 |
| Spese per la fornitura materiale ad uso ufficio | 517 | 600 | 519 |
| Spese di pulizia | 612 | 566 | 506 |
| Perizie e atti immobiliari | 293 | 565 | 563 |
| Varie minori e spese per assemblea | 461 | 491 | 338 |
| Lavorazione effetti, assegni e documenti presso terzi | 469 | 456 | 520 |
| Spese per viaggi e trasferte personale in servizio | 467 | 440 | 356 |
| Servizi e consulenze diverse | 679 | 423 | 454 |
| Spese di trasporto | 284 | 279 | 256 |
| Abbonamenti ed inserzioni per quotidiani e riviste | 207 | 193 | 129 |
| Acquisto materiale promozionale | 136 | 117 | 99 |
| Spese condominiali e di manutenzione immobili in affitto | 101 | 112 | 88 |
| Spese amministrative cartolarizzazione | 652 | 83 | 970 |
| Costo del servizio per contratti di somministrazione | 25 | 12 | 4 |
| Contributi per Servizio di Tesoreria e ad associazioni varie | 16 | 9 | 9 |
| Totale (migliaia di euro) | 29.031 | 26.391 | 23.658 |



6. RAPPORTO COL TERRITORIO E LA COMUNITA'

Le tematiche rilevanti relative al rapporto col territorio sono riepilogati nella tabella seguente, unitamente ai principali rischi che la Direzione di Banca Valsabbina ha identificato. Nelle pagine successive sono descritte le politiche, il modello gestione e i risultati conseguiti.

| TEMI RILEVANTI RELATIVI AL TERRITORIO E ALLA COMUNITA' | PRINCIPALI RISCHI CONNESSI (cfr. § "Il sistema di gestione dei rischi" della Relazione sulla Gestione) |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Rapporti con il territorio | <ul style="list-style-type: none"> Rischio di reputazione dovuto a scarsa integrazione nel contesto sociale ove la Banca opera |

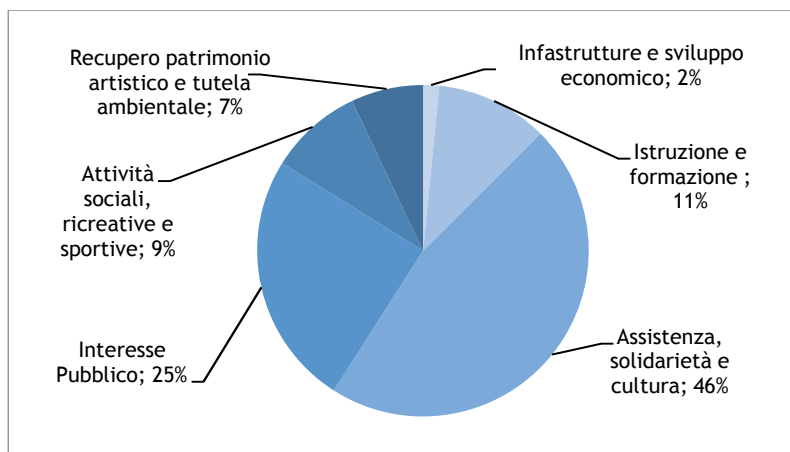
6.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi

La banca è da sempre attenta alle esigenze del territorio ed effettua numerosi investimenti nella comunità sotto forma di erogazioni liberali, sponsorizzazioni ed elargizioni a enti locali connessi a servizi di tesoreria. Gli investimenti per la comunità sono effettuati negli ambiti socio assistenziale, scolastico, formativo, culturale, sportivo, di promozione del territorio.

6.2 Risultati e indicatori non finanziari

Nel corso del 2018 è stato deliberato dal Consiglio di Amministrazione di stanziare € 150.000 per sponsorizzazioni e beneficenza; inoltre, sono stati ben 284 provvedimenti che hanno visto la Banca protagonista e/o sostenitrice di interventi di natura assistenziale, sociale e culturale, per un totale di 125 mila euro.

