

# DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA

## Gruppo Banca CARIGE

1/1/2019-31/1/2020



Dichiarazione Non Finanziaria Gruppo Banca Carige  
1/1/2019-31/1/2020

## Indice

<b>Lettera agli Stakeholder</b> .....	5
<b>Premessa</b> .....	7
<b>Nota Metodologica</b> .....	8
Contenuti, perimetro, periodicità della rendicontazione .....	8
Mappatura degli Stakeholder .....	9
I temi materiali .....	10
Assurance .....	16
Riferimenti .....	16
<b>1 Modello di business</b> .....	17
Struttura organizzativa .....	17
Principi e valori .....	18
Dimensione e presenza territoriale .....	20
Governance .....	22
Risk Management .....	27
Profilo economico e patrimoniale .....	31
Relazione con il territorio e la comunità .....	33
<b>2 - Responsabilità nella Governance</b> .....	38
Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione .....	38
<b>3 - Responsabilità nel business</b> .....	41
Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti .....	41
Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva .....	44
Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie .....	48
Qualità della relazione e soddisfazione del cliente .....	57
<b>4 - Responsabilità verso il personale</b> .....	61
Sviluppo e valorizzazione delle Risorse .....	61
- Composizione del personale .....	61
- Relazioni industriali .....	61
- Sistema retributivo .....	62
- Identità aziendale e senso di appartenenza .....	62
- Formazione e competenza delle persone .....	63
- Sistema di valutazione del personale .....	64
Valorizzazione delle diversità e pari opportunità .....	64
Welfare e benessere organizzativo .....	65

Salute e sicurezza.....	66
<b>5 - Responsabilità verso la società</b> .....	<b>69</b>
Rispetto dei diritti umani e inclusione finanziaria .....	69
<b>6 - Responsabilità verso l'ambiente</b> .....	<b>73</b>
Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali.....	73
- Consumi di carta e di materiale da ufficio.....	73
- Consumi energetici.....	74
- Flotta aziendale.....	76
- Emissioni.....	76
- Gestione dei rifiuti.....	76
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>78</b>
Commissari Straordinari e Amministratori nominati successivamente al periodo di commissariamento.....	78
Attività di intermediazione.....	79
Canali.....	85
Portafoglio clienti.....	87
Personale.....	90
Ambiente.....	111
<b>GRI CONTENT INDEX</b> .....	<b>116</b>
<b>Relazione della Società di Revisione Indipendente</b> .....	<b>121</b>

## Lettera agli Stakeholder

### DISCLOSURE 102-14

*Nel corso del 2019 e inizio 2020 il Gruppo Banca Carige si è misurato con la necessità di operare nell'ambito di un quadro inedito che ha fortemente condizionato la propria attività e la possibilità di generare valore a beneficio di tutti gli stakeholder. Con efficacia 2 gennaio 2019, infatti, la maggioranza dei Consiglieri di Amministrazione di Banca Carige ha rassegnato le proprie dimissioni. In pari data la Banca Centrale Europea ha posto la Banca Carige in Amministrazione Straordinaria. Tale gestione commissariale si è conclusa il 31 gennaio dell'anno in corso.*

*Inoltre la straordinarietà della fase immediatamente successiva rappresenta ad oggi, purtroppo, una realtà concreta con la quale ognuno di noi si sta quotidianamente confrontando: un evento senza precedenti, un virus per molti aspetti ancora sconosciuto ha modificato un paradigma di punti di riferimento fondamentali per la vita di ognuno di noi, dal bene più prezioso, la salute, ai limiti posti alla libera circolazione delle persone e alla possibilità di svolgere le normali attività della vita personale e professionale nelle consuete modalità.*

*In questo contesto, Carige si è impegnata fin dall'inizio per promuovere tutte le azioni necessarie a favorire il contenimento dei rischi per tutelare i beni più preziosi, i propri dipendenti e i clienti, garantendo nel contempo la continuità operativa.*

*Anche in questa difficile situazione Carige, nell'ambito delle proprie responsabilità, ha confermato il proprio impegno dando continuità ai progetti finalizzati a coniugare i processi aziendali con un attento controllo dei temi di sviluppo sostenibile maggiormente rilevanti per il proprio business e per tutti i propri stakeholder, il tutto in uno scenario che vede l'industria bancaria nel suo complesso coinvolta in un processo di profonda riflessione sull'evoluzione dei propri modelli organizzativi e di business.*

*Consapevoli dei profondi cambiamenti che stiamo vivendo siamo convinti che, partendo da un modello di governance capace di guidare le nostre scelte strategiche, perseguendo obiettivi di rafforzamento della relazione con la nostra clientela e di tutela del nostro personale, saremo in grado di affrontare in sicurezza un contesto tanto complesso quanto incerto.*

*Per il futuro abbiamo in programma iniziative che puntano a migliorare l'ascolto della nostra clientela, alla semplificazione del business, allo sviluppo di nuove sinergie con gli "attori" presenti sui nostri territori, imprese, famiglie, istituzioni, organizzazioni e al raggiungimento di un nuovo benessere di tutti i nostri dipendenti.*

*Intendiamo inoltre porre sempre maggiore attenzione alle iniziative finalizzate a contribuire alla difesa dei nostri territori, la Liguria in particolare, anche in linea al cambio di prospettiva introdotta dal "Green Deal europeo", che introduce un nuovo paradigma: trasformare una "sfida pressante" - la gestione dei problemi legati al clima e all'ambiente - in un'opportunità unica di trasformazione della società e dell'economia in un percorso di crescita sostenibile e inclusiva.*

*In questo momento così complicato, non solo per il nostro Paese, ci rivolgiamo a tutti i nostri stakeholder, azionisti, clienti, dipendenti e alla collettività in generale, chiedendo a tutti di condividere l'impegno a realizzare insieme gli obiettivi di sviluppo che ci siamo prefissati: obiettivi che mirano, finalmente, al raggiungimento di un modello Carige di alto valore, nell'ambito di un contesto coerente di sviluppo economico e sociale nel pieno rispetto delle regole e la massima attenzione all'ambiente che ci circonda.*

*Con questo spirito guardiamo con fiducia al futuro e alle attese di tutti i nostri stakeholder: il nostro impegno nei loro confronti sarà il principale punto di riferimento nel nostro agire.*

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Genova, 14 ottobre 2020

## Premessa

### DISCLOSURE 102-10

Con efficacia 2 gennaio 2019, come conseguenza delle mutate condizioni derivanti dall'esito dell'Assemblea del 22 dicembre 2018, che non ha approvato la delega al Consiglio di Amministrazione per l'aumento del capitale sociale, la maggioranza dei Consiglieri di Amministrazione della Banca ha rassegnato le proprie dimissioni.

In pari data la BCE ha posto Banca Carige in Amministrazione Straordinaria, nominando tre Commissari Straordinari (Fabio Innocenzi, Raffaele Lener e Pietro Modiano) ed un Comitato di Sorveglianza (Gianluca Brancadoro, Andrea Guaccero e Alessandro Zanotti) ed attribuendo ai Commissari il mandato di procedere con le azioni necessarie per ristabilire in modo sostenibile la conformità con i ratio regolamentari, tra l'altro analizzando/esplorando la possibilità di una business combination con altre istituzioni finanziarie.

Sempre a partire dal 2 gennaio 2019 Consob ha sospeso dalle negoziazioni i titoli emessi o garantiti dalla Banca sino a vigenza della decisione di BCE.

In data 29 marzo 2019 la BCE ha notificato alla Banca la decisione con cui il termine dell'Amministrazione Straordinaria veniva prorogato al 30 settembre 2019, confermando il mandato dei Commissari e dei membri del Consiglio di Sorveglianza.

Il successivo 30 settembre 2019 la BCE ha notificato la decisione con cui veniva prorogato ulteriormente al 31 dicembre 2019 il termine dell'Amministrazione Straordinaria, confermando il mandato dei Commissari e dei membri del Comitato di Sorveglianza, con un lasso temporale adeguato per consentire ai Commissari di dare esecuzione alla manovra complessiva di rafforzamento patrimoniale del Gruppo approvata dall'Assemblea straordinaria in data 20 settembre 2019. In data 20 dicembre 2019 la BCE ha notificato la decisione con cui è stato prorogato al 31 gennaio 2020 il termine dell'Amministrazione Straordinaria della Banca.

In data 31 gennaio 2020 l'Assemblea ordinaria degli Azionisti di Banca Carige, tenutasi in unica convocazione, ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione, composto da 10 membri, nonché il suo Presidente ed il Vice Presidente, e il nuovo Collegio Sindacale entrambi per il triennio 2020-2022, con scadenza alla data dell'Assemblea di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2022. Sempre in data 31 gennaio 2020 Il Consiglio di Amministrazione di Banca Carige, riunitosi con la presidenza di Vincenzo Calandra Buonaura, ha nominato Francesco Guido quale Amministratore Delegato.

## Nota metodologica

DISCLOSURE 102-1, 102-10, 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

### Contenuti, perimetro e periodicità della rendicontazione, assurance, riferimenti

Il presente documento, “Dichiarazione Non Finanziaria Gruppo Banca Carige 1/1/2019-31/1/2020” (di seguito Dichiarazione Non Finanziaria o DNF) costituisce la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario predisposta in conformità agli Standard della Global Reporting Initiative (di seguito “GRI”) ed osservando le indicazioni del D.Lgs. 254/2016 (di seguito il “Decreto”), redatta su base volontaria con l’obiettivo di assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo Banca Carige, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria si riferisce al periodo di gestione compreso tra il 1° gennaio 2019 e il 31 gennaio 2020 e il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio consolidato relativo all’esercizio dell’Amministrazione Straordinaria del Gruppo Banca Carige per il periodo 1° gennaio 2019 - 31 gennaio 2020 redatto ai sensi dell’art. 75, comma 2, del T.U.B..

Eventuali variazioni rispetto a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento.

Nel documento sono trattati i temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Artt. 3 e 4 del Decreto con riferimento al periodo di rendicontazione 1/1/2019-31/1/2020. I contenuti sono stati valutati sulla base dell’analisi di materialità illustrata a pag 10. Si evidenzia che in considerazione della situazione di Commissariamento alla quale Carige è stata soggetta, il Gruppo ha assunto la decisione di considerare non coerente al contesto in atto l’avvio di un nuovo percorso di elaborazione e validazione della mappa di materialità del Gruppo, “cristallizzando” di fatto la situazione rendicontata con riferimento al 2018 (cfr. pag. 10).

Per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono stati adottati i GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)<sup>1</sup> e il supplemento Financial Services Sector Disclosures del GRI stesso.

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core.

E’ stato utilizzato il sistema di raccordo tra i GRI Standards e i Sustainable Development Goals (SDGs)<sup>2</sup> elaborando le informazioni rese disponibili sul sito SDG Kompass<sup>3</sup> (cfr. pag. 118 e segg.): si tratta di un primo esercizio volto all’abbinamento dei temi materiali con gli SDGs per finalità di reporting.

Dato il settore di appartenenza, sono state prese a riferimento le pubblicazioni dell’Associazione Bancaria Italiana sul tema, ovvero le “Linee Guida ABI sull’applicazione in banca del Global

<sup>1</sup> Versione aggiornata in vigore alla data di riferimento della Dichiarazione Non Finanziaria.

<sup>2</sup> Sustainable Development Goals sono gli obiettivi per il 2030 concordati dagli Stati membri delle Nazioni Unite nell’ambito dell’Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/>).

<sup>3</sup> Progetto sviluppato in collaborazione tra GRI, le Nazioni Unite e il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) al fine di fornire indicazioni alle aziende su come allineare le proprie strategie e misurare e gestire il proprio contributo alla realizzazione degli SDGs ([https://sdgcompass.org/business-indicators/?filter\\_sdg\\_goal](https://sdgcompass.org/business-indicators/?filter_sdg_goal)).

Reporting Initiative (GRI)”, le “Linee guida sull’applicazione in banca degli indicatori Ambiente del GRI” pubblicate da ABIEnergia (versione 27/1/2020) e le “Linee Guida per la Rendicontazione Non Finanziaria in Banca. Riflessioni e proposte di lavoro alla luce del D.Lgs. n. 254/2016.” Si è fatto, inoltre, riferimento al documento pubblicato dalla Commissione Europea 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione — Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario).

La predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha periodicità annuale, tuttavia in relazione al periodo di commissariamento che si è concluso il 31/1/2020 ed è durato 13 mesi, le informazioni rendicontate fanno riferimento a tale periodo.

L’edizione precedente, rappresentato a fine comparativi in questo documento, si riferisce all’esercizio 2018 (12 mesi).

Ove possibile, le informazioni fornite prevedono un confronto con quelle relative gli esercizi 2018 e 2017 come richiesto dai GRI Standards. Laddove non sia possibile il raffronto con i due esercizi precedenti, specifiche note nel presente documento ne chiariscono le motivazioni.

## Mappatura degli Stakeholder

### DISCLOSURE 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Per il periodo di riferimento è stato confermato il quadro che identifica le principali categorie di stakeholder del Gruppo, che conferma il processo di identificazione già sviluppato precedentemente, qui di seguito riportate:

- Clienti
- Dipendenti
- Azionisti
- Comunità Finanziaria
- Territorio e Comunità
- Pubblica Amministrazione, Istituzioni ed Enti Regolatori
- Fornitori
- Associazioni di Categoria
- Media

Compatibilmente alla situazione di contesto, si è cercato di presidiare gli ambiti nei quali possono svilupparsi le occasioni di contatto e di ascolto attraverso le quali Carige può raccogliere le istanze e monitorare il “sentiment” sulla relazione con le principali categorie di stakeholder.

## Principali “ambiti di contatto e ascolto” con gli Stakeholder

Tutti gli stakeholder	Sito web istituzionale
	Questionario dedicato sezione sostenibilità
	Indagini sulla soddisfazione della clientela
	Social network LinkedIn, Instagram (da aprile 2020), Twitter, Facebook
	Eventi sul territorio
Clienti	Indagini per la valutazione della reputazione del brand
	Indagini per la valutazione delle tematiche di sostenibilità
	Indagini sulla soddisfazione della clientela
	Gestione reclami
	Servizio clienti
Dipendenti	Intranet aziendale
	E-mail
	Videomessaggi
	DipendentiCarige.it
	Forum aziendali
	Workshop formativi
Azionisti	Assemblee degli azionisti
Comunità finanziaria	Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari
	Web conference e presentazioni di approfondimento
Associazioni di categoria	Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici
Territorio e Comunità	Partecipazione e collaborazione a eventi sul territorio
Media	Incontri con la stampa

Data la peculiarità dello stakeholder, le relazioni tra Carige e Pubblica Amministrazione, Istituzioni ed Enti Regolatori, assumono valenza istituzionale.

Anche nel periodo di riferimento (1/1/2019 – 31/1/2020) Carige ha confermato le consuete iniziative specificamente dedicate alle tematiche della sostenibilità che consistono in quesiti ad hoc:

- nell’ambito del questionario online, sempre a disposizione degli stakeholder, nella sezione dedicata del sito di Gruppo;
- nel sondaggio, costante dal 2013, dedicato al posizionamento del brand Carige (cfr. capitolo “Qualità della relazione e soddisfazione del cliente”).

### Temi materiali

#### DISCLOSURE 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 103-1

L’approccio all’analisi dei temi materiali contenuto nella presente DNF (di 13 mesi) conferma le conclusioni del percorso di analisi di materialità sviluppato nel 2018 che era stato basato sull’analisi di fonti documentali esterne (legislazione nazionale e comunitaria, Standard GRI di riferimento, rendicontazione di sostenibilità di altri gruppi bancari, pubblicazioni settoriali e

associative) e interne (comunicazioni e dichiarazioni del vertice aziendale, esiti di attività di stakeholder engagement).

Nell'ambito di un processo di analisi conforme ai contenuti del Decreto che prevede che "la dichiarazione.....copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa...", l'analisi di materialità è stata effettuata prendendo a riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria, in particolare:

- a) gli Orientamenti della Commissione Europea del 2017<sup>4</sup> prevedono che "un'impresa valuta quali informazioni siano rilevanti sulla base della sua analisi della misura in cui tali informazioni siano importanti nella comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività. Tale valutazione della rilevanza dovrebbe tener conto tanto di fattori interni quanto di quelli esterni".
- b) lo Standard GRI adottato come riferimento per la redazione del presente documento<sup>5</sup>, prevede che "il report deve includere temi che:.....riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione, o .... influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder".

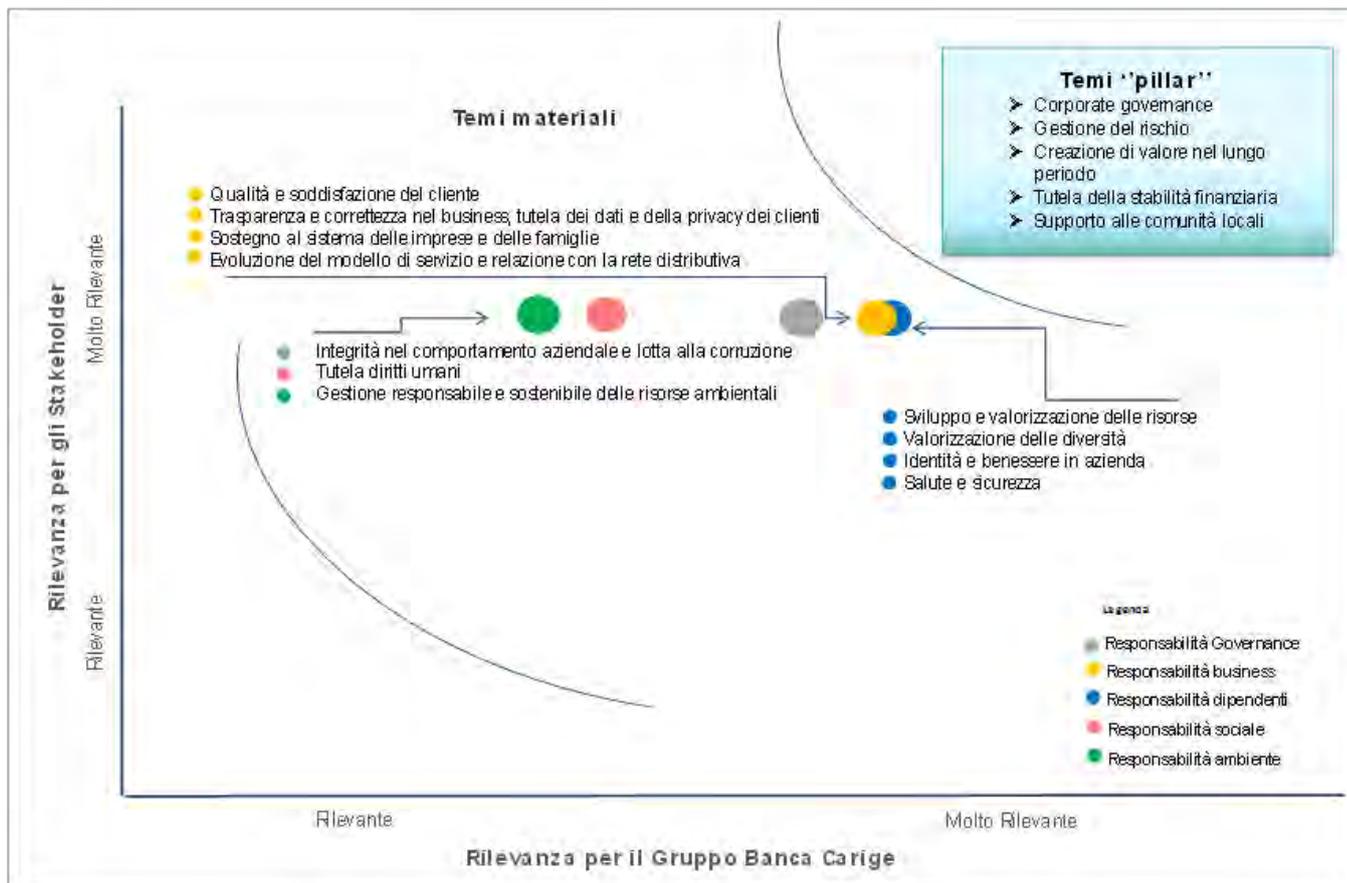
Tale approccio si è concretizzato nel posizionamento dei temi identificati in una mappa a due dimensioni nell'ambito della quale è stato stabilito di attribuire la massima rilevanza alle aspettative e priorità dei principali stakeholder e, come nel biennio precedente è stato stabilito di attribuire la massima rilevanza alle aspettative del legislatore e quindi ai profili specificamente previsti dal Decreto, ovvero a "i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva".

In merito alle informazioni previste dal art. 3 comma 2 a) del Decreto, si segnala che i consumi idrici non sono stati ritenuti significativi ai fini di assicurare la comprensione dell'attività d'impresa: infatti per il Gruppo Banca Carige l'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici; il costo complessivo per l'acquisto della risorsa idrica nel periodo di rendicontazione 1/1/2019-31/1/2020 (in gran parte derivante da canoni incompressibili, indispensabili per l'acquisizione del servizio) è ammontato a circa 391 mila euro, pari allo 0,16% della voce di bilancio 190 b) Altre spese amministrative. Pertanto Carige ha valutato, al momento, non materiale il tema della gestione delle risorse idriche.

La sintesi di tale percorso si è concretizzata nella mappa di materialità di seguito riportata.

<sup>4</sup> 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione — Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario).

<sup>5</sup> GRI Standards GRI 101: Principi di rendicontazione 2016



Di seguito vengono indicati i contenuti che definiscono la centralità dei temi materiali per Carige e l'ambito nel quale tali temi risultano impattanti secondo i criteri previsti dallo standard di rendicontazione.

Profili di sostenibilità	Temi	Contenuti e obiettivi strategici	Perimetro di impatto	Coinvolgimento
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Perseguimento della mission e della strategia aziendale in conformità al quadro normativo e regolamentare e coerentemente al codice etico aziendale. Lotta alla corruzione attiva e passiva.	Gruppo Banca Carige	Diretto
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Capacità del Gruppo di definire politiche volte a garantire la massima trasparenza dei servizi e delle proprie attività e di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Sviluppo di un modello di servizio e un sistema di offerta efficienti e coerenti all'evoluzione del mercato e ai bisogni della clientela.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Sviluppo di politiche creditizie attente all'evoluzione delle esigenze del mercato e dei territori a supporto della crescita del tessuto delle piccole e medie imprese e alle esigenze delle famiglie	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Qualità e soddisfazione del cliente	Attenzione costante alla qualità della relazione e alle aspettative della clientela.	Gruppo Banca Carige	Diretto
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Creazione di percorsi di crescita professionale del personale attraverso politiche di remunerazione e incentivazione adeguati e sostenuti da programmi di formazione coerenti all'evoluzione del contesto di mercato di riferimento.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Valorizzazione delle diversità	Capacità di assicurare le pari opportunità in relazione alle diversità di genere, disabilità, fasce di età, ecc. e in termini di remunerazione per uomini e donne.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Identità e benessere in azienda	Attenzione alle iniziative volte a garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata attraverso lo sviluppo di specifiche iniziative di welfare aziendale.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Salute e sicurezza	Sviluppo dei presidi atti a tutelare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, tramite l'adozione di misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria e tramite il monitoraggio degli incidenti sul posto di lavoro.	Gruppo Banca Carige	Diretto
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Impegno a tutelare il rispetto dei diritti umani con riferimento alle esigenze delle diverse categorie di stakeholder (personale, clienti, fornitori) e coerentemente ai diversi ambiti di responsabilità verso gli stessi.	Gruppo Banca Carige	Diretto
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Sviluppo di una gestione efficace, anche in termini di costi, ed efficiente degli impatti ambientali delle proprie attività e della propria rete: consumi energetici, emissioni di gas ad effetto serra, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti e mobilità dei dipendenti.	Gruppo Banca Carige	Diretto

Di seguito è riportata la mappatura degli strumenti normativi disponibili ai quali riferiscono le tematiche oggetto di analisi nel presente documento: nei predetti documenti e/o nelle altre fonti normative di "secondo livello" agli stessi correlate, sono altresì descritte le procedure e i presidi attivati al fine di gestire le attività collegate alla gestione delle tematiche in oggetto in coerenza a principi di prudenza, correttezza e conformità normativa.

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	Policy, strumenti normativi
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Codice etico, MO G
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Regolamento di Gruppo del processo sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza nelle relazioni con la clientela; Regolamento di Gruppo del processo del diritto alla protezione dei dati personali
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento di Gruppo del processo strategico, Regolamento dell'assetto organizzativo e funzionale
	Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento di Gruppo del processo creditizio, Circolari su misure specifiche dedicate a segmenti di clientela in difficoltà, Circolare "Conto di Base Carige: caratteristiche e condizioni di accesso".
	Qualità e soddisfazione del cliente	Codice Etico
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Codice Etico, Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale
	Valorizzazione delle diversità	
	Welfare e benessere organizzativo	
	Salute e sicurezza	Regolamento di Gruppo del processo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Codice Etico, MO G, Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale, Clausole contrattuali standard
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Codice etico, MO G, Comunicazione Circolare Gestione rifiuti, Rifiuti speciali: disposizioni operative per la gestione e smaltimento, policy contrattuali, Comunicazione Circolare Risparmio carta, Clausole contrattuali standard

Con riferimento alle tematiche oggetto della DNF, Carige ha individuato gli ambiti di rischio collegati ai temi oggetto di analisi.

Profili di sostenibilità	Tematismi materiali Carige	Ambito di rischio
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Percorso strategico, Immagine e reputazione, Operativo
	Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie	Percorso strategico, Immagine e reputazione
	Qualità e soddisfazione del cliente	Immagine e reputazione
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo
	Valorizzazione delle diversità	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo
	Welfare e benessere organizzativo	Immagine e reputazione, Operativo
	Salute e sicurezza	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Conformità normativa, Immagine e reputazione
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo

A questo proposito si evidenzia che il Gruppo Banca Carige si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire una crescita equilibrata del business nell'ambito di un contesto di rischio controllato: in particolare sono previste soluzioni organizzative in materia di sistema dei controlli interni sia per gestire il rischio di non conformità alle norme relativamente alle attività svolte dalle singole componenti del Gruppo sia, e soprattutto, per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.lgs. 231/2001. Alla descrizione del modello di Risk Management del Gruppo è stato dedicato uno specifico capitolo di approfondimento (cfr. pag. 27).

Di seguito vengono riportati i temi materiali oggetto di approfondimento nel presente documento, ai quali sono stati collegati gli ambiti previsti dal Decreto e gli indicatori del GRI Standards ai quali è stato fatto riferimento per la rendicontazione. Le eventuali riformulazioni delle informazioni relative a ciascun GRI rendicontato sono segnalate con specifiche note nel testo del documento.

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	Ambiti D. Lgs. 254/2016	Indicatori GRI Standard
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Lotta contro la corruzione	102-16, 205-2
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Aspetti sociali	417-1, 418-1
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva		FS6
	Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie		FS6, FS14
	Qualità e soddisfazione del cliente		(*)
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Aspetti attinenti la gestione del personale	102-8, 102-41, 401-1, 404,-1, 404-3
	Valorizzazione delle diversità		405-1, 405-2
	Welfare e benessere organizzativo		401-2, 401-3
	Salute e sicurezza		403-2
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Diritti Umani	406-1, FS14
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Aspetti ambientali	301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-7

(\*) Nel periodo di rendicontazione in oggetto del documento non è presente una topic specific GRI per il tema

## Assurance

### DISCLOSURE 102-56

Il presente documento è stato sottoposto, su base volontaria, a revisione limitata da parte della Società EY S.p.A.. I risultati delle verifiche, svolti secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised, sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del documento.