OBLAZIONI



SPONSORIZZAZIONI



La Banca ha sostenuto importanti progetti; di seguito le erogazioni più significative:

- Comune di Salò - estate musicale del Garda:

60° edizione di uno dei festival estivi italiani più longevi dedicati alla musica classica che riempie di splendide note la musicalissima piazza del Duomo. Per celebrare e valorizzare questa edizione si è deciso di affidare il concerto augurale ad una compagine di assoluto e indiscusso prestigio e rilevanza artistica sia italiana che internazionale: l'orchestra Filarmonica del Teatro della Scala.

- Essere bambino:

Associazione per la salute del bambino che opera presso l'Ospedale Civile di Brescia con operatrici, psicologhe e volontari che supportano i piccoli ricoverati nei reparti di Chirurgia Pediatrica, Ortopedia-Otorino Pediatrici, U.O. Maxillo Facciale e Pediatria e organizzano colloqui di sostegno ai familiari.

- Brianza per il cuore:

Associazione ONLUS che opera nell'ambito territoriale di Monza e Brianza al fine di promuovere e coordinare tutte le iniziative sociali e sanitarie rivolte a combattere e prevenire le malattie cardiovascolari. Persegue tale attività attraverso l'informazione e la diffusione della cultura necessaria per la lotta alle malattie cardiovascolari.

- Comune di Idro, Capovalle e Auser:

Acquisto furgone per il trasporto di cittadini soli e anziani con ridotta mobilità presso presidi ospedalieri e sanitari o centri riabilitativi.

Banca Valsabbina è molto attiva in ambito sociale ed associazionistico, ponendosi come un importante supporto per le onlus e le realtà sportive e non profit dei territori in cui opera.

Nei tempi più recenti, infatti, la Banca ha promosso o sostenuto importanti progetti, quali per esempio:

- SocialValsability, un concorso dedicato alle associazioni attive nelle province presidiate dalle sue 70 filiali. Un'iniziativa pensata per premiare i soggetti che contribuiscono a loro modo alla crescita del territorio e delle sue comunità, aiutandoli a raggiungere i propri obiettivi. Tra le 57 realtà candidate, una votazione pubblica online ha decretato 3 vincitrici che si sono aggiudicate un contributo di 10mila euro ciascuna.
- Un contributo di 5mila euro ciascuna a 17 case di riposo/RSA operanti sul territorio.
- Un prestito di 1,2 milioni di euro, ad un tasso fisso particolarmente vantaggioso, per la riqualificazione di un edificio di Brescia destinato a diventare un dormitorio ed un centro di accoglienza per donne in difficoltà (progetto OspitiAmo). Beneficarie del mutuo due associazioni non profit coinvolte in programmi di assistenza ai poveri e ai senzatetto.

- Partnership (10mila euro/anno) con l'organizzazione Susan G. Komen, in prima linea dall'anno 2000 nella lotta ai tumori del seno, su tutto il territorio nazionale. L'associazione ha la sua sede originale a Dallas.

- Title-sponsorship (150mila euro/stagione) con Brescia Millenium Volley, società sportiva di pallavolo femminile con un importante settore giovanile e la cui prima squadra milita nel campionato di volley di serie A1. Le atlete della "Banca Valsabbina Millenium Brescia" sono così diventate testimonial della campagna di raccolta fondi di Komen, denominata #AceForTheCure: Banca Valsabbina dona 100euro per ogni "ace" (punto diretto su battuta) realizzato dalle atlete durante i match casalinghi che si disputano al PalaGeorge di Montichiari.

La Banca inoltre - a seguito dei cambiamenti della normativa scolastica che prevede la cosiddetta "alternanza scuola-lavoro" - si è resa subito disponibile ad accogliere alcuni tirocinanti. In particolare, nel 2017 sono stati attivati 16 stage curriculari per studenti delle scuole superiori e per studenti universitari; nel 2018, invece, sono stati attivati 17 stage curriculari.

7. LA GESTIONE RESPONSABILE DELL'AMBIENTE

Le tematiche rilevanti relative all'ambiente sono riepilogati nella tabella seguente, unitamente ai principali rischi che la Direzione di Banca Valsabbina ha identificato. Nelle pagine successive sono descritte le politiche, il modello gestione e i risultati conseguiti.

| TEMI RILEVANTI RELATIVI ALL'AMBIENTE | PRINCIPALI RISCHI CONNESSI (cfr. § "Il sistema di gestione dei rischi" della Relazione sulla Gestione) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione bancaria | In virtù del settore in cui la Banca opera e dell'analisi di materialità effettuata, si può affermare che la tematica ambientale non comporta rischi significativi per Banca Valsabbina. La Banca è tuttavia impegnata nella riduzione dei consumi energetici e nei processi di innovazione (digitalizzazione) che permettono la riduzione degli acquisti e dei consumi di carta. |

7.1 Politiche, sistemi di gestione e modelli organizzativi

La Banca opera attraverso comportamenti responsabili e rispettosi dell'ambiente al fine di ridurre l'impatto delle proprie attività all'esterno: viene prestata la massima attenzione al consumo razionale delle risorse energetiche e alla riduzione dei materiali principali, quali carta e toner; inoltre, particolare riguardo è posto sullo smaltimento dei rifiuti e sulla raccolta differenziata.

Banca Valsabbina richiama il rispetto della normativa ambientale all'interno del proprio Modello 231, dove è chiaramente identificato il rischio di reati ambientali. Quanto previsto dal Modello, vista la natura della attività bancarie a ridottissimo impatto ambientale, viene considerato sufficiente dalla Banca per contrastare il rischio ambientale: per questo motivo non è stata predisposta una specifica policy relativa a questa tematica.

La società non ha attualmente alcun contenzioso civile o penale verso i terzi per danni causati all'ambiente o reati ambientali.

7.2 Risultati e indicatori non finanziari

Energia

Per il riscaldamento della sede e delle filiali vengono usati Gas naturale, GPL e il teleriscaldamento. Di seguito una tabella con i consumi relativi agli anni 2016, 2017 e 2018. L'aumento dei consumi energetici è dovuto all'apertura delle nuove filiali nel corso degli ultimi due anni.

| Tipologia di consumo | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|--------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | Totale | Totale GJ | Totale | Totale GJ | Totale | Totale GJ |
| RISCALDAMENTO | | 4896,465 | - | 4.586,1 | - | 4.012,8 |
| <i>Gas naturale</i> | 87.865 m3 | 3.087,1 | 83.004 m3 | 2.916,3 | 76.126 m3 | 2.674,6 |
| <i>GPL</i> | 1.287 m3 | 30,9 | 1.003 m3 | 24,1 | 771 m3 | 18,5 |
| <i>Teleriscaldamento</i> | 494.038 KWh | 1.778,5 | 457.146 KWh | 1.645,7 | 366.593 KWh | 1.319,7 |

I tipi di carburante utilizzati per la flotta aziendale sono diesel e benzina. Nella tabella seguente i dati relativi ai consumi per gli anni 2016, 2017 e 2018. L'aumento dei consumi è dovuto all'acquisto di nuove auto.

| Tipologia di consumo | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| | Totale litri | Totale GJ | Totale litri | Totale GJ | Totale | Totale GJ |
| Carburante per autotrazione per flotta aziendale | 21.180 | 758,2 | 12.462 | 443,7 | 8.755 | 310,2 |
| <i>Diesel</i> | 20.501 | 738,4 | 11.720 | 422,1 | 8.011 | 288,5 |
| <i>Benzina</i> | 679 | 19,8 | 742 | 21,6 | 744 | 21,7 |