## Riferimenti

### DISCLOSURE 102-53

La DNF viene messa a disposizione degli stakeholder attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Responsabilità Sociale". Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a Banca Carige S.p.A. all'indirizzo e-mail: [csr@carige.it](mailto:csr@carige.it).

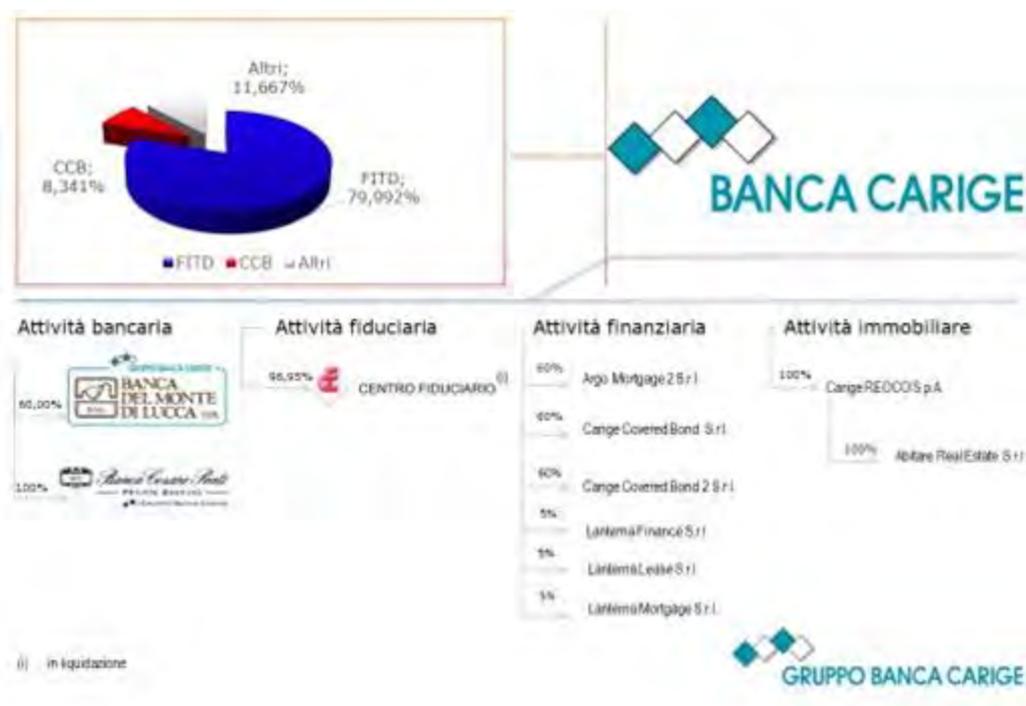
## 1 Modello di business

Il Gruppo Banca Carige è storicamente caratterizzato da un'identità fortemente radicata in una tradizione che si basa sulla cultura della vicinanza e su valori consolidati nel tempo. Il Gruppo sta affrontando negli ultimi anni un processo di profondo rinnovamento in un'ottica di maggiore coerenza ai più recenti sviluppi del mercato e della società.

### Struttura organizzativa

DISCLOSURE 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-10, 102-45

Il Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige S.p.A. (Sede Legale in Genova, Via Cassa di Risparmio, 15) e dalle società bancarie, finanziarie e immobiliari aventi natura strumentale, da questa controllate. All'esito della fusione nella Capogruppo di alcune Banche controllate nel corso degli anni 2015 e 2016, con il fine di preservare il radicamento territoriale delle banche oggetto di incorporazione, i marchi di Banca Carige Italia, Cassa di Risparmio di Savona e Cassa di Risparmio di Carrara sono stati mantenuti nelle insegne anche a seguito del perfezionamento delle operazioni. In data 20 luglio 2017 è stata costituita la Carige REOCO S.p.A. con lo scopo primario di acquisire, valorizzare e massimizzare il recupero economico proveniente da iniziative immobiliari finanziate dalla Banca stessa che scontano difficoltà economiche e rivolgere il suo operato anche alla valorizzazione dei cespiti non strumentali della Banca, fornendo inoltre supporto alla gestione degli immobili strumentali (*facility management*). In data 18 giugno 2019 è stata costituita Abitare Real Estate Srl, società partecipata al 100% da Carige REOCO S.p.A., nella quale sono confluiti alcuni dei predetti cespiti non strumentali.



## Soci - Composizione del capitale sociale

Al 31 gennaio 2020 il capitale sociale della Capogruppo, sottoscritto e interamente versato, risulta pari a 1.915.163.696,00 euro ed è diviso in n. 755.265.881.015 azioni prive dell'indicazione del valore nominale, di cui n. 755.265.855.473 azioni ordinarie e n. 25.542 azioni di risparmio convertibili, in conseguenza dell'esecuzione della delibera di aumento del capitale sociale assunta dall'Assemblea straordinaria dei soci del 20 settembre 2019.

La composizione del capitale sociale viene aggiornata e resa disponibile sul sito internet della Banca nella sezione Governance - Azionariato.

## Principi e valori

### DISCLOSURE 102-16

Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative adeguate per garantire il rispetto delle normative legislative e regolamentari cui è sottoposta, ivi compresa la prevenzione dei reati rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni, dalla cui violazione può derivare anche un rischio reputazionale.

Le predette soluzioni - disciplinate nel "Regolamento del Processo per il governo dei rischi di Gruppo" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in "processi".

Ogni processo è suddiviso in "fasi" e ciascuna fase in "aspetti" da considerare per lo svolgimento delle fasi (criteri per la gestione di rischi, attività da svolgere per la concreta e corretta applicazione dei criteri, procedure da utilizzare a supporto delle attività, unità organizzative responsabili). Ogni processo recepisce le varie disposizioni esterne che lo riguardano, senza perciò definire tanti processi interni quante sono le disposizioni esterne (o i gruppi omogenei di esse). I processi sono posti al centro del sistema organizzativo aziendale, in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e, unitamente agli strumenti da utilizzare per dare esecuzione alle attività, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione, sono disciplinati in specifici Regolamenti.

Operativamente il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo:

- approva il Codice Etico<sup>6</sup> che riassume i principi di condotta indicati dalle disposizioni di Vigilanza in materia di controlli interni (ad esempio regole deontologiche e regole da osservare nei rapporti con i clienti) che ispirano le soluzioni organizzative sopra descritte, con particolare riferimento allo svolgimento dei processi, per attenuare i rischi operativi e di reputazione della Banca e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni

<sup>6</sup> Ultimo aggiornamento 15/11/2018.

- approva i Regolamenti
- li diffonde alle strutture della Capogruppo e alle altre componenti del Gruppo (queste, a loro volta, li recepiscono).

Il Codice Etico è dunque:

- espressione dei valori e dei principi di comportamento che il Gruppo Banca Carige riconosce, accetta e condivide;
- volto ad assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede. Tutti coloro che operano per la Banca sono tenuti a conoscere, osservare e far osservare il Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

### Valori e principi generali

Carige nella gestione quotidiana delle proprie relazioni:

- promuove la valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli obiettivi dell'impresa, anche con riferimento al rispetto della legalità, ponendo attenzione ai bisogni e alle legittime aspettative degli interlocutori interni e esterni, al fine di migliorare il clima di appartenenza e il grado di soddisfazione;
- persegue, con correttezza e trasparenza, obiettivi di efficienza, efficacia e economicità dei sistemi di gestione per accrescere i livelli di redditività e competitività dell'impresa e per conseguire, attraverso un costante aggiornamento, gli standard correnti di innovazione;
- persegue gli obiettivi aziendali riconoscendo centralità ai bisogni dei clienti esterni e interni, nonché alle aspettative degli azionisti;
- si adopera affinché tutte le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale i comportamenti tenuti dagli organi sociali, dal personale e dai collaboratori in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità siano improntati alla massima onestà, imparzialità, riservatezza, trasparenza.

I Principi Generali riportati nel Codice Etico sono i seguenti:

- ❖ **Onestà e imparzialità:** È interesse precipuo della Banca che gli obiettivi aziendali vengano conseguiti rispettando tutte le normative vigenti. Non sono ammessi comportamenti collusivi, pratiche di corruzione, favori, pressioni e sollecitazioni verso terzi per ottenere vantaggi personali e/o lavorativi per sé o altri. Nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta deve essere evitata ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.
- ❖ **Riservatezza:** La Banca Carige assicura la riservatezza delle informazioni in proprio

possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di consapevole autorizzazione da parte degli interessati e, comunque, sempre in conformità alle norme giuridiche vigenti, curando che i propri dipendenti e collaboratori utilizzino le informazioni riservate, acquisite in ragione del proprio rapporto con la Banca, esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.

- ❖ **Trasparenza e completezza dell'informazione:** La Banca nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti e avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla clientela, ai fornitori e ai propri dipendenti e collaboratori, si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.

### Attuazione del Codice Etico

- Carige si impegna affinché il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti gli stakeholder e periodicamente aggiornato (ciascun esponente aziendale, dipendente e collaboratore può fornire suggerimenti e contributi per il suo miglioramento).
- Carige si riserva di sanzionare, attraverso l'intervento dei competenti Organi o Funzioni Aziendali, eventuali comportamenti contrari ai principi ed alle regole di comportamento espressi nel Codice Etico. Per il personale dipendente, la violazione del Codice è sanzionabile a livello disciplinare.
- Carige mette a disposizione di tutti gli interessati canali di comunicazione per segnalare possibili violazioni del Codice Etico.

Nel contesto dei principi espressi nel Codice Etico si inserisce il modello organizzativo aziendale che si sviluppa attraverso strumenti regolamentari organizzati gerarchicamente che possono declinare, nell'ambito dei diversi ruoli e competenze, i diversi gradi di responsabilità.

### Dimensione e presenza territoriale

#### DISCLOSURE 102-4, 102-6, 102-7

Il Gruppo Carige è presente in 13 regioni italiane. Il 33,1% dei suoi sportelli presidiano la Liguria, regione di origine che ospita la sede legale di Genova; il 12,1% degli altri sono in Toscana e il 9,2% in Lombardia, dove operano le altre banche del Gruppo - Banca del Monte di Lucca e Banca Cesare Ponti, l'8,2% sono in Sicilia.

Al 31/1/2020, il Gruppo poteva contare su una rete di 439 sportelli a servizio di oltre 870 mila clienti tra famiglie, professionisti, piccole e medie imprese e artigiani con un'offerta articolata su un'ampia gamma di prodotti e servizi, in una logica di multicanalità integrata focalizzata sulla qualità del servizio. Nei 13 mesi è proseguito il processo di razionalizzazione della rete effettuata in ottica di contenimento dei costi ed efficientamento del servizio, con la chiusura di 50 sportelli (n. 49 sono stati chiusi nel 2019 e n. 1 nel mese di gennaio 2020).

Il sistema distributivo del Gruppo è costituito da canali tradizionali e diretti. Il sistema dei canali tradizionali - rappresentati dalle filiali coi consulenti affluent e small business e dai distretti di consulenza private e corporate - è fondato su un modello di specializzazione del servizio alla

clientela, ovvero una gestione personalizzata con clienti seguiti da specifici consulenti<sup>7</sup>.

### Gli sportelli del Gruppo Banca Carige

(num.)	31/1/2020	
	n°	quota
<b>AREA NORD OVEST</b>	<b>247</b>	<b>50,5%</b>
Liguria	162	33,1%
Lombardia	45	9,2%
Piemonte	39	8,0%
Valle d'Aosta	1	0,2%
<b>AREA NORD-EST</b>	<b>48</b>	<b>9,8%</b>
Veneto	33	6,7%
Emilia Romagna	15	3,1%
<b>AREA CENTRO</b>	<b>87</b>	<b>17,8%</b>
Toscana	59	12,1%
Lazio	24	4,9%
Marche	2	0,4%
Umbria	2	0,4%
<b>AREA SUD E ISOLE</b>	<b>57</b>	<b>11,7%</b>
Sicilia	40	8,2%
Puglia	7	1,4%
Sardegna	10	2,0%
<b>Totale sportelli</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Il servizio di consulenza finanziaria personale conta su un totale di 79 consulenti per i clienti private e su 474 consulenti per quelli affluent. In affiancamento al servizio di consulenza finanziaria personale alle famiglie, si articola quello alle imprese, che conta su 154 consulenti e assistenti corporate (2 large corporate e 152 mid corporate) e su 297 consulenti small business.

Per quanto riguarda i canali diretti, al 31/1/2020 gli sportelli ATM-Bancomat sono 562 (604 a fine 2018) e le aree self-service di Bancacontinua 17 (17 a fine 2018). Per offrire un servizio più rapido ed efficace, il Gruppo può contare su 158 cash-in destinati al versamento contanti/assegni distribuiti in 156 filiali. Nelle filiali coinvolte, nel periodo dal 1° gennaio 2019 al 31 gennaio 2020, la percentuale di trasferimento di versamenti è stata pari al 37,7%.

Il Gruppo offre servizi di internet e mobile banking. Il numero di contratti di servizi online di privati e imprese cresce a 477.946 al 31/1/2020.

Per l'utilizzo delle piattaforme on line del Gruppo, i clienti possono essere supportati dal servizio help desk del Contact Center: nel 2019 gli operatori hanno gestito quasi 300 mila contatti, telefonici e non.

<sup>7</sup> La clientela Carige è così segmentata:

- Private: attività finanziarie superiori a 500 mila euro.
- Affluent: attività finanziarie superiori o uguali a 80 mila euro e "criteri comportamentali".
- Mass Market: famiglie con attività finanziarie inferiori a 80 mila euro, piccoli operatori economici, piccoli enti e associazioni.
- Corporate ed enti rilevati: imprese con accordato breve termine di sistema  $\geq$  € 500 mila o fatturato  $\geq$  € 2,5 milioni o accordato sistema  $\geq$  € 1 milione.
- Small Business: imprese con accordato Banca  $\geq$  30 mila o fatturato  $\geq$  350 mila o accordato sistema  $\geq$  100 mila e altri "criteri settoriali".

## Governance<sup>8</sup>

### DISCLOSURE 102-12, 102-18, 102-22, 102-23, 102-24

Il sistema di governance di Banca Carige tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal Testo Unico della Finanza e dai regolamenti Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal Testo Unico Bancario e dalle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia, nella normativa emanata nel quadro del Meccanismo di Vigilanza Unico europeo, nonché nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana S.p.A.

La Banca adotta un sistema di amministrazione e di controllo "tradizionale" ai sensi degli artt. 2380-bis e seguenti del Cod. Civ..

Gli Organi della Società, ai sensi dello Statuto sociale, sono:

- 1) l'Assemblea dei Soci;
- 2) il Consiglio di Amministrazione;
- 3) il Presidente;
- 4) il Comitato Esecutivo, ove nominato;
- 5) il Collegio Sindacale;
- 6) l'Amministratore Delegato e/o il Direttore Generale.

### L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci ancorché non intervenuti o dissenzienti.

L'Assemblea ordinaria viene convocata almeno una volta all'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, mentre l'Assemblea straordinaria viene convocata ogniqualvolta sia necessario assumere una delle deliberazioni ad essa riservate dalla legge.

L'Assemblea ordinaria delibera, oltre che sulle materie ad essa attribuite dalla legge, anche sulle autorizzazioni per il compimento degli atti degli Amministratori in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati. L'Assemblea è in particolare competente a deliberare sulla nomina e la revoca del Consiglio di Amministrazione, nonché, ai sensi di Statuto, sulla nomina del Presidente e del Vice Presidente.

### Il Consiglio di Amministrazione

Ai sensi di Statuto, la Banca è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un minimo di sette ad un massimo di quindici membri. L'elezione dei membri avviene sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto.

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione - eccetto quanto tassativamente riservato dalla legge

---

<sup>8</sup>Per ogni approfondimento su questa sezione si rimanda allo Statuto e alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2019", disponibili sul sito [www.gruppcarige.it](http://www.gruppcarige.it) alla Sezione "Governance" (Documenti societari).

all'Assemblea dei soci.

La composizione del Consiglio di Amministrazione della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

Con provvedimento del 2/1/2019, la Banca Centrale Europea (BCE) ha disposto lo scioglimento degli organi sociali della Banca, in particolare del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nominando quali Commissari Straordinari Fabio Innocenzi, Raffaele Lener e Pietro Modiano, cui è stato attribuito l'esercizio delle funzioni e dei poteri di amministrazione della Banca, e un Comitato di Sorveglianza composto da Gianluca Brancadoro (che ha assunto la carica di Presidente), Andrea Guacero e Alessandro Zanotti, cui è stato attribuito l'esercizio delle funzioni di controllo e il compito di fornire, ove previsto, pareri ai Commissari Straordinari.

La durata dell'Amministrazione Straordinaria è stata inizialmente stabilita per un periodo di tre mesi; in seguito, in data 29/3/2019 la Banca Centrale Europea (BCE) ha prorogato il termine dell'Amministrazione Straordinaria al 30/9/2019, confermando il mandato dei Commissari e dei membri del Comitato di Sorveglianza deciso dalla stessa BCE il 1° gennaio 2019.

Successivamente in data 30/9/2019 la BCE ha nuovamente prorogato il termine dell'Amministrazione Straordinaria al 31/12/2019, con ultima ulteriore proroga al 31/1/2020 disposta in data 20/12/2019.

Al termine della procedura di Amministrazione Straordinaria, l'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 31/1/2020 ha ricostituito gli organi sociali, nominando il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale per gli esercizi 2020-2021-2022, con scadenza della carica all'Assemblea di approvazione del bilancio al 31/12/2022.

Il Consiglio di Amministrazione, riunitosi in pari data, ha nominato Francesco Guido quale Amministratore Delegato.

Il Consiglio di Amministrazione - in linea anche con le disposizioni contenute nel Codice di Autodisciplina e nella vigente normativa di Vigilanza - ha provveduto alla costituzione, in seno ai suoi membri dei seguenti Comitati consiliari: Comitato Rischi, Comitato Remunerazione, Comitato Nomine e Governance e Comitato Operazioni Parti Correlate. Tali Comitati rivestono un ruolo consultivo ed eventualmente propositivo e la composizione degli stessi rispetta le indicazioni del citato Codice di Autodisciplina e della normativa di vigilanza.

### **Il Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità**

In relazione alla crescente complessità del quadro normativo di riferimento in tema di sostenibilità, degli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 in tema di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e tenuto conto delle valutazioni espresse dal Collegio Sindacale nella Relazione all'Assemblea dei Soci 2018 in cui si raccomandava "la formalizzazione di una struttura di governance interna in ambito di sostenibilità", il Consiglio di Amministrazione, nella seduta dell'11 febbraio 2020, ha attribuito le relative competenze e le responsabilità su tali tematiche ad un comitato endoconsiliare, rinominato nell'occasione Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità.

In tale ambito, ai sensi del suo Regolamento, il Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità supporta il Consiglio di Amministrazione nella definizione delle linee guida strategiche in materia di sostenibilità, concorrendo ad assicurare il presidio della gestione delle policy e dei rischi di sostenibilità, in particolare negli ambiti previsti dal D.Lgs. 254/2016.

Nello specifico sono attribuite al Comitato funzioni di supporto al Consiglio in merito:

- alle attività collegate alla predisposizione della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ex D.Lgs. 254/2016; in particolare il Comitato formula un parere preventivo sulla dichiarazione da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- alla strategia ambientale e sociale del Gruppo, mediante formulazione di proposte in merito ad esse, agli obiettivi annuali e ai traguardi da raggiungere, monitorandone nel tempo l'attuazione;
- all'identificazione, di concerto con il Comitato Rischi, dei rischi che potrebbero derivare dalla mancata considerazione di fattori sociali e ambientali;
- al presidio dell'evoluzione della sostenibilità anche alla luce degli indirizzi e dei principi internazionali in materia, monitorando la performance del Gruppo al riguardo.

### L'Amministratore Delegato

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione della Banca nomina l'Amministratore Delegato. L'Amministratore Delegato rappresenta il principale responsabile della gestione dell'impresa ("Chief Executive Officer").

### L'Organismo di Vigilanza ai sensi D.Lgs. 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti, ha a suo tempo costituito l'Organismo di Vigilanza, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione del Gruppo e di curarne l'aggiornamento, la revisione e/o l'affinamento, disponendo a tal fine di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo, in base a quanto deliberato dal Consiglio, è composto da un esperto in materia bancaria e/o finanziaria e da un esperto di diritto penale, in possesso di adeguati requisiti di indipendenza e professionalità, nominati dal Consiglio di Amministrazione, e dal Dirigente della Banca tempo per tempo preposto all'Internal Audit.

All'Organismo di Vigilanza devono essere trasmesse, tra l'altro, eventuali segnalazioni relative a pratiche ritenute difformi dalle norme di comportamento dettagliate nel Codice Etico adottato dalla Banca. Tali segnalazioni possono essere inoltrate direttamente all'Organismo di Vigilanza, per iscritto e in forma non anonima; i soggetti esterni possono inoltrare tali segnalazioni direttamente all'Organismo di Vigilanza mediante comunicazione da indirizzare alla casella di posta elettronica "organismodivigilanza231@carige.it".

### Il Collegio Sindacale

L'Assemblea ordinaria nomina tre Sindaci effettivi e due Sindaci Supplenti sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto.

Al Collegio Sindacale sono attribuiti tutti i poteri necessari per svolgere i compiti ad esso assegnati dalla legge nonché dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e dalla normativa di

vigilanza e per accertare in particolare l'efficacia di tutte le strutture e le funzioni coinvolte nel sistema dei controlli e l'adeguato coordinamento delle medesime.

La composizione del Collegio Sindacale della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

### Politiche sulla diversity negli organi di governo

Lo Statuto di Banca Carige assicura l'equilibrio nella rappresentanza dei generi all'interno degli Organi sociali, almeno nella misura minima richiesta dalla normativa, anche regolamentare, pro tempore vigente.

A tal fine è previsto che:

- le liste per l'elezione dei Membri del Consiglio di Amministrazione che presentino un numero di candidati almeno pari a tre, debbano garantire il rispetto del criterio di riparto tra generi normativamente previsti;
- le liste per l'elezione dei Membri del Collegio Sindacale che presentino un numero di candidati almeno pari a tre debbano garantire la rappresentanza di entrambi i generi nell'individuazione dei primi due candidati alla carica di Sindaco effettivo. Qualora dette liste indichino due candidati alla carica di Sindaco supplente, essi devono appartenere a generi diversi.

Le liste presentate senza l'osservanza delle prescrizioni statutarie, ivi inclusa quella sopra indicata sulla rappresentanza dei generi, sono considerate come non presentate.

Lo Statuto prevede altresì che, se al termine delle votazioni per l'elezione del Consiglio di Amministrazione non risultasse assicurato il rispetto dell'equilibrio tra i generi, si proceda ad escludere il candidato con il quoziente più basso, la cui elezione determinerebbe il mancato rispetto dell'equilibrio tra i generi.

Il rispetto dell'equilibrio tra i generi è garantito anche in ottemperanza alle previsioni di cui all'art. 147-ter, comma 1-ter del TUF, come inserito dalla Legge n. 120/2011, in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione delle società quotate (equilibrio tra i generi).

Al riguardo, si ricorda che l'art. 58 sexies della Legge 157/2019 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 301 del 24 dicembre 2019 - avente ad oggetto la conversione in legge con modificazioni del D.L. 124/2019 - ha apportato modifiche agli artt. 147 e 148 del TUF prevedendo che il criterio di riparto volto ad assicurare l'equilibrio tra i sessi si applichi per sei mandati consecutivi, anziché per tre mandati consecutivi come in precedenza previsto. Le modifiche, introdotte dalla legge di conversione, hanno avuto efficacia dal giorno successivo a quello della sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale e quindi dal giorno 25 dicembre 2019.

Successivamente, l'art. 1, commi 302 e seguenti, della Legge 160/2019 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 304 del 30 dicembre 2019 - avente ad oggetto "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022" - ha apportato ulteriori modifiche agli artt. 147-ter (in tema di elezione e composizione del Consiglio di Amministrazione) e 148 (in tema di composizione del Collegio Sindacale) del TUF - prevedendo

che in sede di nomina di detti organi venga adottato un criterio di riparto che assicuri l'equilibrio fra generi in modo che il genere meno rappresentato ottenga almeno due quinti (anziché un terzo come in precedenza previsto) degli Amministratori eletti e dei membri effettivi del Collegio Sindacale. Tale criterio si applica per sei mandati consecutivi.

Il criterio di riparto di cui sopra si applica a decorrere dal primo rinnovo degli organi di amministrazione e controllo successivo alla data di entrata in vigore della predetta Legge 160/2019 (1° gennaio 2020).

Con comunicazione del 30/1/2020 la Consob ha evidenziato che, con riferimento ai casi in cui gli organi sociali siano formati da tre componenti e, in particolare, ai casi in cui il collegio sindacale sia composto da tre membri effettivi, si potrebbero creare incertezze interpretative nell'applicazione del nuovo criterio di attribuzione di almeno due quinti al genere meno rappresentato, in quanto dal punto di vista aritmetico è impossibile assicurare per entrambi i generi la presenza di almeno due quinti in organi così composti.

La Consob ha ritenuto al riguardo che non fosse possibile ritenere che, per consentire l'attuazione della nuova normativa, la stessa imponesse indirettamente alle società quotate di dotarsi di un organo di controllo composto da cinque sindaci effettivi, stante l'attuale disciplina societaria che riserva all'autonomia statutaria la determinazione del numero dei membri effettivi del collegio sindacale.

Ciò posto, la Consob - nelle more di un intervento di adeguamento sulla disciplina regolamentare e tenuto conto dell'urgenza connessa all'applicazione delle nuove disposizioni in relazione ai previsti rinnovi degli organi sociali - nell'ambito dell'attività di vigilanza sulla disciplina in esame, ha dichiarato che considererà il criterio dell'arrotondamento per eccesso all'unità superiore previsto dal comma 3, dell'art. 144-undecies. 1 ("Equilibrio tra generi"), del Regolamento Emittenti Consob inapplicabile per impossibilità aritmetica agli organi sociali formati da tre componenti. Pertanto, con riferimento a questi ultimi, la Consob riterrà che sia in linea con la nuova disciplina l'arrotondamento per difetto all'unità inferiore. Resta fermo il criterio dell'arrotondamento per eccesso all'unità superiore previsto dal comma 3, del citato 144-undecies.1 del Regolamento Emittenti per gli organi sociali formati da più di tre componenti.

## Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi

### DISCLOSURE 102-11

Per quanto concerne il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, si precisa che le aziende bancarie italiane sono assoggettate ad una normativa di Vigilanza che ha fornito indicazioni precise in merito a contenuti, finalità e componenti del Sistema dei Controlli Interni, inteso come l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare 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, anche in un'ottica di medio lungo periodo;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;

- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

La Capogruppo Banca Carige, in linea con la normativa di legge e di vigilanza e in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina, per garantire una sana e prudente gestione che coniughi alla profittabilità dell'impresa una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza, si è dotata di un sistema di controllo interno (il "Sistema dei Controlli Interni o SCI") al fine di rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale.

Il Sistema organizzativo aziendale è costituito da cinque sistemi:

- Sistema organizzativo e di governo societario
- Sistema gestionale
- Sistema di misurazione e valutazione dei rischi
- Sistema di autovalutazione dell'adeguatezza del capitale
- Sistema dei controlli interni.

Per ogni dettaglio sul Sistema dei Controlli Interni si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2019" disponibile sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Governance" (Documenti societari).

## **Risk Management**

### **DISCLOSURE 102-11**

Il Gruppo Banca Carige si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire la verifica del rispetto degli obiettivi di rischio, dei limiti operativi e degli indicatori di allarme attraverso un monitoraggio che prevede la medesima frequenza con la quale vengono effettuate le misurazioni/valutazioni dell'esposizione al rischio.

Gli obiettivi strategici dell'impresa vengono perseguiti grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza.

Il profilo di rischio del Gruppo tiene in considerazione la connotazione commerciale che lo vede operare prevalentemente nel Nord-Italia come punto di riferimento per il territorio di radicamento, per le famiglie e per i piccoli-medi imprenditori senza tuttavia trascurare il finanziamento ad imprese appartenenti a segmenti corporate di adeguato merito creditizio.

Il Gruppo intende mantenere un profilo di rischio contenuto, anche ponendo in essere operazioni straordinarie di derisking, assicurando la diversificazione del rischio di credito tra un numero elevato di controparti, limitando i rischi finanziari ai soli connessi all'attività caratteristica e

perseguendo un profilo di liquidità equilibrato grazie alla valorizzazione della raccolta di depositi dalla clientela.

Il Gruppo intende inoltre mantenere un livello di solidità patrimoniale in linea con le banche regionali italiane, che consenta di superare gli esercizi di stress, perseguendo a tal fine il rilancio della generazione di redditività.

Il presidio dei rischi è uno degli obiettivi fondamentali del Gruppo Carige che si esplica nei seguenti quattro punti:

- A. definizione delle strategie di gestione dei rischi, con particolare riferimento alla risk tolerance e al risk appetite del Gruppo, espresse dagli Organi Amministrativi della Capogruppo;
- B. statuizione delle modalità d'individuazione, misurazione e controllo dei vari rischi cui è sottoposta l'attività del Gruppo;
- C. gestione dei rischi individuati;
- D. verifica dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e gestione di tali rischi.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo si è impegnato a recepire in modo propositivo quanto previsto dal 15° aggiornamento della Circolare Banca d'Italia 263/2006, successivamente parzialmente ripreso dalla Circolare 285/2013, con particolare riferimento a:

- implementazione del Risk Appetite Framework (di seguito anche "RAF"), di cui è stato definito il processo e identificate le metriche di misurazione;
- implementazione del processo di identificazione e valutazione delle Operazioni di Maggior Rilievo (di seguito "OMR"), che ha condotto alla definizione della relativa policy (aspetti definitori e articolazione del processo di gestione delle OMR);
- attività inerenti agli ambiti di controllo previsti dal 15° aggiornamento della Circolare 263/2006 di Banca d'Italia, relativamente a:
  - o controlli di secondo livello sul portafoglio impieghi, sulle valutazioni degli immobili a garanzia delle esposizioni creditizie, sull'accuratezza del calcolo dei requisiti patrimoniali in materia di rischio di credito, sulla corretta classificazione delle posizioni e sulla congruità delle svalutazioni dei crediti non performing;
  - o verifica dell'efficacia dei processi di recupero;
- sviluppo di un framework di rischi operativi, informatici e reputazionali.

Il Gruppo ha identificato il profilo di rischio-rendimento target che desidera conseguire in linea con quanto stabilito nel piano strategico, nel modello di business e secondo le proprie competenze. Questo processo si è delineato in adempienza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, mediante l'approvazione in data 17 giugno 2014 del Framework di Risk Appetite e i suoi successivi aggiornamenti.

Il Recovery Plan<sup>9</sup>, è uno strumento richiesto dagli Organi di Vigilanza e previsto dalla regolamentazione europea (c.d. BRRD, direttiva UE 2014/59) che, oltre ad esplicitare aspetti dell'organizzazione quali la sua struttura, il core business e le funzioni critiche, stabilisce un set di indicatori e di soglie di recovery. Tali soglie, una volta superate, comportano l'attivazione di processi manageriali finalizzati al ripristino di una situazione di adeguatezza sui diversi profili di rischio; l'eventuale raggiungimento delle suddette soglie comporta una tempestiva notifica agli Organi societari oltre che alla BCE. All'interno del Recovery Plan sono state individuate una serie di azioni (c.d. *recovery options*) che potrebbero essere utili in status di Recovery<sup>10</sup>.

In ambito di RAF, il Gruppo Carige ha identificato le tipologie di rischio che si intendono monitorare ed ha estrapolato dalla complessiva mappa dei rischi, assunta nell'ambito del processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale, quelli a maggiore valenza strategica, mantenendone una coerente metodologia di valutazione. I rischi identificati sono stati ricondotti ai seguenti profili/aree: solvibilità, profittabilità, rischio di credito, rischio operativo, rischio di tasso, rischio di liquidità. In aggiunta ai profili sopra esposti, il RAF include anche alcuni ulteriori indicatori afferenti al contesto finanziario e macroeconomico. Oltre agli indicatori primari di RAF, sono stati individuati indicatori operativi, i cui limiti e la cui gestione sono definiti all'interno delle singole risk policy. I limiti definiti dalle policy in ambito operativo sono calibrati in coerenza con i limiti degli indicatori primari del RAF.

In relazione ai principali profili di rischio inclusi nel RAF, il Gruppo ha definito soglie di risk appetite coerenti con la strategia delineata nel piano strategico, limiti di risk tolerance<sup>11</sup> ed i limiti di risk capacity<sup>12</sup>.

Contestualmente alla definizione degli indicatori e dei limiti, il Gruppo ha stabilito anche i meccanismi che regolano la governance del processo di RAF in termini di processo di aggiornamento e revisione, monitoraggio e escalation.

La struttura di Risk Management è coinvolta in un controllo periodico degli indicatori di RAF al fine verificare l'evoluzione dei diversi profili di rischio nel corso del tempo e di misurarne la coerenza con i target di rischio/rendimento statuiti. Questa informativa viene fornita all'organo con supervisione strategica che è a sua volta partecipe ai meccanismi di escalation, laddove dovessero essere violati i limiti di rischio fissati per i diversi indicatori.

La rendicontazione ICAAP/ILAAP<sup>13</sup> è svolta in coerenza a quanto statuito dal RAF, e prevede come attività preliminare l'identificazione dei rischi a cui il Gruppo potrebbe essere esposto, analizzando sia i mercati di riferimento sia le tipologie di operatività:

---

<sup>9</sup> Il Recovery Plan non è stato aggiornato durante il periodo di commissariamento. L'ultimo piano di Risanamento è stato predisposto nel 2018.

<sup>10</sup> Identifica lo stato in cui la Banca si trova a mettere in atto misure e processi volti al ripristino della propria situazione patrimoniale, economica e finanziaria a seguito di un deterioramento significativo della stessa.

<sup>11</sup> la devianza massima dal risk appetite consentita, nel rispetto della risk capacity e dei requisiti regolamentari.

<sup>12</sup> livello massimo di rischio che il Gruppo è in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari.

<sup>13</sup> Il processo è stato sospeso durante il periodo di commissariamento. L'ultimo Resoconto ICAAP/ILAAP è stato predisposto nel 2018.

- Rischio di credito e di controparte
- Rischio di mercato
- Rischio operativo
- Rischio di concentrazione
- Rischio di tasso del banking book
- Rischio immobiliare
- Rischio di liquidità
- Rischio residuo
- Rischio derivante da operazioni di cartolarizzazione
- Rischio strategico
- Rischio di business
- Rischio reputazionale
- Rischio paese
- Rischio trasferimento
- Rischio base
- Rischio sovrano
- Rischio da fondi pensione a prestazioni definite
- Rischio di leva finanziaria eccessiva
- Rischio di partecipazione
- Rischio di riciclaggio
- Rischio modello
- Rischio informatico

Tali attività di assessment sull'operatività aziendale e sui rischi ad essa correlati vengono svolte con frequenza almeno annuale, sulla base di procedure finalizzate ad un monitoraggio nel continuo dei principali fattori di rischio e all'individuazione di eventuali nuove fattispecie. Le metodologie di misurazione dei rischi sono state portate all'attenzione dell'organo con supervisione strategica che ne ha verificato l'adeguatezza allo scopo di misurare i rischi cui è esposto, anche prospetticamente, il Gruppo.

Per ciò che attiene ai rischi di natura sociale e ambientale, considerate la natura dell'attività svolta dalla Banca e, più in generale dal settore bancario, i rischi in discorso (diretti ma perlopiù indiretti), in linea con quanto previsto nell'ICAAP, sono considerati di minore rilevanza, gli eventuali effetti economici negativi (sanzioni, multe, ecc.) rientrano comunque nei processi di Loss Data Collection e di risk self assessment nell'ambito del framework di operational risk, dove le strutture aziendali sono responsabili di segnalare eventuali danni economici conseguenti ad eventi operativi negativi su tali tematiche; ad oggi non si riscontrano perdite operative conseguenti ad eventi operativi specifici. Tuttavia, nel caso in cui dovessero presentarsi eventi operativi frequenti e con impatti economici si attiverebbe il processo di segnalazione agli organi superiori e il conseguente avvio di un processo per individuare le azioni di possibile mitigazione. Tali ambiti possono avere inoltre un risvolto reputazionale, a questo proposito, nell'ambito dei processi di misurazione, monitoraggio e gestione del rischio reputazionale è previsto, con il supporto delle strutture aziendali (comunicazione, investor relations, ecc.), il continuo monitoraggio delle notizie che possono avere un impatto negativo sull'immagine della Banca, collegate poi al monitoraggio di appositi KRI che per loro natura sono rilevatori della reputazione aziendale (es. tasso di retention, numerosità reclami, ecc.), pertanto, anche sotto questo aspetto le eventuali notizie negative verrebbero classificate e monitorate e a seconda della gravità indirizzate con opportune azioni di mitigazione concordate.

## Profilo economico patrimoniale

### DISCLOSURE 102-7

L'esercizio di Amministrazione Straordinaria si è concluso con un risultato netto di pertinenza della Capogruppo negativo per 869,8 milioni con un margine d'interesse che si è attestato a 123,5 milioni (in significativa contrazione soprattutto a causa degli interessi passivi relativi al prestito subordinato Tier2 emesso nel dicembre 2018 e convertito in equity solo nel dicembre 2019), commissioni nette pari a 219,9 (in contrazione soprattutto a causa della garanzia statale sulle emissioni obbligazionarie del primo trimestre 2019), costo del credito pari a 490,7 milioni, in gran parte riconducibile al perfezionamento dell'operazione di cessione di crediti deteriorati a Asset Management Company - AMCO, e costi operativi pari a 748,4 milioni (il cui significativo incremento è connesso agli effetti degli accordi transattivi ed accordi sindacali derivanti dall'attuazione del Piano Industriale, nonché svalutazioni del patrimonio immobiliare, indennizzi per cessioni di crediti deteriorati avvenute nel corso dell'ultimo triennio ed oneri per cause passive).

La raccolta diretta da clientela privata e imprese si è attestata a 12 miliardi al 31 gennaio 2020, in diminuzione rispetto al dato di fine 2018 (12,3 miliardi). La componente institutional/wholesale, invece, è aumentata a 4,1 miliardi rispetto ai 2,1 miliardi di dicembre 2018. La dinamica che ha determinato l'andamento di tale aggregato è la crescita dei titoli in circolazione in seguito all'emissione, a gennaio 2019, di 2 miliardi di obbligazioni con garanzia dello Stato ai sensi del D.L. 1/2019 (di cui 1 miliardo è giunto a scadenza nel corso del mese di gennaio 2020), nonché per il collocamento nel corso del primo semestre 2019 presso investitori istituzionali di obbligazioni retained per circa 1,5 miliardi. La raccolta diretta complessiva, per effetto delle dinamiche sopra riportate, si attesta a 16,1 miliardi (14,5 miliardi a fine 2018).

La raccolta indiretta è aumentata del 4,7% a 22,2 miliardi, principalmente per la crescita del comparto amministrato (+10%) a fronte di una marginale flessione del risparmio gestito (-0,2%).

In seguito alla cessione del portafoglio deteriorato ad AMCO, gli impieghi a clientela sono diminuiti attestandosi a 11,4 miliardi (-26,3%), mentre la componente institutional si è attestata a 2 miliardi in aumento rispetto agli 0,7 miliardi di dicembre 2018, principalmente per la crescita dei PCT attivi.

Dimensione economica (euro)	(milioni di)	1/1/2019- 31/1/2020	2018
Margine di intermediazione		336,9	396,9
Risultato netto della gestione finanziaria		-124,8	151,7
Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte		-864,4	-315,6
Utile (Perdita) di periodo di pertinenza della Capogruppo		-869,8	-272,8

Dimensione patrimoniale di euro)	(milioni)	31/1/2020	31/12/2018	Variazione (%) 2020 vs 2018
Totale attività		22.714,2	22.094,6	2,8
Provvista		20.072,1	19.087,5	5,2
- Raccolta diretta (a)		16.072,1	14.494,6	10,9
* Debiti verso clientela		11.819,4	12.046,5	-1,9
* Titoli in circolazione		4.252,7	2.448,1	73,7
- Debiti verso banche		4.000,0	4.593,0	-12,9
Raccolta indiretta (b)		22.224,8	21.231,7	4,7
- Risparmio gestito		11.111,7	11.131,2	-0,2
- Risparmio amministrato		11.113,1	10.100,5	10,0
Attività finanziarie intermedie (AFI)		38.296,9	35.726,2	7,2
Crediti verso clientela valutati al costo ammortizzato(1) (2)		13.339,5	16.135,9	-17,3
Crediti verso banche valutati al costo ammortizzato (2)		4.548,1	1.527,7	...
Portafoglio titoli		2.095,7	2.159,2	-2,9
Capitale e riserve		2.456,7	2.022,5	21,5

(1) Al 31/1/2020, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.258.765 migliaia (crediti verso clientela) ed al 31/12/2018, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.283.193 migliaia (crediti verso clientela). (2) Al lordo delle rettifiche di valore.

## Relazione con il territorio e la comunità

Il Gruppo Banca Carige da sempre ha assunto un ruolo chiave nei territori in cui opera. Al fine di rafforzare costantemente il ruolo di responsabilità sociale verso la comunità, la Banca sostiene numerosi progetti a favore della diffusione della cultura nelle sue diverse forme come musica, arte, letteratura ed editoria, e promuove attività sportive con l'intento di incoraggiare valori quali la solidarietà e la coesione.

Le iniziative sostenute contribuiscono a rafforzare l'immagine di una Banca vicina al proprio territorio di riferimento e consapevole delle sue esigenze, secondo una logica di multi-localismo, di conoscenza delle specificità territoriali e di flessibilità.

Il Gruppo collabora con molteplici esponenti della business community e del mondo accademico organizzando attività che affrontano temi di attualità economica e finanziaria, coinvolgendo sia gli attori del settore, sia il più vasto pubblico in una logica inclusiva.

Le iniziative di educazione finanziaria sono volte alla formazione delle giovani generazioni ma anche degli adulti (clienti e non clienti) per sviluppare la capacità dei cittadini di realizzare scelte economiche sostenibili nel tempo.

Il Gruppo Banca Carige è attivo anche nel mondo della solidarietà supportando numerose associazioni volontaristiche nelle loro manifestazioni sia a livello locale, sia nazionale. Così come negli anni precedenti, la Banca ha deciso di sostenere diversi enti assistenziali ed associazioni benefiche.

Da segnalare il rinnovo della storica partnership con l'Ospedale Pediatrico Gaslini che si è concretizzata in un'iniziativa di grande rilevanza sociale finalizzata a contrastare l'abuso e il maltrattamento infantile.

Ad un anno di distanza si è conclusa con una raccolta di 280 mila euro la sottoscrizione aperta da Banca Carige in occasione del crollo del Ponte Morandi, che aveva accolto una donazione immediata e diretta di 100 mila euro da parte della banca stessa.

## La Banca e la cultura

Nel periodo di riferimento si è confermato l'impegno del Gruppo in qualità di mecenate della cultura italiana, con il sostegno al Teatro Carlo Felice di Genova di cui è "banca partner", con l'avvio di sinergie e di stabili collaborazioni con altre realtà teatrali dinamiche come il Teatro del Giglio di Lucca e il Teatro della Tosse di Genova e con soggetti istituzionali come Palazzo Ducale di Genova, con cui sono stati creati dei veri e propri circuiti culturali.

In occasione della VI edizione del **Festival della Cultura Creativa**, promosso a livello nazionale dall'ABI, oltre 200 studenti delle scuole primarie di Genova, hanno preso parte ad alcuni laboratori sul tema "INTELLIGENZE. Tra evoluzioni naturali e tecnologiche, tra mente ed emozioni per conoscere noi stessi e il futuro che ci circonda" in collaborazione con il Museo Diocesano di Genova. Le attività sono state condotte al fine di stimolare l'immaginazione, l'emotività e la

creatività dei giovani, creando un percorso di visita articolato tra le collezioni d'arte di Banca Carige, il percorso museale del Museo Diocesano e il centro storico genovese.

Carige ha collaborato nella promozione della 17° edizione del **"Festival della Scienza"** che si è svolta, come di consueto, a Genova, diventando un punto di riferimento importante per la divulgazione scientifica e un'occasione di incontro per ricercatori, appassionati, studenti e famiglie.

Per far luce sui pittori savonesi del XX secolo e sui pittori emergenti della zona, la Sede della Cassa di Risparmio di Savona, in collaborazione l'Associazione "Renzo Aiolfi", ha ospitato la rassegna espositiva **"Vetrine d'artista"**.

Nel mese di ottobre si è svolta la sedicesima edizione di **"Invito a Palazzo"** la giornata promossa dall'ABI, Associazione Bancaria Italiana, alla quale il Gruppo ha aderito aprendo al pubblico le porte delle sedi storiche delle banche del Gruppo (Sede Centrale di Banca Carige a Genova, sede di Banca Carige a Savona, sede di Banca del Monte di Lucca) al fine di valorizzare e far conoscere ai visitatori capolavori del patrimonio artistico e culturale. Nella sede genovese per l'occasione è stata allestita la mostra 'Sul filo del Lusso nel secolo dei Genovesi', un percorso espositivo che ha accompagnato il visitatore alla scoperta della moda e del lusso nel Patriziato della Superba ma anche della quotidianità di mercanti e artigiani durante quello che Braudel definì 'Il secolo dei Genovesi'

Nei mesi di maggio e di ottobre Banca Carige ha partecipato ai **Rolli Days**, manifestazione culturale di grande richiamo, promossa dal Comune di Genova e da altri Enti Locali territoriali, che prevede l'apertura gratuita di Palazzi, Musei, dimore storiche contenenti testimonianze del '600, il "Secolo dei Genovesi". Banca Carige ha aperto le porte della propria sede alla città con le sue collezioni d'arte in cui sono presenti numerose e importanti opere del Barocco genovese, a cui si è aggiunta l'apprezzatissima apertura straordinaria del caveau, una delle camere blindate più grandi d'Italia scelta anche come scenario per diverse riprese cinematografiche. Nell'edizione di maggio, in collaborazione con la mostra "La Borsa e la Vita" di Palazzo Ducale, è stata allestita un'esposizione di opere Claire Fontaine. Le tele realizzate con monete di utilizzo comune, sono state concepite dall'autore intorno all'idea del denaro e delle componenti emozionali che ruotano attorno ad esso con un forte approccio concettuale ai temi dell'economia e del valore.

Nel mese di ottobre Banca Carige ha promosso il **'Paganini Genova Festival'** un programma di caratura internazionale con eventi, concerti, conferenze, proiezioni, workshop, visite guidate e momenti di studio dedicati al genovese più conosciuto nel mondo e fruibili a prezzo scontato per i clienti Carige.

Nel corso del 2019 Banca Carige ha proseguito la collaborazione con gli Ordini Professionali (commercialisti, avvocati, notai) e con l'Associazione Magistrati Tributarî per l'organizzazione di incontri formativi su temi di grande interesse per i professionisti, quali il trust, le strategie difensive del processo tributario, le nuove linee guida di valutazione e la tutela degli acquirenti in materia di immobili.

Numerosi gli eventi su tematiche economico-finanziarie dedicati al grande pubblico e finalizzati ad accrescere la cultura e la consapevolezza dei risparmiatori sugli strumenti di investimento. In

particolare, in collaborazione con Arca Fondi SGR, è stato organizzato un ciclo di incontri che ha toccato 6 piazze italiane e coinvolto circa 600 persone, sui Piani Individuali di Risparmio, particolarmente importanti per il supporto finanziario all'economia reale e alle piccole e medie imprese.

In occasione delle festività natalizie BML ha promosso presso il **Teatro del Giglio** di Lucca il recital lirico pucciniano di Maria Agresta.

Banca Cesare Ponti ha svolto un ruolo di promozione artistica grazie a **#Spazioponti**, un'area espositiva nell'ambito della sede genovese, dedicata a far conoscere e ad approfondire le tendenze e gli artisti del momento. In collaborazione con la galleria d'arte Pinksummer Contemporary Art è stata organizzata una mostra e un art talk dal titolo 'I know what I like, I like what I know' con opere frutto del genio creativo di vari artisti internazionali che hanno offerto vari spunti di riflessione sulla bellezza e sulla profondità della 'contemporary art'. Nell'ultima parte dell'anno, in collaborazione con la Galleria d'arte Il Vicolo, è stata allestita la mostra 'Emanuele Luzzati, Inventore di mondi', dedicata al grande artista genovese.

Per sostenere le iniziative che valorizzano le specificità locali Carige ha promosso la manifestazione '**Dante Fiumana Bella**' che sottolinea i legami del Sommo Poeta con la Val Fontanabuona. Grosso successo di pubblico dell'evento che ha visto la presenza di personaggi del calibro di Vittorio Sgarbi e Giancarlo Giannini.

Il Gruppo, infine, si impegna da 60 anni nella redazione della rivista di cultura e informazione "**La Casana**", il periodico quadrimestrale di divulgazione e valorizzazione della cultura e del patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente.

### La Banca e lo sport

Oltre ad eventi culturali, il Gruppo si impegna nella promozione di attività sportive con l'intento di diffondere uno stile di vita sano e principi di correttezza agonistica, favorendo iniziative che consentano il più ampio accesso possibile alle diverse discipline sportive; in particolare:

- è stata sponsorizzata la Reyer Venezia, una delle realtà più importanti del basket italiano, che ha consentito alla società di mantenere un elevato livello qualitativo del settore giovanile;
- è proseguita la collaborazione con il Park Tennis, società tennistica genovese di successo che vanta l'iscrizione di atleti di altissimo ranking a livello internazionale.
- è stata sponsorizzata una tra le realtà agonistiche più popolari nella provincia di Savona come Rari Nantes Savona, da anni ai vertici della pallanuoto nazionale.

Molte società locali attive in diverse discipline sportive, come pallavolo, pallanuoto, tennis, scherma, pallanuoto, podismo ecc., sono state sostenute con contributi meno significativi in termini assoluti, ma di sicuro importanti per l'elevato impatto sia per i bilanci di chi ha beneficiato della sponsorizzazione, sia per i numerosi partecipanti alle manifestazioni promosse.

## La Banca e la collaborazione con Associazioni e Fondazioni

### DISCLOSURE 102-13

Carige svolge attivamente il proprio ruolo come membro delle seguenti associazioni e consorzi di categoria:

- Associazione Bancaria Italiana (ABI)
- Associazione delle Casse di Risparmio Italiane (ACRI)
- Associazione fra le Società Italiane per azioni (ASSoNIME)
- Associazione Italiana per il Factoring (ASSIFACT)
- Associazione Italiana per il Leasing (ASSILEA)
- Associazione Industriali (Confindustria)
- Associazione Italiana degli Istituti di credito su Pegno
- Conciliatore Bancario Finanziario
- Fondo Interbancario per la tutela dei Depositi (FITD)
- Fondo Nazionale di Garanzia.

In particolare Carige è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e partecipa al capitale di CBI (Società Consortile per Azioni Customer to Business Interaction).

Sempre in ambito associativo ABI, Carige partecipa ai gruppi di lavoro “Sostenibilità”, “Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti” e “Consumer bank”, a convegni e seminari.

Carige è inoltre membro di varie altre associazioni e fondazioni, fra le quali:

- FEDUF - Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio: costituita su iniziativa dell’Associazione Bancaria Italiana è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l’Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica
- CSR Manager Network Italia: associazione che svolge il ruolo di centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità, che contribuisce alla diffusione della cultura della sostenibilità partecipando attivamente ai dibattiti nazionali e internazionali.
- AIRA - Associazione Italiana Responsabili: associazione senza fini di lucro che coniuga le esigenze di aggregazione, condivisione, riflessione e sviluppo della cultura della legalità, a beneficio degli stakeholder del mercato dell’intermediazione finanziaria e assicurativa
- APB - Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni: Associazione professionale dei professionisti che svolgono la propria attività nelle funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e marketing strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all’esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio,

- finanziario ed assicurativo.
- AIAF - Associazione Italiana degli Analisti e Consulenti Finanziari: scopi dell'associazione sono quelli di sviluppare l'esercizio della professione di analista e consulente finanziario, curarne la qualificazione professionale e il riconoscimento della funzione, promuovere lo studio e la cultura dell'analisi finanziaria per contribuire alla trasparenza e all'efficienza dei mercati.

## La Banca e i suoi fornitori

### DISCLOSURE 102-9

L'ufficio Acquisti è responsabile degli acquisti di beni e servizi nel rispetto delle linee guida definite nel mandato di ruolo contenuto nel Regolamento dell'assetto organizzativo e funzionale delle Banche del Gruppo.

La funzione ha iniziato nel 2015 un percorso che l'ha posta al centro del processo di acquisto accentrato consentendole di collaborare con tutte le Direzioni, creando sinergie operative in grado di riunire e veicolare le esigenze dei vari attori coinvolti nel ciclo di approvvigionamento.

L'operatività si avvale di due piattaforme informatiche sviluppate appositamente per la gestione amministrativa del processo di acquisto e del budget con le quali governa le fasi di archiviazione dei contratti, verifica i costi e produce report.

Le condizioni contrattuali ed i termini di pagamento sono sempre allineati con le normative di legge vigenti e pongono in primo piano la sicurezza, il rispetto dell'ambiente, la tutela del diritto di riservatezza e gli aspetti sociali, nonché i principi di trasparenza, indipendenza, lealtà ed onestà richiamati dal codice etico.

Nel corso del 2016 è stato attivato il nuovo albo fornitori per mitigare i rischi di fornitura e garantire informazioni economico finanziarie sulle aziende censite.

Il Gruppo opera esclusivamente sul territorio italiano ed i fornitori sono essenzialmente locali intendendo come tali residenti in Italia.

## 2 Responsabilità nella Governance

### Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

Il Gruppo Carige è consapevole del ruolo sociale che un'istituzione ricopre all'interno del contesto in cui opera e di come il "successo economico" non possa esclusivamente basarsi sulla mera massimizzazione di parametri economico – reddituali oggettivamente misurabili, ma debba poggiarsi su principi e valori quali la trasparenza, l'integrità, l'onestà, l'imparzialità, la fiducia, il rigore e la lealtà che - da sempre - costituiscono le fondamenta del rapporto fiduciario con la clientela.

Tali valori non sono determinabili esclusivamente nei termini di una stretta osservanza delle leggi, dei codici di autodisciplina e dei regolamenti che regolano l'attività bancaria (e della conseguente adozione di apposita normativa aziendale), ma derivano dalla condivisione ed attuazione - a tutti i livelli aziendali - di modelli di comportamento rigorosi e fondati sulla diffusione di una cultura etica legata anche a rischi di natura sociale e ambientale.

Il Gruppo ritiene che l'etica sia un fattore competitivo specie nel lungo periodo, in particolare nella lotta alla corruzione, al riciclaggio e a qualsiasi forma di illegalità finanziaria.

Negli ultimi anni, a fronte di un'esigenza di maggiore affidabilità delle istituzioni, l'evoluzione del quadro normativo ha spinto le banche al rafforzamento dell'etica aziendale tramite la previsione di peculiari presidi organizzativi nell'ambito del Sistema dei Controlli.

Il Gruppo adotta le soluzioni organizzative indicate dalle disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni (mediante l'ottimizzazione del funzionamento di Compliance, Risk Management ed Internal Audit) per gestire il rischio di non conformità alle norme al fine di monitorare il rischio sanzionatorio e reputazionale e per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Al fine di declinare concretamente le disposizioni e la normativa esterna, il Gruppo, nel continuo, recepisce nelle fonti normative le suddette previsioni. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in "processi". Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle singole componenti del Gruppo verificano e monitorano nel continuo l'adeguatezza del sistema dei controlli di cui il Gruppo stesso si è dotato. Inoltre, in seno all'organo consiliare, opera attivamente il Comitato Rischi con il compito di supportare, attraverso un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio stesso in materia.

Il Sistema dei Controlli si articola in tre livelli.

I controlli di linea (1° livello) sono effettuati dalle unità organizzative sulle singole attività svolte e integrano quelli già insiti nelle procedure. I controlli di 2° livello sono affidati alla Struttura Compliance (posizionata in staff all'Amministratore Delegato, che presidia il rischio di non conformità per le Banche del Gruppo - accertando la conformità dei processi aziendali rispetto alle disposizioni normative - e verifica, tra l'altro, nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare il riciclaggio ed il finanziamento del terrorismo) e alla Struttura Risk Management (anch'essa in staff all'Amministratore Delegato, che verifica, fra

l'altro, la corretta rilevazione e misurazione dei rischi ai quali è esposto il Gruppo, controllando il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative ed il raggiungimento degli obiettivi di rischio/rendimento loro assegnati). Sempre al 2° livello si situano i controlli effettuati dal Dirigente Preposto sull'attendibilità dell'informativa finanziaria.

La revisione interna (controllo di 3° livello) è svolta dalla Struttura Internal Audit (collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, ha il compito di verificare in particolare l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli di primo e di secondo livello ed è volta ad individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare la funzionalità del Sistema dei Controlli Interni nel suo complesso).

Ulteriori entità coinvolte sui temi in materia sono la Struttura sovrintesa dal Chief Financial Officer (che, attraverso l'Ufficio Legale individua gli obblighi ed i divieti ai quali è soggetta l'attività del Gruppo) e la Struttura Organizzazione (che, di concerto con i relativi process owners, predispone procedure e modalità operative volte ad evitare comportamenti non conformi, anche involontari).

Per quanto riguarda il sistema di governo per il contrasto dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, nel Gruppo sono state definite linee guida, che costituiscono il quadro di riferimento sistematico e funzionale improntato al principio di collaborazione attiva nella prevenzione delle attività illecite. Tali linee guida sono declinate in appositi processi operativi e procedure tra cui rilevano l'adeguata verifica della clientela, la conservazione dei dati e la segnalazione delle operazioni sospette alle Autorità preposte.

L'attività di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo comporta l'applicazione da parte del Gruppo di standard operativi e principi generali in linea con un approccio basato sul rischio.

In materia di antiterrorismo sono attive procedure - supportate da appositi applicativi informatici - che consentono di verificare le infiltrazioni dei soggetti iscritti nelle liste riferite anche a sanzioni internazionali. Per quanto concerne il rispetto degli embarghi applicati a taluni paesi, il Gruppo adotta una politica volta a ridurre il rischio dal punto di vista reputazionale. Per la prevenzione dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, oltre alla definizione dei processi, delle procedure e degli strumenti di controllo e monitoraggio di primo e secondo livello da parte degli operatori, assume inoltre particolare rilievo la formazione specialistica che viene costantemente erogata ai dipendenti del Gruppo, sulla base di piani formativi biennali.

Con riferimento all'attività di prevenzione del rischio di commissione di reati descritti dal D.Lgs. 231/2001 tra cui è ricompreso quello di corruzione e concussione, il Gruppo si è dotato, nel tempo, di specifiche procedure interne: oltre a quanto previsto dal Codice Etico, nei Modelli di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti del Gruppo Carige, sono individuate, per ogni famiglia di reato, le strutture organizzative maggiormente esposte. Sono state quindi delineate le ipotesi di condotta criminosa e indicate le fonti dei principi di comportamento da osservare e i "protocolli operativi" esistenti, con indicazione sintetica dei presidi contenuti nei suddetti protocolli per mitigare il rischio/reati. I presidi sono quindi contenuti nel corpo normativo interno - che richiedono la conoscenza e il rispetto da parte dell'intera compagine del personale - e sono espressamente richiamati nei Modelli di Organizzazione e Gestione.

La Funzione Internal Audit del Gruppo svolge attività di verifica anche per le aree e i processi aziendali potenzialmente strumentali alla commissione di reati corruttivi, secondo quanto espressamente indicato e descritto nei Modelli di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001. Si sottolinea che nel corso del 2019 sono state svolte delle verifiche dagli Uffici di Audit di Processo della Funzione Internal Audit, che hanno interessato alcuni dei processi individuati come sensibili ai reati di corruzione/concussione/corruzione tra privati.

Si ricorda che in applicazione alle disposizioni contenute nella Circolare di Banca d'Italia 285/2013 il Gruppo Carige ha introdotto, a partire dall'1/1/2016, un Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing). Si rileva che la Legge 179/2017 ha esteso tale disciplina anche alle segnalazioni relative a comportamenti che possano integrare illeciti rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Nel corso del periodo 1° gennaio 2019 – 31 gennaio 2020, tramite il sistema sopra citato, non è pervenuta alcuna segnalazione.

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 90/2017 sono state estese le fattispecie da ricondurre al Sistema di Whistleblowing, alle segnalazioni di violazioni delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Anche in merito a questa procedura, nel corso del 2019, non è pervenuta alcuna segnalazione.

Il 74% dei dipendenti in Liguria e il 64% dei dipendenti nel resto dell'Italia ha usufruito di formazione sui temi del D.Lgs. 231/2001.

Si segnala inoltre che sono sempre a disposizione nell'ambito della intranet aziendale le versioni aggiornate del Codice Etico e del Modello Organizzativo Aziendale.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo si è dotato di una normativa interna che prevede l'introduzione di una serie di clausole standard nell'ambito dei contratti di fornitura, in particolare un'autodichiarazione che attesti l'estraneità, nei tre anni precedenti, alla casistica di reati previsti dagli articoli da 24 a 25 quinquiesdecies del D.Lgs. 231/2001.

### 3 Responsabilità nel business

#### Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 417-1, 418-1

Il tema della trasparenza è trasversale a tutte le attività che la Banca pone in essere e viene considerato anche in coerenza al Codice Etico e alla mission aziendale, oltre che alle normative vigenti.

Costruire rapporti solidi con la propria clientela è indispensabile per migliorare le performance anche in termini di redditività. La correttezza e la trasparenza sono elementi che caratterizzano l'operato del Gruppo nei confronti di tutti i suoi stakeholder. Una costante attività di verifica di conformità è condotta dalla funzione Compliance che viene direttamente coinvolta anche nella stesura della normativa interna relativa a tutti i prodotti e servizi offerti dalla Banca. La Compliance è impegnata nel prevenire qualsiasi azione contrastante il sistema normativo interno e esterno, il cui riferimento principale sono le c.d. "Disposizioni di Trasparenza" emanate dalla Banca d'Italia ai sensi del Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia (c.d. Testo Unico bancario TUB – D.Lgs. n. 385/1993). La struttura commerciale si avvale, inoltre, nello svolgimento della propria attività del supporto di un documento (c.d. "Vademecum Pubblicità", redatto dalla Compliance) che definisce i requisiti normativi per comunicazioni commerciali corrette e trasparenti.

Tutte le strutture aziendali interessate approfondono il massimo impegno nella redazione e nell'aggiornamento dei documenti informativi in modo che possano essere di effettivo supporto alla clientela nella comprensione di caratteristiche, rischi e prezzi di prodotti e/o servizi e al fine di valutarne l'adeguatezza sulla base delle proprie esigenze. Oltre alla comunicazione commerciale, la normativa interna è predisposta al fine di supportare la rete in tutte le fasi della vendita con una particolare attenzione al momento che precede la stipula del contratto, occasione per fornire tutta la c.d. informativa precontrattuale (fogli informativi, copie dei contratti idonei per la stipula, altro materiale illustrativo), in conformità alle disposizioni di Legge e Vigilanza.

Inoltre, per garantire un'elevata tutela degli investitori, in conformità con la normativa MiFID, il Gruppo ha adottato un sistema per la verifica dell'adeguatezza degli investimenti, basato sull'analisi multivariata del portafoglio. Tale sistema consente di verificare che le caratteristiche del portafoglio, nonché i prodotti di volta in volta raccomandati, siano compatibili con le caratteristiche del cliente quali: la conoscenza degli strumenti finanziari, l'esperienza in materia di investimenti, il profilo di rischio, la situazione finanziaria, gli obiettivi di investimento, le esigenze di liquidità e il grado di sopportazione della volatilità degli investimenti. Tale sistema tutela gli investitori e consente loro di compiere scelte di acquisto consapevoli.

Lo stesso livello di presidio è adottato per la clientela che sottoscrive polizze assicurative. La documentazione di offerta predisposta dalle Compagnie di assicurazione viene revisionata dalla Banca. Le strutture della Banca collaborano con la Compagnia anche nella predisposizione dei questionari di adeguatezza, al fine di rispettare appieno i diritti dei clienti, favorendo una vendita di prodotti in coerenza con le singole esigenze assicurative.

Nel corso del 2019 è stata data attuazione al Provvedimento di Banca d'Italia del 5 dicembre 2018 a sua volta attuativo degli Orientamenti EBA (European Banking Authority) sui Dispositivi di

governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (EBA/GL/2015/18). In particolare, Banca d'Italia ha previsto l'adozione di "Procedure di governo e controllo sui prodotti" cioè politiche e procedure interne che la Banca deve adottare per elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del TUB (es.: depositi, finanziamenti, conti e servizi di pagamento). Il Provvedimento si inserisce nell'ambito delle disposizioni di Trasparenza e mira ad accrescere il presidio di tutto il ciclo di vita del prodotto, dalla sua ideazione al ritiro dal mercato e fino all'estinzione di un numero rilevante di rapporti contrattuali relativi al prodotto instaurati con la clientela. L'obiettivo perseguito da BI è sia di incrementare la tutela dei clienti, sia di far sì che le banche, nell'ambito dell'economicità di gestione, sviluppino e collochino prodotti che possano essere remunerativi.

Il Collegio dei Commissari ha approvato il documento che disciplina le procedure in questione

Particolare attenzione è posta nei confronti dei clienti consumatori soprattutto in relazione ai prodotti di finanziamento. In questa prospettiva, già dal 2016, la Banca ha dato attuazione alla normativa sul credito immobiliare ai consumatori (soprattutto mutui per l'acquisto della casa), mettendo a sua disposizione il Prospetto Informativo Europeo Standardizzato che elenca puntualmente tutte le condizioni economiche applicabili, ivi compreso il prezzo dei prodotti e servizi accessori, specificandone l'obbligatorietà o meno per ottenere il finanziamento od ottenerlo a determinate condizioni.

Nel corso del 2019 sono state avviate le attività necessarie per dare attuazione alle previsioni dei Regolamenti Europei 2018/34/UE e 2018/33/UE in materia di Trasparenza dei conti correnti offerti a consumatori, attraverso la consegna preventiva dei documenti informativi sulle spese dei conti correnti (c.d. FID Fee Information Document) e la consegna annuale del documento riepilogativo delle spese sostenute sul conto corrente (c.d. SOF Statement of Fees) che si affiancano agli strumenti di Trasparenza già previsti dalla normativa nazionale (D.Lgs. n. 385/1993 Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia – TUB e relative disposizioni di attuazione di Banca d'Italia).

Pertanto, tutti i prodotti sono soggetti a precisi requisiti informativi verso la clientela che vengono gestiti con le modalità descritte così da assicurare che la totalità dei prodotti commercializzati è conforme alle normative sulla trasparenza e sui prospetti informativi.

Oltre alla rigorosa applicazione della normativa posta a tutela della clientela, il Gruppo profonde particolare impegno nell'analisi delle motivazioni dei reclami pervenuti. In quest'ottica, ha quindi aderito fin dal 1993 all'Ombudsman Giurì Bancario, dal 2007 confluito nell'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, che gestisce anche altri strumenti di risoluzione delle controversie stragiudiziali quali la Conciliazione e l'Arbitrato; a partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che interviene per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari; a partire dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob, interviene per le controversie in materia di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Sul sito delle Banche del Gruppo è presente l'apposita sezione "Reclami" ove vengono fornite alla Clientela tutte le informazioni circa i livelli di tutela attuabili, dalla presentazione del reclamo al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui sopra, oltre ai dati statistici.

## Privacy dei clienti

Carige gestisce un patrimonio informativo rilevante e si assume la responsabilità di tutelare i dati personali di cui dispone, utilizzando sistemi di sicurezza completi.

La tutela della privacy nell'ambito dei servizi bancari e finanziari riguarda sia la protezione dei sistemi informativi contro la perdita o l'accesso non autorizzato ai dati, sia il rispetto dei consensi della clientela in merito al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e di marketing. In linea con la vigente normativa nazionale (c.d. "Codice Privacy") e europea (Regolamento 2016/679/UE), declinata nell'apposita normativa interna, vengono adottate dal Gruppo Banca Carige misure tecniche, organizzative e operative atte a garantire la riservatezza e la sicurezza nel trattamento dei dati personali, anche sensibili (particolari, secondo la terminologia del Regolamento Europeo), sia di clienti potenziali e effettivi sia di altri stakeholder (collaboratori, fornitori e altri).

In particolare, la normativa interna aziendale contiene specifiche previsioni sulle corrette modalità di trattamento dei dati personali acquisiti dai clienti, distinguendo i trattamenti che la Banca deve necessariamente effettuare per adempiere a obblighi di legge o derivanti dai contratti stipulati con i clienti, da quelli che la Banca può effettuare solo dietro esplicito consenso del cliente o adottando particolari tutele procedurali (es.: utilizzo del registro delle opposizioni degli abbonati agli elenchi telefonici).

A seconda delle modalità e finalità del trattamento, è prevista l'adozione di misure di sicurezza, sia tecnologiche sia fisiche, finalizzate a proteggere i dati e commisurate alla rischiosità del trattamento, in conformità alle indicazioni fornite dall'Autorità Garante per la Privacy, come la tracciabilità delle operazioni bancarie (Provvedimento del Garante per la Privacy n. 192 del 12/5/2011). Un sistema di controllo interno è stato implementato anche per allertare eventuali comportamenti anomali da parte dei dipendenti sui dati privati dei clienti.

Tutti gli incaricati del trattamento di dati personali sono sensibilizzati all'adozione di elevate misure di sicurezza, come previsto da specifiche policy e normative interne dedicate alla sicurezza informatica.

Nel corso del 2017 il Gruppo aveva avviato il percorso di adeguamento alle disposizioni del regolamento Europeo 2016/679 divenuto applicabile dal 25 maggio 2018. Il Regolamento si connota per l'introduzione di un principio generale di accountability (responsabilizzazione) dei titolari del trattamento nell'adozione delle misure adeguate a tutelare i diritti e le libertà degli interessati (le persone fisiche i cui dati vengono trattati dalla Banca per molteplici finalità, non solo riconducibili a quelle connesse alla gestione del proprio core business).

In questo ambito sono state assunte le necessarie iniziative per l'adeguamento alla nuova normativa che hanno riguardato sia aspetti interni di governance, quali la nomina del responsabile per la Protezione dei Dati Personali (c.d. Data Protection Officer DPO) e la verifica delle competenze della diverse strutture aziendali interessate, sia adempimenti nei confronti degli

interessati (le persone fisiche di cui la Banca tratta i dati) quali la verifica e integrazione delle informative sul trattamento o l'affinamento delle procedure per l'esercizio dei diritti da parte degli interessati.

Il DPO relaziona annualmente l'organo con funzione di supervisione strategica in ordine all'attività svolta ed alle evidenze emerse in corso d'anno relative alle tematiche di privacy.

Presso l'ufficio Reclami della Capogruppo sono accentrate le incombenze previste dal regolamento Europeo 2016/679 (c.d. GDPR), in particolare dagli artt. da 15 a 21, e dal "Codice di Condotta" per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in materia di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, ovvero per l'esercizio, da parte degli interessati, del diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, alla portabilità e/o di opposizione dei dati trattati dalle Banche del Gruppo. Nel periodo di rendicontazione sono pervenute 4 richieste di accesso ai dati personali e 99 segnalazioni (reclami) riferibili al Codice di Condotta".

Nel 2019 è stato riscontrato un caso di possibile violazione dei dati personali relativo a disagio nel recapito della corrispondenza ad alcuni clienti che è stato prontamente sanato dal fornitore del servizio; è stata comunque effettuata la segnalazione di violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali senza peraltro che questa vi abbia in qualche misura dato seguito. Dalle rilevazioni effettuate nel periodo di rendicontazione non risultano denunce comprovate da parte del Garante per la protezione dei dati personali, né da parte di alcuna Autorità od Organo Pubblico di Vigilanza e neppure da terze parti con riferimento a violazioni della privacy dei clienti (non sono considerati denunce di terze parti i reclami).

## **Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva**

### **DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, FS6**

Il presidio complessivo di tutti gli ambiti commerciali, di canale, di prodotto e di servizio è in capo al Chief Commercial Officer.

Il Comitato Commerciale è l'organo tecnico che supporta gli Organi aziendali e/o i Comitati consiliari. La sua attività tiene conto anche delle informazioni fornite dagli altri Comitati direzionali e dai responsabili delle funzioni che partecipano alle sedute del Comitato Commerciale. L'obiettivo è quello di definire le politiche commerciali con riferimento ai diversi canali di distribuzione, alle tipologie dei prodotti, alle condizioni economiche, oltre che alle tecniche di comunicazione e promozione.

In tale contesto, il Comitato verifica:

- a) l'adeguatezza della struttura dei prodotti, il rischio degli strumenti finanziari e il relativo rendimento, nonché la conformità dei prodotti offerti alle disposizioni di legge e di Vigilanza;
- b) l'adeguatezza dei prezzi dei prodotti e rileva la presenza di eventuali conflitti di interesse in un'ottica di rispetto delle disposizioni di Vigilanza in materia di usura e di servizi finanziari svolti per conto della clientela (cosiddetta MiFID).

Il Comitato Commerciale verifica, inoltre, l'andamento generale dell'attività commerciale rispetto al budget e alle politiche definite.

Nell'esercizio delle proprie attività, il Comitato, ai fini dell'assunzione delle decisioni, deve tenere in considerazione il parere espresso dal Responsabile della Compliance, dal Responsabile della funzione di controllo dei rischi (CRO) e dal Dirigente preposto per la redazione dei documenti contabili societari sugli argomenti di rispettiva competenza, nonché le valutazioni del Comitato Controllo Rischi, con particolare riferimento alle politiche commerciali.

Il Comitato Commerciale sottopone al Consiglio di Amministrazione e ai Comitati consiliari per le materie di competenza, per la relativa approvazione il modello di business, il piano di sviluppo del modello distributivo e il piano di sviluppo territoriale, oltre che il processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività e l'inserimento in nuovi mercati.

L'attività di delibera del Comitato riguarda, in particolare, le politiche commerciali, la struttura dei tassi e delle condizioni economiche da applicare ai prodotti e ai servizi, l'evoluzione del portafoglio prodotti ed il relativo presidio, l'introduzione di nuovi prodotti e servizi, le iniziative promozionali e pubblicitarie da porre in essere.

Il Comitato Commerciale verifica annualmente la conformità delle attività svolte dallo stesso Comitato rispetto a quanto previsto dalle disposizioni di legge e di vigilanza. In particolare, verifica il rispetto delle politiche commerciali approvate ed i risultati conseguiti in termini di sviluppo commerciale rispetto alla pianificazione, rilevandone gli scostamenti e le relative motivazioni.

## Il modello di servizio

L'intercanalità è alla base del modello di servizio di Carige, che si prefigge di raggiungere il cliente sui diversi canali fisici e tecnologici, mantenendo elevati standard di qualità in termini di messaggio, "conoscenza" ed "esperienza".

In sintonia con il rapido mutamento dei comportamenti di acquisto della clientela, è impegno della Banca evolvere e implementare costantemente canali e funzionalità disponibili per soddisfare le esigenze del cliente, garantendo un utilizzo semplice, veloce ed efficace.

Alla luce di tale evoluzione culturale e commerciale, il Gruppo ha proseguito il processo di razionalizzazione della rete di vendita a favore di una visione di banca sempre più digitale e multicanale, che ha prodotto nei 13 mesi (da gennaio 2019 a gennaio 2020) da un lato la chiusura di 50 sportelli (n. 48 di Banca Carige, n. 2 di Banca del Monte di Lucca), dall'altro la progressiva implementazione del mobile banking.

Nello sviluppo del proprio core business, Carige valorizza il suo ruolo di "distributore efficiente" di prodotti e servizi, attraverso una struttura organizzativa snella e corta che consente un'interfaccia veloce e reciproco tra strutture centrali e rete di vendita.

L'intera Area commerciale fa capo al Chief Commercial Officer (CCO) che sovrintende a livello di Sede le quattro Strutture Pianificazione e Marketing, Prodotti e Pricing, Retail, Corporate, e a livello territoriale le tredici Aree Commerciali (Genova Ponente, Genova Levante, Genova Centro, Savona, Imperia, La Spezia e Carrara, Lombardia e Sardegna, Piemonte e Val d'Aosta, Veneto,

Emilia Romagna-Marche-Umbria, Toscana, Lazio e Puglia, Sicilia).

Ciascuna Area è sovrintesa da un Area Manager che presidia i piani di sviluppo, indirizzo e gestione delle risorse, al fine di conseguire i risultati attesi in termini di volumi, redditività, qualità dei servizi e promozione dell'immagine della Banca, in coerenza con gli obiettivi di breve termine e con il piano strategico.

Da lui dipendono gerarchicamente 53 Coordinatori Retail (21 Mass Market, 18 Affluent e 14 Small Business) e 13 Coordinatori Corporate, operanti in stretto collegamento funzionale con gli uffici delle strutture centrali Retail e Corporate<sup>14</sup>.

In ognuna delle 13 Aree Commerciali opera un Quality Manager per il miglior presidio della qualità complessiva dei servizi prestati alla clientela. I Quality Manager operano in modo trasversale sugli aspetti della qualità del credito, della gestione dei reclami, della customer satisfaction, del rischio reputazionale, dell'impulso ai processi di digitalizzazione e polarizzazione, della supervisione dell'attività di consulenza finanziaria ai fini della Direttiva Mifid II.

Il modello di servizio di Rete prevede la ripartizione delle attività commerciali in funzione della specializzazione per segmenti; in particolare, in filiale sono gestiti direttamente e in modo personalizzato i segmenti retail (mass market, affluent e small business) attraverso i gestori/consulenti che si propongono in modo proattivo quali interlocutori principali del cliente in ottica di assistenza integrale, operatività di routine compresa.

A gennaio 2020 nel comparto Retail i gestori sono pari a 1.401: 635 Mass Market, 474 Affluent e 297 Small Business.

Ogni filiale, completamente autonoma rispetto ad altra dipendenza, pur mantenendo diverso formato in relazione alle tempistiche di erogazione dei servizi di sportello (Cash-light), è sovrintesa da un Direttore che rappresenta il primo punto di riferimento della Banca sul territorio a presidio e soddisfazione tempestiva delle esigenze della clientela.

I Direttori sono a diretto riporto dei loro Area Manager e sono supportati dalle nuove figure di coordinamento di segmento.

Per quanto riguarda il comparto **corporate**, a gennaio 2020 i gestori erano pari a 80 (di cui 1 large corporate) e gli assistenti 74 (di cui 1 large corporate), operanti nella logica di team. I team, che di norma sono composti da un gestore e un assistente, gestiscono complessivamente 82 portafogli. L'assistente oltre alle attività relative all'istruttoria di pratiche di fido, si occupa di tutta la parte della gestione amministrativa dei clienti del portafoglio.

Si raccordano con le strutture di Sede attraverso 13 coordinatori commerciali corporate uno per Area Commerciale.

Il comparto **private** comprende un presidio centrale a diretto riporto dell'Amministratore Delegato ed è organizzato su una rete di 79 gestori, operativi su 30 distretti, per fornire alla clientela servizi distintivi.

---

<sup>14</sup> Dati a gennaio 2020.

Gli elementi chiave della strategia di sviluppo del segmento sono quelli di rafforzare le competenze e i servizi di Private Banking, estendendo il modello specialistico di Banca Cesare Ponti, la banca Private del Gruppo, a tutta la clientela Private, meno legata alla localizzazione della filiale ma gestita in modo fortemente personalizzato.

Per l'utilizzo delle piattaforme on line del Gruppo, i clienti possono essere supportati dal servizio help desk del Contact Center: nel 2019 gli operatori hanno gestito circa 305 mila contatti, telefonici e non.

In particolare, nel periodo di rilevazione gli operatori del Call Center Clienti, assegnati nei poli operativi di Genova, Mestre e Riccione, hanno risposto direttamente a circa 124 mila telefonate, hanno effettuato oltre 138 mila chiamate a sostegno di varie iniziative di marketing, per il lancio di nuovi prodotti, campagne pubblicitarie e indagini di mercato e gestito circa 30 mila contatti mail di varia natura.

Nell'ottica di offrire ai clienti un servizio sempre più multi-canalizzato ed efficiente, nel corso del 2019, sono state introdotte due nuove possibilità di contatto: la chat, attiva dall'aria privata del servizio online, e la callback, attiva sul canale telefonico, con la quale il cliente può chiedere di essere ricontattato dal Call Center.

Il costante presidio e sviluppo dei canali remoti tramite PC per l'home banking e tramite smartphone per mobile banking e APP, rappresenta un canale di accesso alla Banca privilegiato, testimoniato dalla continua crescita della percentuale di clienti con un contratto online. È possibile effettuare l'accesso digitale ai servizi bancari del Gruppo dai portali Carige Online Family e Carige Mobile per i privati e da Carige OnDemand e Carige Online Business per le imprese.

Il numero dei contratti dei servizi di Internet Banking dedicati ai clienti privati è leggermente calato (da 388.692 a fine 2018 a 387.791 a gennaio 2020)<sup>15</sup>, ma è cresciuta la percentuale di clienti con servizio online sul totale dei clienti. Di questi contratti circa il 71% è operativo. In particolare, i clienti privati attivi su mobile sono cresciuti da 90 mila 102 mila; rispetto all'anno precedente i clienti operativi esclusivamente sul canale mobile sono aumentati del 5%.

I contratti per le imprese sono rispettivamente 86.478 OnDemand e 3.677 Business.

Dal 2015 l'home banking è soggetto al costante aggiornamento secondo gli standard che permettono alle persone non vedenti di utilizzare i tools per la lettura dei contenuti. Inoltre, nel corso dell'anno, i servizi online si sono adeguati alla SCA ("Strong Customer Authentication") attraverso l'introduzione di Carige Pass, la nuova token app del Gruppo che ha aumentato i livelli di sicurezza dei canali a distanza.

---

<sup>15</sup> A gennaio 2020 Carige 373.642; BML 11.606; BCP 2.543

## Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie

### DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, FS6, FS14

Il percorso di qualunque realtà bancaria si sviluppa parallelamente a quello del contesto economico di riferimento in un processo sinergico dove risparmio, consumi e investimenti generano crescita e benessere sul territorio ove la banca svolge il proprio ruolo imprenditoriale, cogliendo e promuovendo le opportunità di business e garantendo sostegno finanziario a fronte di situazioni di particolare difficoltà.

Carige è un gruppo prevalentemente retail, da sempre al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese del territorio: su un totale di quasi 900 mila clienti, le famiglie e le piccole imprese<sup>16</sup> rappresentano circa il 90% del totale.

Per sostenere le famiglie che affrontano l'acquisto o la ristrutturazione dell'abitazione, con una sempre maggiore vicinanza al cliente, è stato rafforzato il processo di concessione dei mutui ipotecari con deleghe decentrate su ruoli e figure del territorio capaci di assistere le famiglie nella scelta della durata e della tipologia di tasso più consoni alla capacità reddituale della famiglia.

Il sostegno agli imprenditori fornito dal Gruppo Banca Carige è orientato a supportare il tessuto economico dei territori in cui opera il Gruppo con focalizzazione verso le imprese medio-piccole: si estrinseca attraverso la distribuzione di prodotti finalizzati a supportare lo sviluppo del fatturato, il rinnovamento tecnologico e degli impianti produttivi e più in generale la crescita aziendale.

Dal punto di vista organizzativo, la qualità del processo creditizio e della gestione del credito è presidiata dal Chief Lending Officer (CLO). Al fine di assicurare la qualità del credito e del processo di erogazione sono definite e divulgate alla Rete commerciale le linee di indirizzo di politica del credito, con specifica evidenza dei settori economici con maggiori potenzialità di sviluppo, le aree geografiche e i prodotti sui quali declinare lo sviluppo degli impieghi.

### Prodotti e servizi offerti

L'offerta commerciale di Carige è da sempre rivolta al sostegno del mondo dei privati e dell'imprenditoria e presenta prodotti e servizi in grado di soddisfare le specifiche esigenze della clientela (il catalogo prodotti è disponibile nella homepage del sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) nelle sezioni "Privati" e "Imprese").

Di seguito una panoramica sui prodotti e servizi offerti dal Gruppo focalizzata sulle novità a gennaio 2020.

#### *Prodotti tradizionali*

Dal febbraio 2019 l'offerta di conti correnti del Gruppo Banca Carige si è arricchita con Conto Davvero. Il prodotto mantiene l'offerta multicanale con una struttura interamente modulare del suo predecessore Carige Solo Tuo, aggiungendo una nuova e più agevole modalità operativa di vendita che tramite l'utilizzo della firma grafometrica consente di ridurre al minimo le tempistiche di vendita del conto.

---

<sup>16</sup> Clienti mass market, affluent e small business

### *Prodotti di raccolta diretta*

Nell'ambito dei prodotti di raccolta diretta, l'offerta si è focalizzata principalmente sulle partite vincolate differenziate per tipo di tasso (fisso/variabile, con/senza cedola) e durata.

Il risparmio vincolato in conto corrente "Carige RendiOltre" riservato esclusivamente alla clientela privata, è stato oggetto di ulteriori affinamenti: in particolare, è stata introdotta una versione con cedole semestrali step up da 36 a 60 mesi. Su tutta la gamma di depositi vincolati sono stati effettuati nell'anno diversi interventi e affinamenti sul pricing nell'ottica di coniugare le diverse esigenze della clientela privata, imprese ed istituzionale con il mutato contesto di mercato

### *Risparmio gestito e previdenza complementare*

La collaborazione commerciale con Arca SGR, fund house di riferimento del Gruppo dal 2014, ha consentito l'accesso ad un catalogo di prodotti completo e diversificato che comprende fondi aperti e fondi a cedola con periodo di collocamento definito. Nell'ambito della gamma dei fondi con distribuzione a "finestra" è proseguito il collocamento dei fondi a cedola Arca Reddito Multivalore Plus e Arca Cedola Attiva (quest'ultimo terminato il 30 settembre e sostituito da Arca Multistrategy Prudente a partire dal 2 gennaio 2020).

A seguito delle modifiche legislative nel frattempo intervenute, è ripreso il collocamento dei fondi P.I.R. – Piani Individuali di Risparmio - articolati sull'offerta di 3 bilanciati e 2 azionari.

La gamma della SICAV lussemburghese Sidera rimane articolata su 5 comparti (a loro volta suddivisi nelle classi ad accumulazione e a distribuzione) rivolti principalmente ad una clientela finanziariamente evoluta.

Il catalogo di offerta di OICR a disposizione di tutta la clientela è inoltre integrato, principalmente, da una selezione di fondi di Eurizon SGR.

Nel Private banking è continuata l'attività di aggiornamento della gamma degli strumenti finanziari offerti in architettura aperta, prevalentemente su piattaforma AllFunds, mediante la selezione di prodotti di eccellenza di primarie case internazionali ed è stato ulteriormente sviluppato l'utilizzo di portafogli modello, con l'obiettivo di rendere i portafogli dei clienti sempre più efficienti, in coerenza con le normative vigenti. Con specifico riferimento a questo segmento di clientela è proseguito il collocamento delle gestioni di portafogli, con un catalogo in offerta articolato su 12 linee.

È proseguito il collocamento dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Arca Previdenza, differenziati per orizzonte temporale e propensione al rischio.

### *Prodotti di investimento assicurativi*

Nell'ambito dei prodotti di investimento assicurativi è proseguito il collocamento dei prodotti di ramo I: Carige Soluzione Rendimento III, Carige Soluzione Assicurata Ed. 2015 e Carige per 5 Ed. 2015 (il collocamento di quest'ultimo è terminato il 30 dicembre). Per quanto riguarda i prodotti di ramo III è continuato il collocamento della polizza Unit Linked Carige UnitPiù. Le polizze multiramo continuano ad essere presenti a catalogo con Carige Multisoluzione II e Multisoluzione Più II, che consentono di ripartire il premio investito su differenti combinazioni di ramo I e ramo III.

### *Investimenti E.S.G.*

Arca SGR ha intrapreso un percorso di graduale implementazione/modifica all'offerta dei propri prodotti, nell'ottica di renderli sempre più compatibili con la filosofia E.S.G. – Environmental, Social & Governance. Il primo passo è stato il lancio, il 2 gennaio 2020, del fondo a finestra Arca Opportunità Sostenibili; il portafoglio, su un orizzonte temporale di 5 anni, viene incrementato gradualmente nella componente azionaria a scapito di quella obbligazionaria; entrambe rimangono caratterizzate da una selezione dei singoli strumenti che integra valutazioni finanziarie e criteri E.S.G.

### *Servizio di consulenza*

L'attività di profilazione e di contrattualizzazione della clientela è proseguita anche nel 2019; la percentuale di clientela coperta dal servizio è in ulteriore lieve incremento, sebbene il ritmo di crescita sia in progressivo rallentamento.

Nel dicembre 2019 è stato approvato il Regolamento di Gruppo sulla product governance dei prodotti finanziari, assicurativi e bancari, normativa di primo livello rientrante, nell'ambito del modello organizzativo di vigilanza, nel Sistema gestionale, e avente l'obiettivo di definire regole uniformi in materia di organizzazione, controlli e condotta su tutto il ciclo di vita dei prodotti siano essi classificabili come finanziari, assicurativi o bancari.

### *Informativa ex post su costi e oneri*

A partire dal 1/11/2019 sono iniziati gli invii alla clientela dell'informativa ex-post su costi e oneri relativi all'anno 2018. La periodicità scelta dalla Banca per la fornitura alla clientela è annuale.

### *Informativa su perdite potenziali*

Nell'agosto 2019 è stata attivata la procedura per la comunicazione, alla clientela al dettaglio titolare di strumenti finanziari caratterizzati dall'effetto leva o operazioni finanziarie con passività potenziali, del deprezzamento del 10% o multipli di tali attività.

### *Monitoraggio periodico del portafoglio*

Nel luglio 2019 la Banca ha prodotto e trasmesso alla clientela titolare di prodotti finanziari il primo monitoraggio annuale di portafoglio come previsto nell'informativa contrattuale e come ulteriore componente ad incremento del livello di servizio offerto.

Il monitoraggio consiste nel valutare se, alla data del monitoraggio stesso (per il 2019 la data di riferimento è stata 31/5) il portafoglio risulti essere coerente o meno con il profilo finanziario riveniente dalle informazioni fornite dal cliente con il questionario di profilazione, indicando al cliente medesimo, tramite apposita reportistica, i seguenti elementi:

- il perimetro del portafoglio, ossia l'elenco dei rapporti che costituiscono il portafoglio tenuto a riferimento nella valutazione di coerenza;
- il profilo tenuto a riferimento per la verifica di coerenza al momento di esecuzione del monitoraggio;
- gli indicatori quantitativi rilevanti del portafoglio del cliente alla data del monitoraggio.

In caso di portafoglio non coerente con il profilo finanziario del cliente, la Banca indica, nella reportistica di monitoraggio, le ragioni che hanno determinato l'incoerenza. Il cliente è invitato a recarsi in filiale, o presso il suo consulente di fiducia, per valutare le eventuali azioni che ritenga opportuno adottare in relazione al proprio portafoglio.

### *Prodotti assicurativi*

Per quanto riguarda il ramo danni, è continuata l'attività di proposizione e vendita delle polizze assicurative di copertura.

Nel 2019 è stata ampliata la gamma delle polizze PPI. In aggiunta alle polizze destinate alla clientela privata della gamma Carige Domani Mutuo da maggio è disponibile Carige Domani Mutuo Impresa, destinata alle aziende che contraggono con la Banca un finanziamento ipotecario o chirografario e che vogliono tutelare le proprie figure chiave rispetto ad avvenimenti che possano pregiudicare la continuità aziendale, come ad esempio la perdita del titolare o di altri dirigenti e collaboratori portatori di un particolare know-how.

Proseguono anche quest'anno le vendite della consolidata polizza Protezione Famiglia per tutelarsi dai danni involontariamente cagionati a terzi nell'ambito della propria vita privata e familiare, e la polizza multigaranzia Carige Incendio e Furto, Rc Proprietà e Assistenza, che oltre a proteggere l'abitazione e il suo contenuto, dà la possibilità di coprire i danni connessi alla proprietà dell'immobile o ad elementi fissi ad esso collegati causati involontariamente a terzi, e di beneficiare, in caso di emergenze per opere di riparazione e manutenzione, dell'invio di prestazioni specialistiche. Le garanzie sono distinte, hanno vita autonoma e singolo prezzo, ma sono inserite in un unico modulo di contratto.

Completano l'ampia gamma assicurativa Tutto Bene e Esco Sereno per la copertura degli infortuni e Sorridenti per la copertura delle spese odontoiatriche. È proseguito l'impegno anche nel settore RC Auto con la polizza Carige Auto Più che nel corso dell'anno ha ricevuto alcuni affinamenti alle principali garanzie.

### *Le carte di credito e debito*

- Carige Card: 186.057 al 31/12/2019 (185.238 al 31/1/2020)
- Carige Cash Europa Internazionale (issuing diretto): 461.833 al 31/1/2020
- Pagamenti POS (carte di debito): circa Euro 1,5 mld.
- Carte di debito Carige Pay Debit (issuing Nexi): 71.685 al 31/1/2020
- Stock carte prepagate: 21.162 al 31/1/2020.

Le carte di credito distribuite alla clientela sono dotate di tecnologia a microchip rispondenti ai più innovativi standard di sicurezza. Le transazioni vengono monitorate costantemente per verificare eventuali comportamenti anomali. Sono previsti servizi SMS di alert gratuiti e la disponibilità 24 ore su 24 di un numero verde dedicato dall'Italia e di specifici numeri dall'estero, attivi nei casi di smarrimento e furto, a fronte dei quali sono peraltro previste forme di copertura assicurativa.

Sulle carte prepagate Ricarige, anche nella versione con iban, rimangono attive le misure per rendere sempre più sicura l'operatività della nostra clientela, con la previsione di un servizio, attivabile sul portale Carige Online, di "blocco e sblocco" pagamenti e-commerce su siti meno sicuri, ossia non dotati della tecnologia 3D Secure.

A partire da giugno le carte di debito ad issuing diretto Carige Cash Europa e Internazionale sono state affiancate da una carta di debito internazionale contactless denominata Carige Pay Debit, emessa in collaborazione con Nexi e dotata del circuito Mastercard. Questo prodotto dotato dei più elevati standard di sicurezza analogamente alle carte di credito è gestibile tramite app Nexi Pay ed è inoltre virtualizzabile sui principali wallet presenti sul mercato (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, ecc.)

#### *Adesione all'accordo quadro ABI Liguria e Associazione dei Consumatori del 4 dicembre 2018*

Banca Carige ha aderito all'accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2018 tra ABI Liguria e le Associazioni dei consumatori per sostenere finanziariamente i cittadini che risiedono o che hanno la propria sede lavorativa nelle zone coinvolte nel crollo del Ponte Morandi; l'Accordo prevedeva, in particolare, che i lavoratori delle cosiddetta "zona rossa" (o zone limitrofe come definite dall'Autorità commissariale), potessero richiedere alle banche la sospensione per almeno 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate dei mutui ipotecari per l'acquisto della prima casa, nell'eventualità di perdita del posto di lavoro o sospensione dal lavoro o riduzione dell'orario di lavoro per un periodo di almeno 30 giorni.

#### *Finanziamenti a privati ed imprese nell'ambito dell'iniziativa "Plafond eventi calamitosi"*

L'ABI e la Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP) hanno sottoscritto a novembre 2016 la convenzione che definisce le regole sulla base delle quali la Cassa Depositi e Prestiti, mette a disposizione delle banche un Plafond finanziario di 1,5 miliardi di euro (c.d. "Plafond eventi calamitosi"), per la concessione di finanziamenti agevolati, garantiti dallo Stato, da destinare agli interventi per far fronte ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive a seguito di una serie di eventi calamitosi verificatisi a decorrere da marzo 2013 (alluvioni, nevicate, esondazioni, mareggiate, etc).

Come mezzo esclusivo di rimborso di ciascun finanziamento concesso ai soggetti danneggiati le banche convenzionate acquisiscono in cessione il credito di imposta riconosciuto loro dalla Legge 208/2015.

Il Gruppo è ancora oggi aderente alla Convenzione in oggetto che definisce le modalità operative attraverso le quali le Banche convenzionate attingono alla provvista della Cassa Depositi e Prestiti, erogano i finanziamenti ai beneficiari e utilizzano il credito di imposta ottenuto in cessione.

I soggetti danneggiati sono tenuti ad inoltrare la richiesta di finanziamento agevolato ai Comuni competenti, i quali, a loro volta, comunicano alla Banca convenzionata prescelta dal beneficiario il relativo provvedimento di attivazione del finanziamento agevolato.

#### *Evento sismico del 26 dicembre 2018 nel territorio di alcuni Comuni della Provincia di Catania*

Considerata la particolare gravità dell'evento sismico verificatosi il giorno 26 dicembre 2018 nei territori dei Comuni di Zafferana Etnea, Viagrande, Trecastagni, Santa Venerina, Acireale, Aci

Sant'Antonio, Aci Bonaccorsi, Milo, Aci Catena della Provincia di Catania, in seguito ai quali imprese ed abitazioni private hanno riportato danni rilevanti, Banca Carige ha disposto prontamente la sospensione per 12 mesi del pagamento dell'intera rata o della sola quota capitale delle rate dei mutui relativi agli edifici distrutti o resi inagibili anche parzialmente ovvero connessi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica svolte nei medesimi edifici.

Tale sospensione potrà essere richiesta fino all'agibilità o all'abitabilità dei predetti immobili e comunque non oltre la data di cessazione dello stato di emergenza che avrà durata fino al 28 dicembre 2019, come stabilito da Delibera del Consiglio dei Ministri del 28 dicembre 2018.

Sono state inoltre previste condizioni economiche dedicate per la concessione di finanziamenti a privati ed imprese che abbiano subito danni in relazione agli eventi calamitosi in argomento, attraverso lo stanziamento di un plafond di 5 milioni di Euro.

*Eccezionali eventi atmosferici verificatisi dal 19 al 22 ottobre nel territorio della provincia di Alessandria e a partire dal 12 novembre 2019 nel territorio del Comune di Venezia.*

Considerata la particolare gravità degli eventi atmosferici che si sono verificati nei territori in argomento ed in seguito ai quali imprese ed abitazioni private hanno riportato danni rilevanti, Banca Carige ha disposto prontamente la sospensione per 12 mesi del pagamento dell'intera rata o della sola quota capitale delle rate dei mutui relativi agli edifici distrutti o resi inagibili anche parzialmente ovvero connessi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica svolte nei medesimi edifici.

Tale sospensione potrà essere richiesta fino all'agibilità o all'abitabilità dei predetti immobili e comunque non oltre la data di cessazione dello stato di emergenza che avrà durata fino al 14 novembre 2020, come stabilito da Delibera del Consiglio dei Ministri del 14 novembre 2019.

Sono state inoltre previste condizioni economiche dedicate per la concessione di finanziamenti a privati ed imprese che abbiano subito danni in relazione agli eventi calamitosi in argomento, attraverso lo stanziamento di un plafond di 5 milioni di Euro.

*Adesione all'“Accordo per il Credito 2019”*

Il Gruppo ha aderito all' “Accordo per il Credito 2019” sottoscritto da ABI e dalle principali Associazioni di rappresentanza delle imprese il 15 novembre 2018.

Nell'ambito dell'Accordo sono previste misure di sospensione e di allungamento dei finanziamenti, denominate unitariamente “Imprese in Ripresa 2.0”.

Il nuovo Accordo è applicabile ai finanziamenti in essere alla data della firma dello stesso ed è entrato in vigore dal 1° gennaio 2019 con validità fino al 31 dicembre 2020; tale accordo mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle PMI che, pur non avendo pienamente agganciato la ripresa, presentano comunque prospettive economiche positive, creando così le condizioni per il superamento dell'attuale congiuntura negativa e determinando una maggiore facilità nel traghettarle verso un'auspicata inversione del ciclo economico.

Grazie all'Accordo, le imprese aventi i requisiti, possono richiedere la sospensione per un

massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e della quota capitale prevista nei canoni di leasing immobiliare o mobiliare.

Possono, inoltre, richiedere l'allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento.

Le operazioni di sospensione e di allungamento possono prevedere una variazione in aumento del tasso di interesse per tutta la durata residua del finanziamento, così come previsto dall'accordo stesso.

#### *Adesione all'“Accordo per Genova”*

Considerata la volontà di sostenere l'economia della città metropolitana di Genova nella delicata fase di transizione post crollo del Ponte Morandi, la Banca ha aderito all'“Accordo per Genova” sottoscritto il 4 dicembre 2018 tra ABI Liguria e le Associazioni di rappresentanza delle imprese liguri; tale patto prevede condizioni di miglior favore per le imprese della città metropolitana di Genova rispetto al sopracitato “Accordo per il credito 2019”, di seguito dettagliate:

- realizzazione delle operazioni di sospensione per un massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e dei canoni di leasing allo stesso tasso di interesse del contratto originario di finanziamento;
- applicazione di quanto previsto dall'“Accordo per il Credito 2019” e di quanto riportato al punto precedente non solo alle PMI, ma anche alle imprese di maggiori dimensioni;
- avvio anticipato, rispetto al 1° gennaio 2019, di quanto stabilito dall'“Accordo per il credito 2019” e dall'“Accordo per Genova”, al fine di consentire l'immediata applicazione delle nuove misure di sospensione e di allungamento dei finanziamenti.

In questo contesto si segnala che in data 1° febbraio 2019 è stato comunicato l'incarico di advisor conferito a Banca Carige che affiancherà la Struttura Commissariale Straordinaria per l'emergenza Ponte Morandi mettendo a disposizione, a titolo gratuito, le proprie competenze in materia creditizia, per la gestione dei finanziamenti necessari alla realizzazione delle opere di demolizione e ricostruzione del Viadotto sul Polcevera.

#### *Adesione alla proroga del bando FI.L.S.E. S.p.A. “Emergenza Ponte Morandi”*

Al fine di continuare a sostenere finanziariamente le imprese di micro, piccola e media dimensione aventi sede in Liguria che hanno subito danni alle loro attività economiche per il crollo del Ponte Morandi, Banca Carige ha aderito alla proroga e alla modifica del Bando in oggetto, disposta dalla Finanziaria regionale FI.L.S.E. S.p.A. con determina del 3 luglio 2019, con la quale:

- è stato prorogato al 31 dicembre 2019 il termine ultimo per la presentazione delle domande di ammissione ai benefici del Fondo di Garanzia ed emissione delle garanzie;
- sono state stanziare nuove risorse finanziarie pari ad Euro 1.000.000, integrative della dotazione iniziale (Euro 2.000.000), che consentono di attivare nuovi finanziamenti per un importo stimabile in 8.750.000 euro;
- sono stati modificati i requisiti dei soggetti beneficiari per l'accesso al Fondo in argomento, prevedendo che le nuove risorse finanziarie siano destinate esclusivamente alle imprese

escluse dai benefici previsti dagli art.4 e 8 del Decreto Legge n.109 del 28 settembre 2018 c.d. "Decreto Genova" (convertito dalla Legge n.130 del 16 novembre 2018).

Il Bando prevede la concessione di finanziamenti chirografari volti a finanziare il circolante delle imprese, di importo massimo pari a 180 mila euro, a condizioni di tasso agevolate ed esenzione delle spese di istruttoria.

Tali finanziamenti sono assistiti da una garanzia diretta di FI.L.S.E. fino all'80% del finanziamento concesso o dalla controgaranzia di FI.L.S.E., sempre in misura dell'80%, della garanzia rilasciata alla banca da parte di un Confidi convenzionato con la finanziaria regionale.

*Regione Liguria – bando FI.L.S.E. per le Associazioni Sportive Dilettantistiche*

Banca Carige ha aderito nel 2018 al bando indetto da FI.L.S.E. denominato "Fondo di Garanzia a favore delle Associazioni Sportive Dilettantistiche e Società Sportive Dilettantistiche". Tale Bando è stato prorogato fino al 30 settembre 2019 con determinazione prot. n. 4166 del 5/03/2019 di FI.L.S.E. S.p.A.

Le associazioni e società sportive dilettantistiche liguri di micro, piccola e media dimensione potevano presentare presso gli sportelli della Banca le richieste di finanziamento, a copertura di investimenti futuri, di importo compreso tra 40 mila e 400 mila euro a condizioni agevolate e di durata minima 18 mesi e massima 10 anni.

Ottenuto il finanziamento, l'associazione/società sportiva doveva richiedere, sino al 30 settembre 2019, il rilascio a titolo gratuito della garanzia regionale a copertura dell'80% dell'operazione.

*Adesione all'Accordo tra ABI ed Invitalia S.p.A. – "Resto al Sud"*

Grazie all'adesione all'Accordo tra ABI ed Invitalia S.p.A. denominato "Resto al Sud", avvenuta nel 2018, Banca Carige continua ad accompagnare i giovani imprenditori residenti nelle regioni Sicilia, Sardegna, Puglia, Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e nei Comuni colpiti dal sisma 2016 e 2017 nella realizzazione del loro progetto imprenditoriale.

L'agevolazione, erogata da Invitalia, è destinata alla copertura del 100% delle spese ammissibili sostenute per un'iniziativa imprenditoriale ed è così attualmente articolata:

- 50% come contributo a fondo perduto erogato, tramite banca, direttamente al richiedente (35% per le domande inviate fino al 19/7/2020);
- 50% sotto forma di finanziamento bancario (chirografario) a tasso zero, in quanto assistito da un contributo in conto interessi pari al 100% dell'ammontare degli stessi (65% per le domande inviate fino al 19/7/2020).

Il finanziamento è garantito dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI nella misura massima dell'80%.

I progetti ammissibili riguardano la produzione di beni nei settori dell'artigianato, dell'industria, della pesca e dell'acquacoltura, oppure la fornitura di servizi, compresi quelli turistici.

In caso di positivo accoglimento della domanda di contributo da parte di Invitalia, il giovane imprenditore può presentare presso una filiale Carige domanda di finanziamento chirografario con durata 8 anni, a tasso fisso e con rimborso in rate semestrali, per il quale sono state definite

condizioni dedicate.

Infine si sottolinea che in relazione alla crisi derivante dall'emergenza epidemiologica Covid 19, la Banca, a partire dal mese di marzo 2020, ha prontamente avviato numerose iniziative per sostenere famiglie ed imprese che si sono concretizzate nei mesi successivi.

## L'offerta dedicata a particolari categorie di clientela

### *Giovani*

Sono state inoltre mantenute le seguenti iniziative e scontistiche dedicate:

- scontistiche e promozioni legate all'offerta Conto Davvero e alla carta prepagata RiCarige;
- adesione delle banche del Gruppo al Fondo di garanzia Prima casa, dando alle giovani coppie la possibilità di ottenere una garanzia che copre il 50% della quota capitale di mutui di nuova stipula per l'acquisto della prima casa;
- adesione al Fondo per lo Studio, dedicato ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, che vogliono intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato, testimonia l'attenzione del Gruppo verso il mondo dei giovani;
- collaborazione con l'Università di Genova con finanziamento a tasso zero e senza spese delle borse di studio "Erasmus"

### *Clientela straniera residente in Italia*

Per la clientela straniera residente in Italia, oltre al consolidato servizio per effettuare invii di denaro nei paesi di origine, a condizioni agevolate e in tempi ristretti, l'offerta alla clientela straniera è completata da una gamma di servizi che vanno dall'apertura di conti correnti, anche intestati a non residenti, ai prestiti personali e ai mutui.

Grazie ad accordi con banche corrispondenti è, inoltre, possibile effettuare pagamenti nelle c.d. "divise esotiche" in oltre 150 Paesi.

### *La clientela azionista*

Nel periodo di rendicontazione sono state confermate le agevolazioni riservate agli azionisti Carige alle quali è possibile accedere subordinatamente al possesso di un determinato numero di azioni. Un'iniziativa mediante la quale la banca riconosce ai propri azionisti condizioni speciali su conti correnti, prodotti di investimento, prestiti personali, mutui casa.

## Qualità della relazione e soddisfazione del cliente

### DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3<sup>17</sup>

Il Gruppo Carige partecipa da molti anni all'Osservatorio sulla Customer Satisfaction del segmento Retail, costituito in sede ABI dai più importanti Gruppi bancari nazionali.

Attraverso indagini telefoniche (CATI) e via WEB (CAWI), effettuate dall'Istituto Ipsos, multinazionale leader di mercato, viene misurata la soddisfazione e il coinvolgimento della clientela bancaria retail a livello di Sistema su una scala di giudizio 3-8, dove la soddisfazione è rappresentata dai voti 7+8. Su analogo questionario viene misurata la soddisfazione della clientela Carige rappresentando così un confronto omogeneo Banca-Sistema.

Le rilevazioni effettuate sulla clientela Carige a giugno 2019 hanno delineato un quadro sostanzialmente positivo: il 74% dei clienti manifesta piena soddisfazione per la Banca (voti 7+8), dato più alto rispetto al 68% dello scorso anno ed al 65% di scenario: alla costruzione di questo quadro contribuiscono principalmente le performance elevate del personale, sia addetto allo sportello (88% di voti 7+8), sia referente per aspetti più importanti (81% di voti 7+8), oltre alla qualità del servizio offerto (80% di voti 7+8) e alla fruibilità dell'internet banking (78% di voti 7+8). Risulta migliore rispetto allo scorso anno e al dato di scenario l'esperienza fisica di agenzia (65% di voti 7+8) sia dal punto di vista dell'organizzazione e dell'efficienza, sia in termini di ambiente.

Nella rilevazione CAWI, dove la clientela "evoluta" risulta più esigente, la piena soddisfazione è espressa dal 57% degli intervistati superiore al 52% dello scorso anno ma inferiore al 64% rilevato a livello di Sistema.

Il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con la clientela e nel corso degli anni ha arricchito quantitativamente e qualitativamente le rilevazioni per studiare e monitorare il gradimento dei propri prodotti e/o servizi. In particolare, i processi sono articolati attraverso tre indagini (Customer satisfaction multicanale, Mystery shopping e Brand reputation) definite da regole interne precise e supportate da esperti esterni.

Con la Customer satisfaction si analizza la percezione del servizio focalizzando sull'esperienza della clientela sui vari canali di interazione, con il Mystery shopping si indaga la qualità nell'erogazione di servizi e nei comportamenti della rete di vendita, con la Brand reputation la Banca ottiene la piena consapevolezza dell'immagine che il mercato ha del brand, evidenziando da un lato i punti di forza su cui risulta opportuno investire e, dall'altro, sottolineando le debolezze che potrebbero procurare un rischio reputazionale.

Inoltre, internamente, il Gruppo presidia l'attività di cura e ascolto della clientela attraverso il proprio Contact Center, che rappresenta il punto di riferimento di assistenza dedicato a raccogliere segnalazioni di eventuali problematiche o lamentele.

---

<sup>17</sup> Si segnala che nel periodo di rendicontazione in oggetto del documento non è presente una topic specific GRI per il tema.

Dal 2018 è stato avviato internamente un modello di ascolto interno sulla nuova clientela, attraverso la somministrazione di un questionario CAWI a tutti i clienti immediatamente dopo l'accensione del conto al fine di valutare l'NPS (net promoter score). Il sondaggio viene ripetuto anche dopo 100 giorni per analizzare la soddisfazione lungo tutto il percorso di onboarding. Il processo prevede il ricontatto dal contact center sui detrattori per indagare le motivazioni di insoddisfazione e presidiare l'ascolto.

L'indagine di Customer satisfaction multicanale, svolta in collaborazione con Kantar, è stata avviata a ottobre 2019 e si è conclusa a maggio 2020. Sono state effettuate 5.000 interviste telefoniche e somministrati via mail 10.000 questionari con l'obiettivo di delineare un quadro approfondito sulla percezione del servizio da parte della clientela retail (Privati e Small Business) sui vari canali (filiale, call center, internet banking, mobile banking). Per ogni canale sono evidenziati KPI transazionali specifici, ma l'indagine evidenzia anche diversi indicatori relazionali di soddisfazione, in particolare NPS e Tri\*m Index, un indice proprietario che valuta sia la *performance* (come i clienti percepiscono la prestazione complessiva della Banca) sia la *preference* (quanto il cliente preferisce la Banca rispetto alle altre).

L'indagine di Mystery shopping è articolata in 60 visite in agenzia in modalità "cliente misterioso" (30 a ottobre 2019 e 30 a febbraio 2020). L'obiettivo dello studio è verificare, in modo oggettivo, il servizio offerto in termini di qualità (professionalità e competenza, cortesia e gentilezza, tempi di svolgimento, prontezza e velocità nel servire, cura e disposizione degli spazi) ed approccio commerciale (iter di presentazione del prodotto, informazioni da comunicare in modo chiaro e trasparente, adeguatezza dei materiali utilizzati e consegnati).

In particolare, durante i Mystery shopping sono valutate 6 componenti: accoglienza, profilazione del cliente, presentazione del prodotto, chiusura del colloquio, orientamento al cliente e organizzazione della filiale.

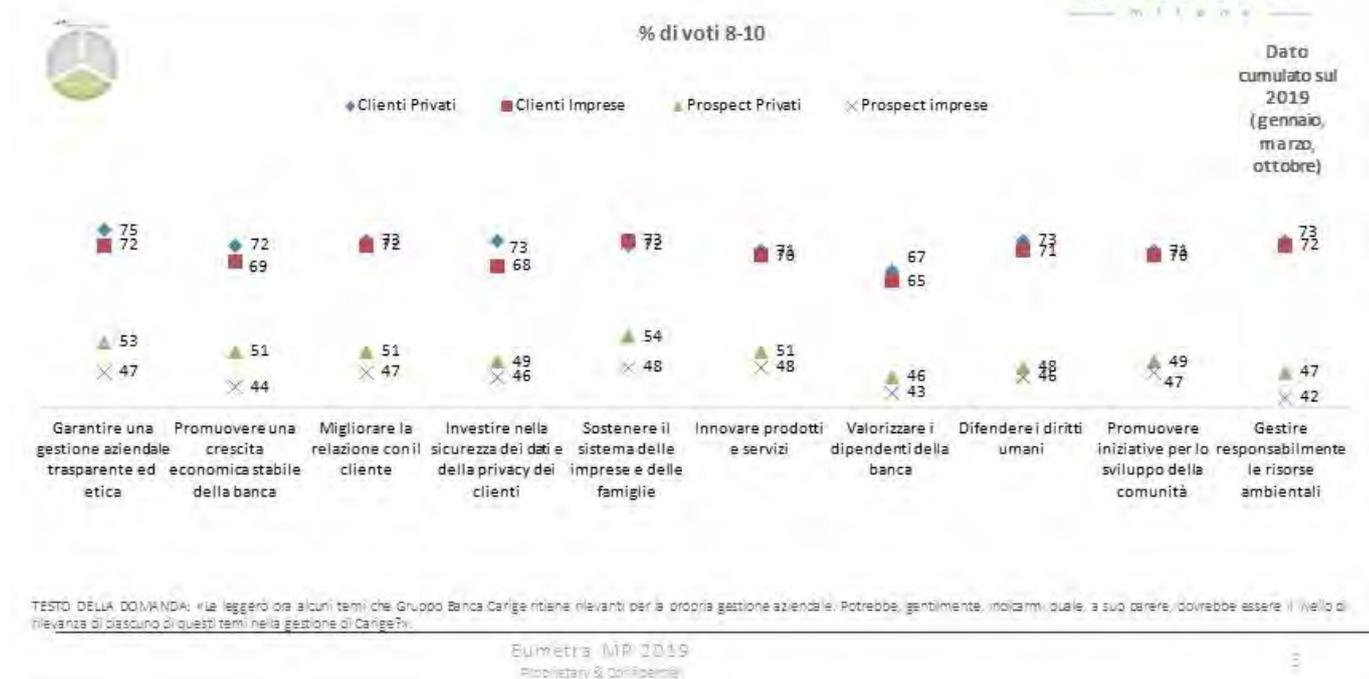
Gli aspetti migliori che emergono già nella prima fase dell'indagine sono la cortesia, disponibilità e capacità di illustrazione dell'offerta da parte del personale mentre aree di miglioramento sono nella conclusione della trattativa e congedo.

Per valorizzare il dialogo con gli stakeholder e per valutare il posizionamento del brand sul mercato, già a partire dal 2015 Carige ha condotto un'indagine di Brand reputation in collaborazione con Eumetra Monterosa. L'indagine, ha analizzato per il 2019 un campione di 600 clienti privati, 300 clienti aziende, 600 prospect privati e 300 prospect aziende, suddivise in 3 wave (gennaio, marzo, ottobre).

Nello specifico, è emerso dalle interviste che fra i primi concetti associati al Gruppo dai clienti intervistati, sia privati che imprese, si riscontrano: "affidabilità", "soddisfazione" e "disponibilità".



## L'importanza delle strategie di sostenibilità di Gruppo Banca Carige



In particolare, nel periodo di rilevazione che si è concluso a ottobre 2019, si è rilevato che mediamente il 70% dei clienti intervistati (famiglie e imprese) attribuisce un peso molto rilevante alle tematiche individuate da Carige nell'ambito del proprio percorso di sostenibilità.

## 4 Responsabilità verso il personale

### Sviluppo e valorizzazione delle Risorse

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 102-8, 102-41, 401-1, 404-3,

#### Composizione del personale

Al 31/01/2020 il personale del Gruppo bancario è costituito da 3.714 dipendenti (-13,3% rispetto al 2018), 3.711 dei quali con contratto a tempo indeterminato.

Il 50,3% del personale del Gruppo bancario è costituito da donne e il 52,6% del totale è concentrato nel territorio ligure.

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2019 e il 31 gennaio 2020 sono state registrate 12 nuove assunzioni a fronte di 580 cessazioni del rapporto di lavoro (delle quali 471 per raggiungimento dei termini di quiescenza, inclusi gli esodi agevolati).

Per le assunzioni di nuove risorse il Gruppo Banca Carige si avvale dei più moderni metodi di selezione, compresi i social media (Linkedin, ecc.), non mancando di tener fede ai principi oggettivi e meritocratici, nel rispetto delle norme di legge e del vigente CCNL. Vengono attivate selezioni specifiche sulla base delle esigenze aziendali nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazioni. In particolare, per gli inserimenti presso la rete operativa, il legame territoriale è elemento essenziale. Soprattutto per motivazioni di carattere commerciale, le selezioni sono infatti rivolte a candidati provenienti dalle località da potenziare.

Carige ospita studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post-laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel periodo compreso tra 1° gennaio 2019 e 31 gennaio 2020 sono stati accolti in tirocinio 56 stagisti provenienti prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

#### Relazioni industriali

La totalità dei rapporti di lavoro dipendente è disciplinata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore credito, integrata dalla normativa pattizia di secondo livello aziendale in atto, nonché – per un limitato numero di risorse che ricoprono funzioni di mercato rilievo strategico – da pattuizioni individuali.

Nel Gruppo sono presenti cinque organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa il 90% dei dipendenti.

Nell'attuale quadro normativo, l'ambito di svolgimento delle relazioni sindacali a livello aziendale è principalmente determinato da disposizioni del CCNL e da normative di legge, che individuano specifici momenti di confronto formale con le OO.SS. aziendali.

In particolare, i periodi di preavviso per l'attuazione dei cambiamenti organizzativi sono disciplinati, oltre che da disposizioni legislative, da specifiche previsioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Credito, e tali tempistiche vengono da sempre puntualmente rispettate.

Le relazioni sindacali nel Gruppo sono state caratterizzate, anche nel corso del periodo di rendicontazione, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse

tematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle rispettive Parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto può assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come quella attuale.

Nel periodo, sono stati svolti circa 50 incontri, per un totale di circa 300 ore complessive.

Nel corso dell'anno il confronto sindacale ha riguardato, in primo luogo, le ricadute sul personale derivanti dall'attuazione delle iniziative previste dal Piano Strategico del Gruppo Banca Carige 2019-2023 "Riprendiamoci il futuro", con particolare riguardo agli inerenti riflessi di carattere sociale.

Un'ulteriore tematica che, nel corso dell'anno, ha costituito oggetto di approfondimento e di confronto con le Organizzazioni Sindacali è la formazione finanziata per il personale.

Nel corso del periodo non è stata effettuata alcuna giornata di sciopero per tematiche di origine aziendale.

### Sistema retributivo

Il sistema di remunerazione dei vertici aziendali e di tutti i dipendenti è ispirato a criteri di eticità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e delle istruzioni fornite al riguardo dall'Autorità di Vigilanza. A tal fine vengono adottate politiche di remunerazione che assicurano una struttura dei compensi equilibrata nelle sue diverse componenti, chiaramente determinata, coerente con la prudente gestione della Banca e del Gruppo e con gli obiettivi anche di lungo periodo, fermo restando che adeguati meccanismi di remunerazione e di incentivazione consentono di attrarre e mantenere in azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate.

La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza in materia di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale, e si articola nelle seguenti macro componenti, le quali vengono attivate ed erogate nello stretto rispetto della normativa di lavoro e di Vigilanza tempo per tempo vigente:

- componente fissa di remunerazione quale ad esempio RAL, *ad personam*, indennità di posizione, benefit contrattualizzati;
- componente variabile della remunerazione quale ad esempio: *retention bonus*, bonus d'ingresso, remunerazione collegata alla performance e remunerazione collegata alla conclusione del rapporto di lavoro.

L'eventuale strutturazione dei sistemi di performance è coerente con la performance di gruppo ed individuale (*legal entity, business unit, individuo*) e contribuisce a sviluppare una omogenea cultura aziendale orientata al raggiungimento anche di obiettivi qualitativi e di medio/lungo termine.

Possono essere riconosciuti benefit di utilità personale e familiare, sia mediante delibere unilaterali aziendali (es. assicurazioni contro gli infortuni e contro i rischi professionali/extraprofessionali), sia mediante accordi individuali, sia mediante accordi collettivi di secondo livello (es. assistenza sanitaria integrativa e trattamento pensionistico complementare delle prestazioni INPS).

### Identità aziendale e senso di appartenenza

In una fase storica delicata in cui il Gruppo è stato oggetto di particolare attenzione mediatica e

di riposizionamento reputazionale del marchio, di rinnovamento del management e del modello commerciale, si è dato corso ad un contatto serrato con il personale di rete, per sua natura maggiormente esposto alle tensioni commerciali e al contatto col cliente finale.

In particolare, **l'ascolto dei neoassunti**, ovvero il contattato con il personale entrato in azienda dal 2018, è stato condotto con strutturata periodicità e focalizzato sull'accompagnare le giovani risorse in un percorso di condivisione dei valori e degli obiettivi aziendali, senza peraltro trascurare gli spunti di innovazione e rinnovamento di cui gli stessi sono spesso naturalmente portatori.

### Formazione e competenze delle persone

Per il Gruppo Carige, nel periodo di riferimento, sono state erogate in totale 26.714 giornate di formazione, con una media pro-capite che supera le 7 giornate per ciascun dipendente.

La metodologia didattica maggiormente utilizzata è stata la FAD seguita dall'aula frontale, mentre per quanto concerne le tematiche la parte normativa è quella di maggior rilievo (oltre il 78%).

La formazione a presidio del rischio ha contribuito alla creazione di valore aziendale attraverso la promozione di una cultura improntata a principi di onestà, correttezza e rispetto sostanziale delle norme. Ampio spazio in tal senso è stato dato ai corsi in materia di Antiriciclaggio (50 edizioni in aula frontale erogate entro il 31/12/ 2019) e D.Lgs. 231/2001 (fruizione del WBT – base e aggiornamento – da parte della totalità dei dipendenti).

Alta priorità è stata assegnata anche alla programmazione e al monitoraggio della formazione valida ai fini dell'aggiornamento IVASS e al percorso di sviluppo pertinente ai ruoli che svolgono attività di consulenza finanziaria secondo quanto previsto dagli Orientamenti ESMA/2015/1886.

I corsi aventi come oggetto la formazione tecnica – nel periodo di riferimento – hanno superato il 12% e sono stati finalizzati a:

- favorire sia la conoscenza qualitativa che l'analisi economico – finanziaria dell'impresa, per sviluppare una più efficace competenza in materia di istruttoria fidi e di tutte le attività di controllo e monitoraggio successive alla fase di concessione;
- sviluppare le conoscenze necessarie per la comprensione e l'interpretazione dei sistemi finanziari, intesi come complesso di intermediari, strumenti e mercati;
- acquisire la padronanza dei principali processi operativi e, in parallelo, implementare le digital skills, per una banca veloce e agile.

Infine ampio spazio è stato dedicato ai corsi comportamentali per sviluppare le capacità di negoziazione, resilienza e innovazione che i nuovi modelli di business richiedono al personale delle banche.

Un'attenta analisi dei bisogni formativi e l'integrazione di tre percorsi specialistici - normativo, tecnico e comportamentale - permettono di valorizzare il patrimonio di competenze ed esperienze, e promuovere i comportamenti etici e culturali del Gruppo.

Il modello di formazione applicato, e verso il quale continuare a tendere, è quello di un "sistema di sviluppo pianificato e condiviso" che permetta di sviluppare competenze specifiche attraverso la costruzione di curriculum formativi distintivi per le persone.

L'attività di progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione ha conseguito e rinnovato per il 2019 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 settore EA37. Il rispetto dei processi di lavoro garantisce coerenza, qualità ed efficacia didattica rispetto agli obiettivi strategici della Banca.

### Sistema di valutazione del Personale

Il sistema di valutazione è uno strumento di gestione e valorizzazione del personale per migliorare i risultati gestionali delle risorse umane, in una logica di sviluppo e di crescita.

È esteso al totale dei dipendenti appartenenti alle categorie direttive, aree professionali e dirigenti. Il sistema permette di rilevare le esigenze di crescita e sviluppo professionale dei singoli considerando le differenze legate al ruolo assegnato e all'esperienza pregressa dei singoli in una logica di integrazione delle informazioni e di supporto alle politiche di sviluppo del personale con riferimento anche alla selezione, alla formazione, alla *job rotation* e alle ricompense.

La valutazione per ogni dipendente prevede la messa in evidenza di punti di forza e di aree di miglioramento (su cui costruire opportuni interventi formativi) e fa riferimento ai comportamenti osservati durante un periodo temporale delimitato. I dipendenti sono suddivisi in alcuni aggregati che raggruppano ruoli caratterizzati da una omogenea complessità di attività e da una simile responsabilità gestionale.

L'obiettivo di evidenziare i meriti lavorativi dei singoli dipendenti ha determinato la scelta di predisporre il sistema nell'ottica di una maggiore focalizzazione sul livello della prestazione lavorativa fornita.

Dal sistema di valutazione si ricavano utili indicazioni per una puntuale definizione dei profili specifici di competenza al fine di renderli più coerenti con lo sviluppo del business nonché per la costruzione dei sentieri di sviluppo verticale e di mobilità orizzontale.

## Valorizzazione delle diversità e pari opportunità

### DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2

Le pari opportunità e le diversità sono fondamentali per la crescita aziendale e rappresentano un valore aggiunto. L'obiettivo è di valorizzare le diverse esperienze professionali e umane garantendo pari opportunità senza discriminazioni di genere o diverse abilità. Scopo del Gruppo è quello di adottare una politica di non discriminazione volta a consolidare una strategia di crescita e ad ottenere i risultati concreti con l'apporto della formazione. A tal fine, in coerenza con il piano industriale, è stato progettato e inserito nel Piano di formazione FBA 1/19 un percorso formativo "Diversity Management: inclusione, diversità ed engagement in azienda" che, partendo dalla valorizzazione delle persone, uniche nella loro diversità, consentirà al Gruppo Carige di interpretare il cambiamento in maniera ottimale e di vincere le sfide del mercato. La diversità incoraggia l'innovazione, aggiunge valore alle competenze, grazie alla condivisione di esperienze, valorizza i talenti a prescindere dall'età, dal genere e dalla provenienza.

## Rapporto remunerazione per generi

Per il periodo di rendicontazione il rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini è pari al 90%; l'inerente trattamento è determinato quasi interamente dalla normativa contrattuale/collettiva, fatta ovviamente salva l'incidenza derivante dal ricorso all'istituto del part time, fruito principalmente dalle lavoratrici.

## Welfare e benessere organizzativo

### DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 401-3

In un contesto di crisi economica che ha fortemente condizionato il Paese, Carige rappresenta una realtà fondamentale per l'economia nazionale e per quella della regione Liguria in particolare, area già caratterizzata da una struttura sociale e produttiva fragile. In questo contesto mantenere al centro dell'attenzione il migliore benessere possibile per i dipendenti, compatibilmente al contesto generale di crisi, è fondamentale per uno sviluppo equilibrato dell'azienda e del contesto in cui questa opera.

Tutti i dipendenti del Gruppo - sia a tempo pieno, sia part-time - fruiscono di benefici aggiuntivi all'ordinaria retribuzione.

Alcuni di questi rientrano da tempo fra gli strumenti di fidelizzazione delle risorse umane utilizzati dalla Banca Carige, e in qualche caso – segnatamente, le forme di previdenza e di assistenza integrativa – costituiscono componenti significative della struttura retributiva. I trattamenti in questione sono i seguenti:

- assistenza sanitaria integrativa
- previdenza complementare: per il personale del Gruppo è prevista la possibilità di aderire ad una forma pensionistica complementare, beneficiando di una contribuzione a carico della Banca, una parte della quale, a scelta dell'interessato, può essere destinata a copertura dei rischi di gravi invalidità e morte
- mutui e finanziamenti agevolati
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente
- allestimento mense aziendali
- erogazione buoni pasto
- un contributo per i dipendenti che vivono situazioni di disagio familiare
- possibilità di usufruire di una convenzione agevolata con Vodafone a spese dei dipendenti per i servizi di telefonia mobile

Dal 2018 la Banca si è proposta di rendere maggiormente fruibile il rapporto con l'amministrazione del personale introducendo la sezione Self Service all'interno dell'intranet aziendale che permette al dipendente di gestire in autonomia gran parte delle casistiche in tema di presenze/assenze.

In questo contesto si segnala che tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale.

## Salute e sicurezza

### DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 403-2,

Il Gruppo rivolge particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. La percentuale di lavoratori coperti dai contratti in termini di salute e sicurezza è del 100%, infatti tutti gli obblighi del D.Lgs 81/2008 sono estesi ai collaboratori della Banca sotto ogni forma contrattuale (dipendenti a tempo sia indeterminato sia determinato, consulenti, stagisti, apprendisti, collaboratori in senso stretto). Oltre ad adottare sistemi di gestione avanzati e tecniche di prevenzione e dissuasione per gli atti criminosi, le misure di sicurezza sono aggiornate di anno in anno in linea con le ultime tecnologie.

La politica del Gruppo in tema di salute e sicurezza viene comunicata a tutto il personale, alle aziende fornitrici e ai clienti ed è a disposizione del pubblico e di chiunque ne faccia richiesta.

I temi della salute e sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. In questo ambito nel periodo di rendicontazione sono state erogate 1.725 ore di formazione ad un totale di 293 persone (in conformità al D.Lgs. 81/2008).

Al fine di agevolare la partecipazione ai corsi di abilitazione e aggiornamento sicurezza è stata stipulata una convenzione con una società di formazione esterna che possa garantire edizioni in tutto il territorio in cui la Banca opera, al fine di favorire una più agevole partecipazione dei dipendenti a tali iniziative formative.

Il Gruppo ha formalizzato il suo impegno nel garantire i migliori standard di sicurezza con l'approvazione del documento "Politica della Sicurezza", nel quale sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro. Nonostante non ci sia un obbligo normativo che espliciti la necessità di adottare un sistema specifico, la Banca si è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), secondo le indicazioni dello standard internazionale per il sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori (BS OHSAS18001:07), che delinea obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella definizione e gestione di sistemi e processi di lavoro.

In tema di prevenzione della criminalità, tutte le Banche del Gruppo cooperano attivamente con le forze dell'ordine e gli organismi pubblici competenti, aderendo inoltre agli specifici "Protocolli di intesa" sottoscritti dall'ABI con le diverse Prefetture. La volontà del Gruppo di essere aggiornato e competente in materia si sostanzia anche nella partecipazione a gruppi ABI di studio in materia di sicurezza fisica, *safety, facility, green banking* e osservatorio mercati energia.

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008, in tutte le società del Gruppo sono previsti incontri annuali ai quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di lavoro e i suoi delegati), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza nominati.

In ottemperanza a questa previsione, nell'ambito del Gruppo Carige, almeno una volta all'anno si riuniscono tutte queste figure che hanno ruoli primari nella gestione aziendale della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Safety) per fare il punto della situazione in occasione della Riunione

Periodica di Sicurezza.

Determinati aspetti all'interno del più grande tema della sicurezza sono trattati in modo specifico in appositi incontri tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e ciascuno degli attori sopra citati. Gli argomenti in questione sono: l'evoluzione del processo di valutazione dei rischi e la verifica dello stato di avanzamento dei piani di mitigazione, gli aggiornamenti normativi che si rendono necessari in relazione all'evoluzione del contesto legislativo e le problematiche gestionali che possono emergere nelle singole realtà. Il Delegato Aziendale per la Sicurezza viene anche periodicamente convocato dagli organi di Vigilanza D.Lgs. 231/2001 e/o dai Collegi Sindacali.

Nel corso degli ultimi anni il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di cui si è dotato il Gruppo, ha ottenuto la certificazione dal RINA, ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne.

Mediante l'adozione del suddetto SGSSL, il Gruppo si propone principalmente di:

- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- aumentare l'efficienza della Safety;
- minimizzare i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori).

In particolare, la Banca ha individuato le figure professionali coinvolte nel processo di gestione della salute e sicurezza, provvedendo a fornire a ciascuna di queste le necessarie istruzioni per ricoprire adeguatamente il ruolo assegnato. Tra questi si segnala:

- Delegato aziendale per la sicurezza che deve, tra l'altro:
  - mantenere attivo il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in conformità allo standard BS OHSAS 18001:2007, avvalendosi della collaborazione delle strutture aziendali;
  - individuare e riferire con cadenza annuale al Datore di Lavoro gli interventi necessari in materia di sicurezza sul lavoro, definendone le priorità e gli importi preventivabili, al fine della definizione, da parte del Datore di Lavoro stesso, dello stanziamento di apposito budget annuale di spesa da parte del Consiglio di Amministrazione<sup>18</sup> eccezion fatta per gli interventi di somma urgenza; si rammenta che in relazione alla fase di gestione in amministrazione straordinaria cui è stata sottoposta la Banca nel periodo 1/1/2019-31/1/2020, il Delegato aziendale ha riferito sulle suddette attività ai Commissari Straordinari cui è stato attribuito l'esercizio delle funzioni di Datore Lavoro;
  - provvedere alla formazione prevista dalla normativa vigente per i Dirigenti e i Preposti alla sicurezza, nonché per gli altri lavoratori;
  - fornire indicazioni alle strutture aziendali preposte alla stipula di contratti di appalto, d'opera o di somministrazione, dando corso alle opportune azioni dispositive e informative, nonché alle misure di coordinamento necessarie al fine di nominare, dopo aver provveduto alla loro formazione e/o informazione, le figure particolari previste dalla legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (ad esempio: addetti all'emergenza

---

<sup>18</sup> Dal 1/1/2019 al 31/1/2020 ai Commissari Straordinari è stato attribuito l'esercizio delle funzioni e dei poteri di amministrazione della Banca.

antincendio, addetti al primo soccorso, coordinatori per la sicurezza dei cantieri in fase di progettazione e esecuzione, ecc.).

- Preposti, i cui principali compiti consistono nell'applicare le direttive da attuarsi in caso di emergenza, coordinando gli addetti all'emergenza antincendio e al primo soccorso ad essi sottoposti e debitamente formati. In fase preventiva, i preposti hanno il compito di effettuare una adeguata opera di sensibilizzazione alla sicurezza nei confronti del personale subordinato, informando i lavoratori sui rischi presenti, sulle procedure e i comportamenti da tenere in caso di emergenza, responsabilizzandoli sulla tutela della propria e altrui sicurezza.

Tali figure hanno pertanto il dovere di sorvegliare il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza e di segnalare ogni carenza, anomalia o situazione che dovessero ritenere essere un rischio per i lavoratori.

- Medico Competente, che ha preso conoscenza delle unità produttive della Banca ed ha la responsabilità della sorveglianza del rischio sanitario, nell'intento anche di controllare e prevenire gli effetti avversi sulla salute dipendenti da cause professionali.
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che:
  - verificano l'applicazione delle misure di sicurezza e protezione della salute, anche mediante l'accesso ai luoghi in cui si svolgono le attività lavorative;
  - acquisiscono informazioni dai lavoratori riguardanti eventuali carenze dei mezzi di lavoro e dei dispositivi di protezione e più in generale sui problemi concernenti la salute e la sicurezza, sollecitando la partecipazione dei lavoratori nella formulazione di possibili soluzioni;
  - svolgono un ruolo propositivo di elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di prevenzione.

Le tematiche della salute e sicurezza sono oggetto di specifici interventi formativi, differenziati in base ai ruoli ricoperti.

Nell'ambito del mantenimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, un team di 4 dipendenti, debitamente formati, svolge ogni anno un centinaio di Audit Interni su unità operative sia di sede che appartenenti alla rete. Questi incontri, oltre a evidenziare eventuali problematiche che vengono tempestivamente prese in carico, hanno l'importantissima funzione di aumentare la consapevolezza e la sensibilità nei confronti di questa tematica.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), attualmente in numero di 11, svolgono principalmente attività di controllo sulla corretta applicazione delle normative di safety, con facoltà, riconosciuta dalla normativa di legge, di segnalare le anomalie riscontrate e all'occorrenza recarsi sui luoghi di lavoro per riscontrare le eventuali non conformità. I rappresentanti possono essere coinvolti direttamente dai dipendenti per avere una consulenza esperta sulle tematiche di Salute e Sicurezza e hanno la possibilità loro stessi di coinvolgere direttamente il Datore di Lavoro o suo Delegato. Almeno una volta all'anno si riuniscono con tutte le figure che hanno ruoli primari nella gestione della Safety Aziendale per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza.

## 5 Responsabilità verso la Società

### Rispetto dei diritti umani e inclusione finanziaria

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 406-1, FS14

L'approccio alle tematiche trova fondamento nel Codice Etico.

Secondo le previsioni del Codice Etico, nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta, la Banca evita ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.

Il rispetto dei diritti umani connota innanzitutto i rapporti di lavoro instaurati con i propri dipendenti e quanti prestano la propria opera a beneficio del Gruppo al di fuori di rapporti diretti di lavoro subordinato. In generale, la Banca presta attenzione a che sia evitata ogni forma di intermediazione illecita di manodopera e sfruttamento del lavoro. Infatti:

- l'assunzione del personale si realizza mediante la sottoscrizione di un contratto di lavoro da parte della risorsa e del datore di lavoro in conformità alle previsioni della contrattazione collettiva di settore, mettendo i dipendenti a conoscenza dei propri diritti, oltre che dei doveri, attraverso la consegna di copia del contratto di lavoro;
- oltre ai profili strettamente contrattuali, la normativa interna di primo livello fissa l'obbligo di fornire al neoassunto tutte le informazioni utili alla comprensione della realtà organizzativa di cui è entrato a far parte, al fine di facilitare la sua integrazione nella stessa e nell'azienda;
- il Gruppo adotta rigorosi criteri nell'individuazione delle società esterne di cui possa avvalersi per le selezioni (affidabilità delle stesse società in termini di organizzazione, professionalità, correttezza nello svolgimento degli incarichi ricevuti, anche per quanto concerne la gestione di eventuali conflitti di interesse della società nello svolgimento dell'incarico conferitole);
- la gestione del Personale è volta alla valorizzazione delle risorse con strumenti e metodi che ne garantiscano lo sviluppo, la motivazione e la flessibilità nell'impiego nel corso del tempo. Ciò al fine di incrementare il valore del capitale umano, migliorarne le performance con l'obiettivo di diffondere la cultura aziendale ovvero i valori di gruppo quali l'integrità, il rispetto, la professionalità e il teamworking;
- i contratti che regolano i rapporti tra la Banca e le Società che forniscono lavoratori interinali prevedono espressamente l'indicazione della contrattazione collettiva applicata presso la Banca, l'orario settimanale aziendale, l'inquadramento di riferimento per le mansioni che verranno svolte dal personale in questione e l'inerente retribuzione mensile lorda, nonché espresse clausole di responsabilità che impegnano le Società fornitrici a corrispondere ai lavoratori in argomento di trattamento economico e normativo comunicato dalla Banca (quello previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento applicabile ai dipendenti di pari livello della Banca) e a versare i relativi contributi previdenziali e assistenziali.

Quanto sopra trova esplicito riferimento nell'ambito della normativa aziendale che individua ruoli e responsabilità delle funzioni deputate (in particolare la funzione Personale) a dar corso agli

adempimenti necessari.

L'attenzione al rispetto dei diritti umani è inoltre rivolta ai clienti: l'instaurazione dei rapporti coi clienti, giusta la normativa antiriciclaggio, presuppone, da parte dei gestori della relazione (rete operativa degli sportelli, gestori private e corporate), l'acquisizione di informazioni dettagliate sull'attività dei clienti e la verifica, attraverso appositi strumenti di monitoraggio, che essi non siano coinvolti in episodi di reato, compresi quelli, per gli effetti che qui rilevano, che colpiscono condotte di riduzione in schiavitù, pornografia e prostituzione, lavoro minorile.

Il Gruppo è attento alla tutela dei diritti umani anche da parte dei terzi fornitori con cui intrattenga rapporti. A questo proposito, tramite l'Ufficio Acquisti o gli altri Uffici competenti a gestire gli acquisti, formalizza nei contratti con i fornitori:

- lo specifico impegno a che i fornitori osservino la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e a quanto disposto dalla legge in tema di salute e sicurezza, perché siano evitate condotte di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro;
- la facoltà per la Banca di effettuare visite ispettive presso i propri fornitori, mirate a verificare il pieno rispetto degli obblighi predetti, ovvero di richiedere ai fornitori medesimi ogni documentazione utile al riguardo.

Il riferimento al rispetto della disciplina sulla responsabilità amministrativa degli enti (ex D.Lgs. n. 231/01), formalizzata per gli obblighi in materia di sicurezza e tutele previdenziali, indirettamente si ricollega ai reati in materia di diritti umani, quali ad esempio l'impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare, lo sfruttamento del lavoro e il lavoro minorile.

Nel corso del periodo compreso fra il 1° gennaio 2019 e il 31 gennaio 2020 non si sono rilevati episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del Personale.

### Inclusione ed educazione finanziaria

Banca Carige in collaborazione con FEDUF, la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio costituita in seno all'ABI, ormai da diversi anni porta avanti un progetto incentrato sull'educazione finanziaria, specificamente concepito per gli studenti delle scuole secondarie di II grado e che si è sviluppato nel primo semestre del 2019.

L'iniziativa, che ha coinvolto oltre 1000 ragazzi degli istituti superiori delle 4 province liguri, ha come obiettivo lo sviluppo dell'alfabetizzazione finanziaria fra i giovani per renderli cittadini economici, cioè cittadini in grado di fare un uso consapevole del denaro.

Per fornire ai ragazzi gli strumenti e le conoscenze necessarie per consentire loro di sviluppare sensibilità e competenze idonee a mettere in atto in futuro una gestione finanziaria personale responsabile e pianificata, sono stati trattati temi attinenti il variegato mondo dei pagamenti elettronici, illustrando i processi collegati alla dematerializzazione del denaro e le innovative frontiere digitali, l'importanza del risparmio per il benessere individuale e sociale, i concetti di base legati all'economia e alla finanza. È stato inoltre affrontato il tema del gioco d'azzardo, con particolare attenzione alla modalità online.

Con la collaborazione dei divulgatori scientifici di Taxi 1729 e dell'Ufficio Scolastico per la Liguria

è stata organizzata anche una conferenza-spettacolo dal titolo **‘Scegli cosa voglio’** che, con modalità particolarmente coinvolgenti, ha presentato ai ragazzi il meccanismo delle scelte, in particolare quelle economiche, evidenziando alcune trappole cognitive nelle quali è facile cadere.

Con finalità inclusive e di supporto ai soggetti più fragili Carige ha partecipato direttamente alla campagna **‘Uniamo le forze contro le truffe’**, in collaborazione con ABI e con le Forze dell’Ordine, per sensibilizzare su questo tema di rilevanza sociale. Negli incontri organizzati dalla banca sono stati forniti consigli utili ed esempi pratici, nonché un pratico vademecum, per aiutare le persone anziane a difendersi dai sempre più frequenti tentativi di raggiro.

Carige punta a favorire una maggiore inclusione dei clienti con disabilità. Oltre alla predisposizione di diverse rampe d’accesso e all’installazione con migliore accessibilità, alcuni sportelli ATM di Genova Centro prevedono funzioni speciali per le persone non vedenti e ipovedenti.

L’usabilità, il grado di facilità e soddisfazione con cui si compie l’interazione uomo-strumento così come definita dall’ISO (International Organisation for Standardisation), nel sito Carige si concretizza in:

- una navigazione che mette al centro l’esigenza del cliente;
- un unico ingresso ai siti delle banche e agli altri servizi del Gruppo;
- un contenitore di servizi (ricerca per esigenza, ricerca punti vendita, ricerca prodotto per nome).

La legge Stanca definisce l’accessibilità come la capacità dei sistemi informatici di erogare e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive (tecnologie che consentono la conversione ‘equivalente’ dell’informazione destinata a un organo di senso ad un altro). L’adeguamento ai parametri di accessibilità ha comportato l’adozione di precisi accorgimenti tecnici che sono estesi a tutti gli elementi del sito Carige:

- la navigazione presenta un menu completo, che consente di scorrere da un argomento all’altro senza eccessivi passaggi intermedi, eliminando le criticità che rendono meno intuitiva la ricerca degli utenti;
- per chi non dispone di mouse, attraverso il tasto ‘tabulazione’ o le ‘frecce di direzione’, presenti sulla tastiera è possibile raggiungere tutti i contenuti presenti nel sito;
- i testi sono chiari e semplici;
- per agevolare l’accesso ai soggetti ipovedenti è prevista una modalità di visualizzazione dei testi a caratteri ingranditi, aumentabili via browser, senza pregiudicare la leggibilità degli stessi;
- utilizzo di linguaggi informatici standard, rispettando le grammatiche formali stabilite da organismi internazionali, per ottenere il miglior grado di compatibilità con i diversi browsers e dispositivi tecnologici.

Infine, sono adottati i principi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) per i quali

l'accessibilità nel web deve essere caratterizzata da un'ottima percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e robustezza dei contenuti, in particolare:

- il sito fornisce all'utente strumenti che permettono una navigazione facile;
- agli utenti viene concesso abbastanza tempo nell'interazione con i contenuti per leggerli e utilizzarli;
- il comportamento funzionale e interattivo di una componente del sito è sempre prevedibile;
- i contenuti sono configurati così che l'eventuale rischio di attacchi epilettici a causa degli stimoli visuali è minimizzato.

## 6 Responsabilità verso l'ambiente

### Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-7

Il Gruppo Banca Carige nell'ambito del proprio modello organizzativo aziendale e Codice Etico pone attenzione al tema ambientale, perseguendo strategie incentrate all'efficienza energetica attraverso la promozione della consapevolezza su questo tema ed adottando regole di comportamento incentrate al pieno rispetto delle specifiche disposizioni normative e regolamenti comunitari.

Gli impatti ambientali generati dalla Banca funzionali all'attività d'impresa derivano dall'utilizzo delle risorse (carta, energia elettrica, materie prime combustibili, acqua), dalle emissioni in atmosfera, dagli scarichi idrici e dalla produzione di rifiuti.

Il Gruppo per ogni aspetto ambientale partendo da un monitoraggio continuativo intraprende delle azioni volte alla gestione e alla riduzione dei propri impatti sull'ambiente

Nei confronti del proprio personale, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda si impegna a promuovere la consapevolezza sui temi ambientali, incoraggiando comportamenti virtuosi attraverso la realizzazione di alcune iniziative di sensibilizzazione e promuovendo, per le sedi, raccolta differenziata di carta, plastica e lattine.

Per quanto riguarda lo svolgimento dell'attività aziendale pone in essere procedure di razionalizzazione atte ad evitare sprechi, quali spegnimenti ed accensioni programmate: dell'illuminazione, del condizionamento e dei personal computer.

La Banca a livello infrastrutturale, per propria caratterizzazione di impresa multi-sito, presenta un'elevata capillarità sul territorio con siti che hanno caratteristiche costruttive ed impiantistiche disomogenee dipendenti strettamente dal periodo di realizzazione.

Nell'ambito delle proprie infrastrutture, l'Azienda, persegue scelte di intervento tecnico valutando e ricercando le soluzioni energetiche più efficaci contestualizzate alle caratteristiche dell'immobile.

La finalità aziendale sul tema energetico, oltre ad una opportuna attenzione etica, si declina positivamente su una riduzione degli esborsi grazie ad un utilizzo più consapevole delle risorse e al raggiungimento, nell'ambito della valutazione benefici costi, di più elevati standard di efficienza energetica.

Si riscontra che nell'anno in esame non sono state ricevute multe o sanzioni significative in materia ambientale.

### Consumi di carta e di materiale da ufficio (toner)

Negli ultimi anni il Gruppo ha ridotto il consumo di carta e di materiali da ufficio tramite la razionalizzazione e la dematerializzazione della documentazione cartacea. I principali strumenti adottati dalla Banca sono: la sponsorizzazione sull'utilizzo del canale on-line per l'invio della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti (estratti conto, documenti contabili, ecc.) in luogo

dell'invio cartaceo a domicilio, la scansione dei documenti, l'utilizzo della modalità di firma grafometrica (FEA) in filiale per la sottoscrizione delle contabili e dei contratti relativi alla maggioranza dei prodotti e servizi offerti e, infine, l'introduzione nel corso del 2018, per tutte le Banche del Gruppo, della firma digitale remota (già attiva in passato per i soli clienti di Banca Cesare Ponti in relazione al perfezionamento di operazioni in strumenti finanziari nell'ambito dell'offerta a distanza) per la vendita di prodotti bancari tramite il servizio di home banking Carige On Line.

A seguito di tali iniziative, il consumo di carta per il periodo in esame è complessivamente diminuito del 2,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda il materiale costituito da toner e cartucce, il primo è in aumento del 9% rispetto al 2018, analogamente l'acquisto di cartucce si è incrementato di circa il 7%; parte dell'aumento è determinato dal differente periodo di analisi. L'utilizzo del "toner rigenerato" è pari a circa il 6% del totale; la carta riciclata equivale al 27% del totale.

## Consumi energetici

Tra le principali norme alle quali fare riferimento vengono citate le seguenti:

- Legge 10/1991 "Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia";
- D.Lgs.192/2005 e s.m.i.: attuazione della Direttiva 2002/91/CE "Sul rendimento energetico nell'edilizia";
- D.Lgs. 152/2006 "Norme in materia ambientale";
- D.Lgs. 102/2014 e s.m.i. di recepimento della direttiva europea 2012/27/UE sull'efficienza energetica;
- D.P.R.74/2013 in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione ed ispezione degli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale e per la preparazione dell'acqua calda sanitaria.
- D.M. 26/06/2015 –Applicazione delle metodologie di calcolo delle prestazioni energetiche e definizione delle prescrizioni e requisiti minimi degli edifici

La Banca, secondo la predetta normativa, è soggetta al rispetto di diverse disposizioni sia sotto il profilo operativo sia nell'ambito di interventi tecnici riguardanti gli immobili.

In tal senso all'interno del Gruppo è presente la figura dell'Energy Manager, che svolge attività finalizzate alla promozione di azioni per l'ottimizzazione dei consumi, all'analisi e al monitoraggio della performance energetica ed alla relativa comunicazione, verso gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder.

Inoltre, promuove periodicamente le diagnosi energetiche nei siti maggiormente rappresentativi, facendo seguito alla disposizione normativa, e ne rendiconta periodicamente i miglioramenti energetici.

L'audit, strumento finalizzato alla diagnosi energetica dell'immobile, offre la possibilità di effettuare un focus sull'edificio analizzandone le criticità e indicando l'efficacia delle possibili

tipologie di intervento, nell'ambito dell'analisi benefici costi.

Dalle prime diagnosi energetiche effettuate, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 102/2014, è stato possibile iniziare a delineare e valutare le caratteristiche funzionali dei siti considerati rilevandone le possibili tipologie di efficientamento.

I siti del Gruppo possono essere suddivisi in due macro-categorie funzionali: i building di sede comprendenti anche gli edifici strumentali alla funzione di Area territoriale e le filiali, queste ultime suddivise per superficie e zona climatica<sup>19</sup>.

Il Gruppo ha pertanto valutato le fattispecie di interventi migliorativi che possono sintetizzarsi in tre principali categorie, riguardanti: l'involucro, gli impianti ed il possibile ricorso a fonti energetiche rinnovabili.

In ambito impiantistico vengono considerati gli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale, l'illuminazione, gli ascensori e le apparecchiature ICT (bancomat, pc, server, ups).

La Banca nell'ambito degli interventi inerenti principalmente gli impianti per la climatizzazione procede con l'acquisto di prodotti e servizi che rispettano i migliori standard energetici avvalendosi, quando possibile, delle detrazioni fiscali promosse dall'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico (ENEA) relative all'efficienza energetica.

Il Gruppo al fine di limitare il proprio impatto ambientale, si avvale di forniture energetiche prodotte da fonti alternative, acquistando energia elettrica avente garanzia d'origine da fonte certificata rinnovabile, arrivando a coprire così il 100% del proprio consumo complessivo.

Nell'anno trascorso è stata evitata l'immissione in ambiente di circa 9600 tonnellate di anidride carbonica.

Nel Gruppo il consumo complessivo di combustibile per il riscaldamento, per il periodo in esame, è attestabile in 1.187.336 metri cubi di gas naturale e di circa 230.000 litri di gasolio.

Il modello adottato per la determinazione del consumo totale di gas naturale ha considerato sia i consumi rilevati da contabilizzazione diretta, sia i valori stimati per le dipendenze ubicate all'interno di edifici ove il sistema di riscaldamento sia di tipo condominiale.

Nel periodo considerato di 13 mesi (01.01.2019 – 31.01.2020) il consumo complessivo di energia elettrica ammonta a circa 30,3 GWh principalmente derivante dai progetti di razionalizzazione della rete di vendita con la conseguente riduzione delle dipendenze operative ed esternalizzazione del CED.

A livello indicativo si denota che la maggiore fonte di consumo è rappresentata dall'approvvigionamento alla rete elettrica.

---

<sup>19</sup> Zona climatica: parametro indicativo, ai sensi del DPR 412/93, delle aree territoriali.

Il territorio nazionale è suddiviso in sei zone climatiche in funzione dei gradi-giorno.

Il grado giorno è dato dalla sommatoria annuale delle differenze positive tra la temperatura di 20°C e la temperatura media giornaliera rilevata.

## Flotta aziendale

Per quanto riguarda il consumo di carburante relativo alla flotta auto aziendale, il Gruppo, nel corso del periodo oggetto della rendicontazione ha prodotto circa 161 Tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

## Emissioni

Carige ha calcolato le proprie emissioni in linea con quanto previsto dal GHG Protocol - The Green House Gas Protocol "A Corporate Accounting and Reporting Standard", classificandole in:

- Scope 1: emissioni dirette, ovvero emissioni di GHG provenienti dal consumo di gas per il riscaldamento e dall'utilizzo della flotta aziendale;
- Scope 2: emissioni indirette da consumo energetico, ovvero emissioni indirette di GHG derivanti dalla generazione di elettricità acquistata e consumata dall'organizzazione.

In particolare, nell'individuazione dei fattori di emissione e dei coefficienti di conversione sono stati utilizzati quelli indicati dall'ISPRA nel National Inventory Report 2019 e nel relativo Common Reporting Format.

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (Scope 1) comprendono le emissioni generate dal Gruppo per il servizio di riscaldamento (gasolio e gas naturale) e dall'utilizzo della flotta auto aziendale. Queste, nel periodo 2019 - gennaio 2020 (13 mesi), ammontano a circa 3.119 tCO<sub>2</sub>.

Dal 2017 le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> (Scope 2) del Gruppo non sono presenti in quanto l'approvvigionamento di energia elettrica deriva totalmente da fonte rinnovabile.

Le emissioni potenzialmente evitate ammontano quindi a circa 9.600 tCO<sub>2</sub> equivalente.

L'utilizzo dei gas HCFC, nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo, è da considerarsi marginale pertanto non è stato sviluppato un sistema di specifica rendicontazione.

Il rispetto delle prescrizioni normative è garantito, da una corretta gestione inerente la manutenzione degli impianti, da parte delle imprese di manutenzione sottoposte a specifiche procedure normative.

Nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo gli indicatori 'contaminanti atmosferici' non sono considerati rilevanti, ma l'Azienda ha deciso di calcolarli al fine di avere un confronto futuro con le altre tipologie di emissioni rendicontate.

Si rimanda alla inerente tabella - contaminanti atmosferici emessi dal Gruppo nel corso del 2019-gennaio 2020 (13 mesi) - in allegato.

## Gestione dei rifiuti

Il ritiro del macero è, contrattualmente, calendarizzato e programmato ed il numero dei ritiri annuali è calcolato in base alla storicità del materiale ritirato negli anni precedenti, mentre i toner vengono ritirati una volta all'anno (escluse le grandi sedi per le quali sono previsti più ritiri). Oltre ai ritiri programmati sia per il macero, sia per altri rifiuti speciali (cd, dvd, vhs, ecc.) le filiali

possono richiedere ritiri straordinari che la ditta titolare del contratto si impegna ad evadere in tempi brevi. La Società appaltatrice dichiara che tutto il materiale ritirato è destinato al riciclo anche per i formulari dove è indicato "rifiuto destinato a recupero – R13".

Il servizio Immobili e Sicurezza gestisce i rapporti con il fornitore incaricato della raccolta e smaltimento dei rifiuti sopra citati e mensilmente verifica i formulari dei ritiri e smaltimenti effettuati. Il fornitore è iscritto all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, che costituisce autorizzazione all'esercizio dell'attività nella quale risultino i requisiti di idoneità tecnica richiesti dalla legge e l'elenco dei codici CER per i quali si ha l'abilitazione ad effettuare l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti prodotti da terzi. Nel 2019 il peso totale dello smaltimento del macero e dei toner destinati al riciclo è stato di 277 tonnellate, di cui circa 271 tonnellate di carta destinata al macero e circa 6 tonnellate relativi ai toner.

I rifiuti da "cestino" vengono ritirati da parte della ditta titolare del contratto delle pulizie. Presso gli edifici delle Sedi di Via Cassa di Risparmio e Via D'Annunzio, negli uffici sono stati rimossi i cestini dalle singole postazioni di lavoro e nei corridoi di tutti i piani sono stati posizionati dei contenitori per la raccolta della carta e della plastica.

Per quanto attiene gli altri rifiuti speciali quali:

- accumulatori al piombo, pile e batterie,
- apparecchiature fuori uso,
- tubi fluorescenti,
- materiale di risulta delle demolizioni edili

nei contratti gestiti dal Servizio Immobili e Sicurezza è specificato che, qualora nell'ambito dell'esecuzione del contratto siano prodotti tali rifiuti, il loro ritiro e smaltimento sia ad esclusivo carico dell'appaltatore, in conformità con il D.Lgs. n. 152 del 3/4/2006 "Codice dell'ambiente" che ha abrogato e sostituito espressamente il D.Lgs. n. 22 del 5/02/1997, recante attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CEE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio. L'appaltatore, pertanto, è il produttore dei "rifiuti" e come tale ne è interamente responsabile, spettando ad esso ogni valutazione e decisione circa la corretta attribuzione della tipologia di smaltimento. Per questi rifiuti, in aggiunta alla gestione nelle modalità previste dalla legge, è quindi onere dei fornitori anche la tenuta della documentazione, l'eventuale denuncia all'organismo di controllo e ogni altro adempimento previsto dalla normativa, con conseguente delega di ogni incombenza e responsabilità da parte della Banca.

Non sono considerati rifiuti prodotti dalla Banca quelli di carattere personale, come le bottiglie di plastica dell'acqua; è tuttavia consuetudine negli uffici di sede la raccolta differenziata, che viene portata a termine dal personale addetto ai servizi di pulizia.

## ALLEGATI

### Commissari Straordinari e Amministratori nominati successivamente all'esercizio di riferimento DISCLOSURE 405-1

#### Commissari Straordinari

Numero di riunioni svolte nel corso del 2019/2020: 68

Nominativo	Carica	In carica dal	Esecutivo	Non esecutivo	Gener e	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipenden za (*)	Partecipazione dei Commissari straordinari (**)
		(prima nomina)						
Pietro Modiano	Commissario straordinario	02/01/2019	N/A	N/A	M	>50	N/A	100%
Fabio Innocenzi	Commissario straordinario	02/01/2019	N/A	N/A	M	>50	N/A	100%
Raffaele Lener	Commissario straordinario	02/01/2019	N/A	N/A	M	>50	N/A	100%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento della presente Dichiarazione Non Finanziaria

#### Amministratori nominati successivamente all'esercizio di riferimento

Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	Esec utivo	Non esec utivo	Ge ner e	Fascia di età (<30; 30- 50; >50)	Requis ito di indipe ndenz a (*)	Parteci pazion e degli ammin i stratori (**)
		(prima nomina)							
Vincenzo Calandra Buonauro	Presidente	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50		80%
Angelo Barbarulo (1)	Vice Pres	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	100%
Francesco Guido	Amm.re Delegato	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022	✓		M	>50		100%
Sabrina Bruno	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	100%
Lucia Calvosa	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	80%
Paola Demartini	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	100%
Miro Fiordi	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	100%
Gaudiana Giusti	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	100%
Francesco Micheli	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	90%
Leopoldo Scarpa	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	100%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) alla data di approvazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

(1) in data 26/6/2020 il Vice Presidente Angelo Barbarulo si è dimesso dalla carica con pari decorrenza.

## Attività di intermediazione

### DISCLOSURE FS-6

Raccolta diretta (euro)	(migliaia di euro)	31/1/2020	31/12/2018	Variazione (%) 2020 vs 2018
Debiti verso clientela		11.819.364	12.046.474	-1,9
Conti correnti e depositi a vista		9.944.656	10.345.469	-3,9
Pronti contro termine		0	335.423	-100,0
Depositi a scadenza		1.669.592	1.172.916	42,3
Finanziamenti e altri debiti		205.116	192.666	6,5
Titoli in circolazione		4.252.734	2.448.086	73,7
obbligazioni		4.252.128	2.447.437	73,7
altri titoli		606	649	-6,6
<b>Totale</b>		<b>16.072.098</b>	<b>14.494.560</b>	<b>10,9</b>

Raccolta indiretta (euro)	(migliaia di euro)	31/1/2020	31/12/2018	Variazione (%) 2020 vs 2018
<b>Risparmio gestito</b>		<b>11.111.729</b>	<b>11.131.201</b>	-0,2
Fondi comuni e SICAV		4.918.462	4.846.558	1,5
Gestioni patrimoniali		258.894	244.861	5,7
Prodotti bancario-assicurativi		5.934.373	6.039.782	-1,7
<b>Risparmio amministrato</b>		<b>11.113.107</b>	<b>10.100.454</b>	10,0
Titoli di Stato		2.285.950	2.512.754	-9,0
Obbligazioni		408.886	631.673	-35,3
Azioni (1)		1.733.098	770.394	...
Altro		6.685.173	6.185.633	8,1
<b>Totale</b>		<b>22.224.836</b>	<b>21.231.655</b>	<b>4,7</b>

(1) In tale aggregato vengono ricomprese per 916,8 milioni le azioni Carige che per la componente ordinaria sono valorizzate all'ultimo prezzo di borsa disponibile (al 28/12/2018, pari a 0,0015 euro).

Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato (1) (migliaia di euro)	31/1/2020	31/12/2018	Variazione (%) 2020 vs 2018
Conti correnti	986.004	1.237.608	-20,3
Pronti contro termine	1.351.990	-	...
Mutui	7.564.633	8.681.747	-12,9
Carte di credito, prestiti personali e cessioni del quinto	85.375	82.611	3,3
Leasing	430.474	485.168	-11,3
Factoring	72.929	57.811	26,2
Altri crediti	1.716.918	2.043.186	-16,0
Attività deteriorate	1.131.217	3.547.734	-68,1
<b>Totale</b>	<b>13.339.540</b>	<b>16.135.865</b>	<b>-17,3</b>

(1) Al 31/1/2020, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.258.765 migliaia (crediti verso clientela) ed al 31/12/2018, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.283.193 migliaia (crediti verso clientela). Al lordo delle rettifiche di valore.

Raccolta diretta (migliaia di euro)	31/1/2020	quota 2020	31/12/2018	quota 2018
Liguria	5.971.451	49,7%	6.121.052	49,6%
Toscana	1.591.007	13,2%	1.641.741	13,3%
Lombardia	1.335.612	11,1%	1.213.047	9,8%
Veneto	766.905	6,4%	842.068	6,8%
Lazio	670.311	5,6%	796.094	6,4%
Sicilia	549.863	4,6%	610.090	4,9%
Piemonte	519.568	4,3%	458.444	3,7%
Emilia Romagna	183.256	1,5%	204.939	1,7%
Sardegna	152.553	1,3%	162.533	1,3%
Puglia	119.247	1,0%	129.570	1,0%
Marche	83.047	0,7%	95.005	0,8%
Umbria	36.179	0,3%	38.805	0,3%
Valle d'Aosta	31.917	0,3%	35.247	0,3%
<b>Totale Italia</b>	<b>12.010.916</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.348.635</b>	<b>100,0%</b>
Altre poste (1)	4.061.181		2.145.925	
<b>Totale</b>	<b>16.072.097</b>		<b>14.494.560</b>	

(1) Raccolta institutional.

Raccolta indiretta (migliaia di euro)	31/1/2020	quota 2020	31/12/2018	quota 2018
Liguria	14.907.762	67,1%	13.558.946	63,9%
Lombardia	2.700.220	12,1%	2.900.870	13,7%
Toscana	1.510.808	6,8%	1.533.881	7,2%
Veneto	954.381	4,3%	986.206	4,6%
Piemonte	577.004	2,6%	607.773	2,9%
Sicilia	575.777	2,6%	588.252	2,8%
Lazio	492.886	2,2%	535.835	2,5%
Emilia Romagna	189.437	0,9%	195.005	0,9%
Sardegna	86.979	0,4%	87.703	0,4%
Puglia	82.021	0,4%	89.804	0,4%
Marche	69.916	0,3%	70.355	0,3%
Valle d'Aosta	40.173	0,2%	40.536	0,2%
Umbria	37.472	0,2%	36.489	0,2%
<b>Totale</b>	<b>22.224.836</b>	<b>100,0%</b>	<b>21.231.655</b>	<b>100,0%</b>

Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato(1) (migliaia di euro)	31/1/2020	quota 2020	31/12/2018	quota 2018
Liguria	5.869.835	49,0%	8.020.316	49,7%
Toscana	1.357.366	11,3%	1.781.650	11,0%
Lombardia	1.181.048	9,9%	1.578.424	9,8%
Veneto	800.003	6,7%	1.024.495	6,3%
Piemonte	735.097	6,1%	971.769	6,0%
Emilia Romagna	678.763	5,7%	982.172	6,1%
Lazio	591.903	4,9%	755.157	4,7%
Sicilia	312.842	2,6%	419.291	2,6%
Sardegna	211.560	1,8%	265.422	1,6%
Puglia	102.645	0,9%	133.668	0,8%
Marche	83.484	0,7%	119.937	0,7%
Umbria	45.680	0,4%	62.775	0,4%
Valle d'Aosta	17.325	0,1%	20.789	0,1%
<b>Totale Italia</b>	<b>11.987.551</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.135.865</b>	<b>100,0%</b>
Pronti contro termine attivi con finanziarie	1.351.990		-	
<b>Totale</b>	<b>13.339.541</b>		<b>16.135.865</b>	

(1) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato. Dati per provincia sportello.

Raccolta diretta (migliaia di euro)	31/1/2020	quota 2020	31/12/2018	quota 2018
Amministrazioni pubbliche	369.473	3,1%	423.267	3,6%
Società finanziarie e assicurative	1.190.797	10,1%	711.592	6,1%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	1.562.508	13,2%	1.705.507	14,6%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	597.939	5,1%	654.839	5,6%
Famiglie consumatrici	8.098.647	68,5%	8.215.846	70,2%
<b>Totale settoriale</b>	<b>11.819.364</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.711.051</b>	<b>100,0%</b>
Pronti contro termine	-		335.423	
<b>Totale debiti verso clientela</b>	<b>11.819.364</b>		<b>12.046.474</b>	
Titoli in circolazione	4.252.734		2.448.086	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>16.072.098</b>		<b>14.494.560</b>	

Raccolta indiretta (migliaia di euro)	31/1/2020	quota 2020	31/12/2018	quota 2018
Amministrazioni pubbliche	156.965	0,7%	133.843	0,6%
Società finanziarie e assicurative	7.846.830	35,3%	6.567.567	30,9%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	701.075	3,2%	703.164	3,3%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	164.485	0,7%	159.409	0,8%
Famiglie consumatrici	13.355.481	60,1%	13.667.672	64,4%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>22.224.836</b>	<b>100,0%</b>	<b>21.231.655</b>	<b>100,0%</b>

Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato (1) (migliaia di euro)	31/1/2020	quota 2020	31/12/2018	quota 2018
Amministrazioni pubbliche	1.463.253	12,2%	1.417.341	8,8%
Società finanziarie e assicurative	339.258	2,8%	693.568	4,3%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	5.148.229	42,9%	8.439.395	52,3%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	1.048.183	8,7%	1.538.848	9,5%
Attività manifatturiere	954.832	8,0%	1.487.668	9,2%
Trasporto e magazzinaggio	757.972	6,3%	1.013.960	6,3%
Attività immobiliari	714.948	6,0%	1.067.990	6,6%
Costruzioni	509.284	4,2%	1.614.225	10,0%
Altro	1.163.010	9,7%	1.716.704	10,6%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	89.812	0,7%	88.123	0,5%
Famiglie consumatrici	4.946.999	41,3%	5.497.438	34,1%
<b>Totale settori</b>	<b>11.987.551</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.135.865</b>	<b>100,0%</b>
Pronti contro termine attivi con finanziarie	1.351.990			
<b>Totale crediti verso la clientela</b>	<b>13.339.541</b>		<b>16.135.865</b>	

(1) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato.

## Canali

### DISCLOSURE FS-6

#### Canali tradizionali

Canali Tradizionali - Gruppo Banca Carige						
(num.)	31/1/2020		31/12/2018		31/12/2017	
	n°	quota	n°	quota	n°	Quota
<b>AREA NORD OVEST</b>	<b>247</b>	<b>50,5%</b>	<b>274</b>	<b>56,0%</b>	<b>296</b>	<b>56,0%</b>
Liguria	162	33,1%	181	37,0%	197	37,2%
Genova	89	18,2%	99	20,2%	109	20,6%
Savona	38	7,8%	46	9,4%	49	9,3%
Imperia	18	3,7%	19	3,9%	21	4,0%
La Spezia	17	3,5%	17	3,5%	18	3,4%
Lombardia	45	9,2%	52	10,6%	58	11,0%
Piemonte	39	8,0%	40	8,2%	40	7,6%
Valle d'Aosta	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
<b>AREA NORD-EST</b>	<b>48</b>	<b>9,8%</b>	<b>51</b>	<b>10,4%</b>	<b>54</b>	<b>10,2%</b>
Veneto	33	6,7%	36	7,4%	39	7,4%
Emilia Romagna	15	3,1%	15	3,1%	15	2,8%
<b>AREA CENTRO</b>	<b>87</b>	<b>17,8%</b>	<b>98</b>	<b>20,0%</b>	<b>108</b>	<b>20,4%</b>
Toscana	59	12,1%	65	13,3%	69	13,0%
Lazio	24	4,9%	28	5,7%	32	6,0%
Marche	2	0,4%	3	0,6%	5	0,9%
Umbria	2	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
<b>AREA SUD E ISOLE</b>	<b>57</b>	<b>11,7%</b>	<b>66</b>	<b>13,5%</b>	<b>70</b>	<b>13,2%</b>
Sicilia	40	8,2%	48	9,8%	50	9,5%
Puglia	7	1,4%	8	1,6%	9	1,7%
Sardegna	10	2,0%	10	2,0%	11	2,1%
<b>ESTERO</b>				<b>0,0%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
Nizza (Francia)				0,0%	1	0,2%
<b>Totale sportelli</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>	<b>489</b>	<b>100,0%</b>	<b>529</b>	<b>100,0%</b>

## Altri canali

	31/1/2020	31/12/2018	31/12/2017
<b>Consulenti (num.)</b>	<b>1.004</b>	<b>1.077</b>	<b>1.107</b>
Consulenti private	79	82	94
Consulenti corporate	154	176	184
Consulenti affluent	474	492	505
Consulenti small business	297	327	324
<b>Canali remoti (num.)</b>	<b>478.683</b>	<b>472.623</b>	<b>488.788</b>
ATM-Bancomat	562	605	636
Bancacontinua (aree self service)	17	17	18
ATM cash in	158	166	167
POS (1)	-	-	24.230
Servizi on line	477.946	471.835	463.737

(1) Il 1° ottobre 2018 il merchant book è stato ceduto a Nexi per cui i POS sono usciti dal perimetro Banca

## Portafoglio clienti

Distribuzione dei clienti per regione - Gruppo Banca Carige						
(num.)	31/01/2020		31/12/2018		31/12/2017	
	Totale	di cui correntisti	Totale	di cui correntisti	Totale	di cui correntisti
Liguria	393.161	355.927	415.186	376.772	428.468	388.567
Piemonte	46.072	41.611	48.706	44.225	50.107	45.578
Valle d'Aosta	2.070	1.858	2.170	1.945	2.244	2.000
Lombardia	75.373	66.362	82.145	72.935	84.984	74.880
Veneto	57.880	53.046	61.742	56.729	63.042	57.784
Emilia Romagna	16.934	15.001	18.202	16.285	18.726	16.812
Toscana	109.307	95.404	114.333	100.318	115.327	100.813
Umbria	2.932	2.327	3.096	2.474	3.119	2.478
Marche	5.641	5.130	5.699	5.138	5.302	4.726
Lazio	51.720	45.106	55.764	48.980	57.006	50.010
Puglia	10.724	9.226	12.170	10.549	12.587	10.848
Sicilia	79.443	62.933	86.460	68.872	89.925	71.094
Sardegna	19.064	17.328	19.495	17.745	19.225	17.466
Altre	119	9	120	7	146	6
<b>Totale</b>	<b>870.440</b>	<b>771.268</b>	<b>925.288</b>	<b>822.974</b>	<b>950.208</b>	<b>843.062</b>

### Distribuzione dei clienti per natura giuridica - Gruppo Banca Carige

(num.)	31/1/2020	31/12/2018	31/12/2017
Persone Fisiche	783.312	834.558	860.187
Società di capitale	27.645	29.352	28.520
di cui: Spa	1.794	2.031	2.256
Srl	25.842	27.312	26.253
altre	9	9	11
Società di persone	16.388	17.943	18.807
Società cooperative	1.587	1.875	1.944
Società estere	209	243	219
Enti	41.262	41.317	40.531
Altri	37		
<b>Totale</b>	<b>870.440</b>	<b>925.288</b>	<b>950.208</b>

### Distribuzione dei clienti per segmenti - Gruppo Banca Carige

(num.)	31/1/2020	31/12/2018	31/12/2017
<b>Privati</b>	<b>722.294</b>	<b>768.929</b>	<b>792.839</b>
Mass market	590.661	625.252	637.145
Affluent	116.383	127.703	138.024
Private	15.250	15.974	17.670
<b>Imprese</b>	<b>98.036</b>	<b>103.719</b>	<b>105.463</b>
Large corporate	407	485	524
Corporate	6.083	6.397	6.399
Small business	37.664	39.900	39.860
Poe	53.882	56.937	58.680
<b>Enti Pubblici</b>	<b>39.567</b>	<b>39.885</b>	<b>39.300</b>
<b>Altro</b>	<b>10.543</b>	<b>12.755</b>	<b>12.606</b>
<b>Totale</b>	<b>870.440</b>	<b>925.288</b>	<b>950.208</b>

*Distribuzione dei clienti per classe di età - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	31/1/2020	31/12/2018	31/12/2017
fino a 25 anni	31.624	39.980	41.125
da 26 a 35 anni	63.040	73.040	75.289
da 36 a 55 anni	265.008	300.621	315.106
da 56 a 75 anni	279.187	281.285	286.302
oltre 75 anni	144.453	139.632	142.365
<b>Totale</b>	<b>783.312</b>	<b>834.558</b>	<b>860.187</b>

*Distribuzione dei clienti per anzianità di rapporto - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	31/1/2020	31/12/2018	31/12/2017
Inferiore = a 1 anno	44.040	51.474	49.001
Maggiore 1 anno e inferiore = a 5 anni	80.164	91.690	102.640
Maggiore 5 anni e inferiore = a 10 anni	107.830	116.703	121.572
Oltre 10 anni	638.406	665.421	676.995
<b>Totale</b>	<b>870.440</b>	<b>925.288</b>	<b>950.208</b>

## Personale<sup>20</sup>

### DISCLOSURE 102-8, 405-1

<i>Totale personale - Gruppo Banca Carige</i>									
n. persone	31/1/2020			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Indeterminato	1.845	1.866	3.711	2.179	2.100	4.279	2.419	2.221	4.640
Tempo Determinato (1)	2	1	3	2	1	3	1	-	1
Apprendistato	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>3.714</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>

(1) Di cui: al 31/1/2020 3 in Liguria; nel 2018 2 in Liguria, 1 altre regioni; nel 2017 1 in altre regioni.

<i>Totale personale - Gruppo Banca Carige</i>									
n. persone	31/1/2020			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	1.820	1.461	3.281	2.139	1.649	3.788	2.395	1.800	4.195
Part time	27	406	433	42	452	494	26	421	447
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>3.714</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>

<i>Totale personale - Gruppo Banca Carige</i>									
n. persone	31/1/2020			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	37	8	45	39	9	48	49	10	59
Quadri	621	324	945	770	376	1.146	830	399	1.229
Aree professionali	1.189	1.535	2.724	1.372	1.716	3.088	1.542	1.812	3.354
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>3.714</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>

<sup>20</sup> Il Gruppo utilizza il sistema HCM Talentia per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane in azienda (Payroll e Amministrazione HR, Anagrafiche, Gestione dei talenti, Valutazione, Report e analisi dei dati).

Composizione per genere - Gruppo Banca Carige					
31/01/2020					
n. persone	Uomini	tasso di incidenza	Donne	tasso di incidenza	Totale
Dirigenti	37	82,2%	8	17,8%	45
Quadri	621	65,7%	324	34,3%	945
Aree prof.	1.189	43,6%	1.535	56,4%	2.724
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>49,7%</b>	<b>1.867</b>	<b>50,3%</b>	<b>3.714</b>

Composizione per genere - Gruppo Banca Carige					
Al 31 dicembre 2018					
n. persone	Uomini	tasso di incidenza	Donne	tasso di incidenza	Totale
Dirigenti	39	81,3%	9	18,8%	48
Quadri	770	67,2%	376	32,8%	1.146
Aree prof.	1.372	44,4%	1.716	55,6%	3.088
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>50,9%</b>	<b>2.101</b>	<b>49,1%</b>	<b>4.282</b>

Composizione per genere - Gruppo Banca Carige					
Al 31 dicembre 2017					
n. persone	Uomini	tasso di incidenza	Donne	tasso di incidenza	Totale
Dirigenti	49	83,1%	10	16,9%	59
Quadri	830	67,5%	399	32,5%	1.229
Aree prof.	1.542	46,0%	1.812	54,0%	3.354
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>52,2%</b>	<b>2.221</b>	<b>47,8%</b>	<b>4.642</b>

Distribuzione geografica - Gruppo Banca Carige									
Regione	31/1/2020			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Nord</b>	<b>1.361</b>	<b>1.417</b>	<b>2.778</b>	<b>1.623</b>	<b>1.612</b>	<b>3.235</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>3.535</b>
Liguria	56	999	1.955	1.127	1.153	2.280	1.302	1.240	2.542
Lombardia	52	58	310	190	175	365	198	182	380
Piemonte	90	89	179	102	97	199	108	99	207
Valle d'Aosta	5	4	9	5	6	11	5	6	11
Veneto	108	124	232	139	135	274	149	139	288
Emilia Romagna	50	43	93	60	46	106	61	46	107
<b>Centro</b>	<b>301</b>	<b>347</b>	<b>648</b>	<b>351</b>	<b>379</b>	<b>730</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>773</b>
Toscana	189	253	442	213	278	491	233	292	525
Lazio	91	80	171	109	81	190	113	84	197
Marche	3	8	21	18	13	31	19	14	33
Umbria	8	6	14	11	7	18	11	7	18
<b>Sud e Isole</b>	<b>185</b>	<b>103</b>	<b>288</b>	<b>207</b>	<b>110</b>	<b>317</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>329</b>
Sicilia	138	65	203	150	69	219	157	70	227
Puglia	21	13	34	28	16	44	32	15	47
Sardegna	26	25	51	29	25	54	30	25	55
<b>Totale Italia</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>3.714</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>4.637</b>
Esteri (Nizza)	-	-	-	-	-	-	3	2	5
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>3.714</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>

Composizione per età - Gruppo Banca Carige												
n. persone	31/1/2020				31/12/2018				31/12/2017			
	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	45		12	33	48	-	14	34	59	-	19	40
Quadri	945		288	657	1.146	-	316	830	1.229	-	420	809
Aree professionali	2.724	103	1.465	1.156	3.088	161	1.543	1.384	3.354	175	1.866	1.313
<b>Totale</b>	<b>3.714</b>	<b>103</b>	<b>1.765</b>	<b>1.846</b>	<b>4.282</b>	<b>161</b>	<b>1.873</b>	<b>2.248</b>	<b>4.642</b>	<b>175</b>	<b>2.305</b>	<b>2.162</b>

Composizione per età - Gruppo Banca Carige							
Al 31 gennaio 2020							
n. persone	Organico	<30	tasso di incidenza	30-50	tasso di incidenza	>50	tasso di incidenza
Dirigenti	45		0%	12	27%	33	73%
Quadri	945		0%	288	30%	657	70%
Aree professionali	2.724	103	4%	1.465	54%	1.156	42%
<b>Totale</b>	<b>3.714</b>	<b>103</b>	<b>3%</b>	<b>1.765</b>	<b>48%</b>	<b>1.846</b>	<b>50%</b>

Composizione per età - Gruppo Banca Carige							
Al 31 dicembre 2018							
n. persone	Organico	<30	tasso di incidenza	30-50	tasso di incidenza	>50	tasso di incidenza
Dirigenti	48	0	0%	14	29%	34	71%
Quadri	1.146	0	0%	316	28%	830	72%
Aree professionali	3.088	161	5%	1.543	50%	1.384	45%
<b>Totale</b>	<b>4.282</b>	<b>161</b>	<b>4%</b>	<b>1.873</b>	<b>44%</b>	<b>2.248</b>	<b>52%</b>

Composizione per età - Gruppo Banca Carige							
Al 31 dicembre 2017							
n. persone	Organico	<30	tasso di incidenza	30-50	tasso di incidenza	>50	tasso di incidenza
Dirigenti	59	0	0%	19	32%	40	68%
Quadri	1.229	0	0%	420	34%	809	66%
Aree professionali	3.354	175	5%	1.866	56%	1.313	39%
<b>Totale</b>	<b>4.642</b>	<b>175</b>	<b>4%</b>	<b>2.305</b>	<b>50%</b>	<b>2.162</b>	<b>47%</b>

Dipendenti appartenenti alle categorie protette - Gruppo Banca Carige									
n. persone	31/1/2020			31/12/2018			03/12/2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	26	8	34	36	7	43	39	9	48
Aree professionali	134	112	246	154	122	276	173	132	305
<b>Totale</b>	<b>160</b>	<b>120</b>	<b>280</b>	<b>190</b>	<b>129</b>	<b>319</b>	<b>212</b>	<b>141</b>	<b>353</b>

## DISCLOSURE 401-1

Dipendenti entrati 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	37	8	-	-	-	-	1	-	1	-	2,7%	-
Quadri	621	324	-	-	-	1	3	1	3	2	0,5%	0,6%
Aree professionali	1.189	1.535	-	1	1	-	3	1	4	2	0,3%	0,1%
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,2%</b>

### Dipendenti entrati 2018 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	-	-	3	1	3	1	7,7%	11,1%
Quadri	770	376	-	-	1	2	1	-	2	2	0,3%	0,5%
Aree professionali	1.372	1.716	19	24	1	5	-	2	20	31	1,5%	1,8%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>

### Dipendenti entrati 2017 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	-	-	3	-	3	1	6	1	12,2%	10,0%
Quadri	830	399	-	-	2	-	3	-	5	-	0,6%	-
Aree professionali	1.542	1.812	4	6	1	1	-	-	5	7	0,3%	0,4%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,4%</b>

### Dipendenti usciti 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	37	8	-	-	-	-	3	1	3	1	8,1%	12,5%
Quadri	621	324	-	-	19	4	153	64	172	68	27,7%	21,0%
Aree professionali	1.189	1.535	4	5	34	15	129	149	167	169	14,0%	11,0%

### Dipendenti usciti 2018- Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	1	-	13	3	14	3	35,9%	33,3%
Quadri	770	376	-	-	11	4	74	35	85	39	11,0%	10,4%
Aree professionali	1.372	1.716	1	4	65	47	100	59	166	110	12,1%	6,4%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>51</b>	<b>187</b>	<b>97</b>	<b>265</b>	<b>152</b>	<b>12,2%</b>	<b>7,2%</b>

### Dipendenti usciti 2017 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	-	-	-	-	12	1	12	1	24,5%	10,0%
Quadri	830	399	-	-	12	2	33	22	45	24	5,4%	6,0%
Aree professionali	1.542	1.812	3	1	17	13	75	64	95	78	6,2%	4,3%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>152</b>	<b>103</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,6%</b>

### Turnover complessivo - per fascia di età

1/1/2019-31/1/2020

n. persone	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	37	8	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	11,8%	10,5%	11,8%
Quadri	621	324	0,0%	0,0%	2,7%	1,4%	22,4%	18,6%	25,2%	20,0%
Aree prof.	1.189	1.535	0,3%	0,4%	2,7%	0,9%	10,3%	9,2%	13,4%	10,5%
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,5%</b>	<b>10,9%</b>	<b>17,4%</b>	<b>12,2%</b>

### Turnover complessivo - per fascia di età

2018

n. persone	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	36,4%	42,1%	38,6%	42,1%
Quadri	770	376	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	9,4%	9,0%	10,9%	10,6%
Aree prof.	1.372	1.716	1,4%	1,6%	4,5%	2,9%	6,9%	3,5%	12,8%	8,0%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,7%</b>	<b>8,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>12,6%</b>	<b>8,6%</b>

Turnover complessivo - per fascia di età 2017										
n. persone	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	0,0%	0,0%	5,8%	0,0%	28,8%	20,0%	34,6%	20,0%
Quadri	830	399	0,0%	0,0%	1,7%	0,5%	4,3%	5,5%	6,0%	6,0%
Aree prof.	1.542	1.812	0,4%	0,4%	1,1%	0,8%	4,7%	3,4%	6,2%	4,6%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>6,7%</b>	<b>4,9%</b>

Dipendenti entrati per regione 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.361</b>	<b>1.417</b>	-	1	1	1	7	2	8	4	0,6%	0,3%
Liguria	956	999	-	1	1	-	7	2	8	3	0,8%	0,3%
Lombardia	152	158	-	-	-	1	-	-	-	1	-	0,6%
Piemonte	90	89	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valle d'Aosta	5	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	108	124	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emilia Romagna	50	43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Centro</b>	<b>301</b>	<b>347</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Toscana	189	253	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	91	80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marche	13	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Umbria	8	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sud e Isole</b>	<b>185</b>	<b>103</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sicilia	138	65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puglia	21	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sardegna	26	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	-	1	1	1	7	2	8	4	0,4%	0,2%
Estero (Nizza)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	-	1	1	1	7	2	8	4	0,4%	0,2%

Dipendenti entrati per regione 2018 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	1.623	1.612	19	24	1	7	4	3	24	34	1,5%	2,1%
Liguria	1.127	1.153	19	24	1	7	3	3	23	34	2,0%	2,9%
Lombardia	190	175	-	-	-	-	1	-	1	-	0,5%	0,0%
Piemonte	102	97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	139	135	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emilia Romagna	60	46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Centro</b>	351	379	-	-	1	-	-	-	1	-	0,3%	0,0%
Toscana	213	278	-	-	1	-	-	-	1	-	0,5%	0,0%
Lazio	109	81	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marche	18	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Umbria	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sud e Isole</b>	207	110	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sicilia	150	69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puglia	28	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sardegna	29	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>
Estero (Nizza)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>

Dipendenti entrati per regione 2017 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,1%</b>
Liguria	1.302	1.240	9	-	4	1	5	1	18	2	1,4%	0,2%
Lombardia	198	182	-	-	-	-	1	-	1	-	0,5%	-
Piemonte	108	99	-	-	2	-	-	-	2	-	1,9%	-
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	149	139	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emilia Romagna	61	46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,3%</b>
Toscana	233	292	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	113	84	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1,2%
Marche	19	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Umbria	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	157	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puglia	32	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sardegna	30	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>
Estero (Nizza)	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>

Dipendenti usciti per regione 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.361</b>	<b>1.417</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>223</b>	<b>180</b>	<b>274</b>	<b>204</b>	<b>20,1%</b>	<b>14,4%</b>
Liguria	956	999	3	4	30	12	156	148	189	164	19,8%	16,4%
Lombardia	152	158	-	-	10	4	24	16	34	20	22,4%	12,7%
Piemonte	90	89	1	1	4	2	6	5	11	8	12,2%	9,0%
Valle d'Aosta	5	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	108	124	-	-	2	1	28	10	30	11	27,8%	8,9%
Emilia Romagna	50	43	-	-	1	-	9	1	10	1	20,0%	2,3%
<b>Centro</b>	<b>301</b>	<b>347</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>15,6%</b>	<b>8,1%</b>
Toscana	189	253	-	-	1	-	20	18	21	18	11,1%	7,1%
Lazio	91	80	-	-	3	-	10	3	13	3	14,3%	3,8%
Marche	13	8	-	-	-	-	9	7	9	7	69,2%	87,5%
Umbria	8	6	-	-	-	-	4	-	4	-	50,0%	-
<b>Sud e Isole</b>	<b>185</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>11,4%</b>	<b>5,8%</b>
Sicilia	138	65	-	-	-	-	12	3	12	3	8,7%	4,6%
Puglia	21	13	-	-	1	-	6	3	7	3	33,3%	23,1%
Sardegna	26	25	-	-	1	-	1	-	2	-	7,7%	-
<b>Totale Italia</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>285</b>	<b>214</b>	<b>342</b>	<b>238</b>	<b>18,5%</b>	<b>12,7%</b>
Esteri (Nizza)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>285</b>	<b>214</b>	<b>342</b>	<b>238</b>	<b>18,5%</b>	<b>12,7%</b>

### Dipendenti usciti per regione 2018 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.623</b>	<b>1.612</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>147</b>	<b>86</b>	<b>224</b>	<b>136</b>	<b>13,8%</b>	<b>8,4%</b>
Liguria	1.127	1.153	1	4	68	43	125	74	194	121	17,2%	10,5%
Lombardia	190	175	-	-	3	2	10	5	13	7	6,8%	4,0%
Piemonte	102	97	-	-	4	1	1	2	5	3	4,9%	3,1%
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	139	135	-	-	-	-	9	5	9	5	6,5%	3,7%
Emilia Romagna	60	46	-	-	1	-	2	-