Infine, Banca Valsabbina si è approvvigionata di oltre 2,7 milioni di KWh di energia elettrica:

| Tipologia di consumo | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|--------------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Totale KWh | Totale GJ | Totale KWh | Totale GJ | Totale KWh | Totale GJ |
| Energia elettrica | 2.720.676 | 9794,434 | 2.517.087 | 9.061,5 | 2.116.802 | 7.620,5 |
| <i>Totale</i> | 2.720.676 | 9794,434 | 2.517.087 | 9.061,5 | 2.116.802 | 7.620,5 |
| <i>di cui acquistata</i> | 2.720.676 | 9794,434 | 2.517.087 | 9.061,5 | 2.116.802 | 7.620,5 |

Emissioni

Le emissioni di CO2 immesse in atmosfera da Banca Valsabbina ammontano a 1.293,14 t per l'anno 2018, in leggero aumento rispetto all'anno precedente.

| Emissioni di CO2 (Scope 1 e Scope 2) | | | |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Fonte energetica | 2018 | 2017 | 2016 |
| | Emissioni (tCO2) | Emissioni (tCO2) | Emissioni (tCO2) |
| <i>Gas naturale</i> | 172,56 | 163,01 | 149,50 |
| <i>Diesel</i> | 54,33 | 31,06 | 21,23 |
| <i>GPL</i> | 2,025 | 1,57 | 1,21 |
| <i>Benzina</i> | 1,45 | 1,58 | 1,60 |
| <i>Energia elettrica</i> | 979,44 | 832,15 | 699,81 |
| <i>Altro (telerscaldamento)</i> | 177,85 | 151,13 | 121,20 |
| TOTALE | 1.387,66 | 1.180,49 | 994,55 |

Uso dei materiali

Le Banche, per la tipologia di business, utilizzano grandi quantitativi di carta, toner e altri materiali da ufficio. Banca Valsabbina adotta comportamenti finalizzati alla riduzione dei propri consumi. In particolare la Banca è impegnata sul progetto "digitalizzazione paperless" che prevede a regime l'adozione di strumenti di Firma Elettronica Avanzata nell'ambito dei processi svolti allo sportello bancario. Trattasi di un progetto di implementazione di processi di interazione digitale tra la Banca e la Clientela, con conseguente notevole diminuzione dell'utilizzo dello strumento cartaceo. Il progetto si concretizzerà nel corso del 2019.

La carta acquistata - che corrisponde all'ammontare di carta consumata - è carta Certificata FSC. Il marchio FSC® identifica i prodotti contenenti legno - e quindi anche la carta - provenienti da foreste gestite in maniera corretta e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

Nel 2016 sono stati acquistati e consumati 55.860 kg di carta, mentre nel 2017 il totale è di 57.175 kg. I kg di carta utilizzata nel 2018 sono stati 66.525, in aumento rispetto all'anno precedente. La carta acquistata è certificata FSC.

| Consumi di Carta - 2016 | | | |
|-------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | N. risme | N. fogli | peso in KG |
| carta A4 | 22.134 | 11.067.000 | 55.335 |
| carta A3 | 105 | 52.500 | 525 |
| Totale | 22.239 | 11.119.500 | 55.860 |

| Consumi di Carta - 2017 | | | |
|-------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | N. risme | N. fogli | peso in KG |
| carta A4 | 22.590 | 11.295.000 | 56.475 |
| carta A3 | 140 | 70.000 | 700 |
| Totale | 22.730 | 11.365.000 | 57.175 |

| Consumi di Carta - 2018 | | | |
|-------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | N. risme | N. fogli | peso in KG |
| carta A4 | 26.270 | 13.135.000 | 65.675 |
| carta A3 | 170 | 85.000 | 850 |
| Totale | 26.440 | 13.220.000 | 66.525 |

| Consumi di Toner | | | |
|------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------|
| | Costo totale (iva inclusa) | Num. stampanti / fotocopiatrici | costo per stampante |
| Toner 2016 | 258.677€ | 580 | 446€ |
| Toner 2017 | 261.027€ | 620 | 421€ |
| Toner 2018 | 254.870€ | 620 | 411€ |

La Banca effettua la raccolta differenziata di carta e cartone. Nel 2016 sono stati riciclati 26.680 kg di carta e cartone, mentre nel 2017 il dato ammonta a 22.250 kg. Nel 2018 sono stati riciclati 35.420 kg di carta e cartone.

Nel 2016 sono stati raccolti 4.202 kg di rifiuti pericolosi, mentre per il 2017 il dato ammonta a 1.508 kg. Nel 2018 non sono stati raccolti rifiuti pericolosi.

8. TABELLA DI CORRELAZIONE GRI STANDARD

La Dichiarazione Non Finanziaria di Banca Valsabbina è predisposta in ottemperanza a quanto previsto dal

D. Lgs 254/16 e utilizza principi e indicatori dei GRI Standards. Nello specifico, gli indicatori utilizzati per la rendicontazione degli aspetti materiali descritti nella Nota Metodologica (cfr. § Analisi di rilevanza e materialità) sono illustrati nella tabella seguente (GRI Referenced).

| GRI Standard Title | GRI disclosure number | GRI Disclosure Title | Numero di pagina | Omissioni |
|---|-----------------------|--|------------------|-----------|
| GRI 102: General Disclosures 2016 - Profilo Organizzativo | 102-8 | Informazioni su dipendenti e lavoratori | 15-19 | |
| | 102-9 | Catena di fornitura | 31 | |
| GRI 102: General Disclosures 2016 - Processo di reporting | 102-47 | Elenco degli aspetti materiali | 4 | |
| | 102-55 | Tabella contenuti GRI | 41 | |
| | 102-56 | Attestazione esterna | 42 | |
| GRI 103: Management Approach | 103 - 1:3 | Management approach 2016 | 7,14,25,30,35,38 | |
| GRI 102: General Disclosures 2016 - Etica e integrità | 102-16 | Valori, principi, standard e norme di comportamento | 7 | |
| GRI 102: General Disclosures 2016 - Governance | 102-18 | Struttura di governo | 8 | |
| GRI 201: Performance economiche 2016 | 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito | 31 | |
| GRI 202: Presenza sul mercato 2016 | 202-2 | Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale | 18 | |
| GRI 204: Pratiche di acquisto 2016 | 204-1 | Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali | 34 | |
| GRI 205: Anti-corruzione 2016 | 205-3 | Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese | 14 | |
| GRI 301: Materiali 2016 | 301-1 | Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume | 39 | |
| GRI 302: Energia 2016 | 302-1 | Consumo dell' energia all' interno dell' organizzazione | 38 | |
| GRI 305: Emissioni 2016 | 305-1 | Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1) | 39 | |
| | 305-2 | Emissioni indirette di gas ad effetto serra (scopo 2) | 39 | |
| GRI 401: Occupazione 2016 | 401-1 | Tasso di assunzione e turnover del personale | 17 | |
| | 401-2 | Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time | 20 | |
| | 401-3 | Congedi parentali | 19 | |
| GRI 402: Relazioni sindacali 2016 | 402-1 | Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi | 20 | |
| GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2016 | 403-2 | Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro | 20 | |
| GRI 404: Formazione ed educazione 2016 | 404-1 | Ore di formazione medie annue per dipendente | 21 | |
| | 404-2 | Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nella gestione del fine carriera | 24 | |
| GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016 | 405-1 | Diversità dei dipendenti e degli organi di governo | 9;18 | |
| GRI 406: Non-discriminazione 2016 | 406-1 | Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate | 15 | |
| GRI 413: Comunità locali 2016 | 413-1 | Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo | 35 | |
| GRI 418: Privacy del consumatore 2016 | 418-1 | Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti | 13 | |

9. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA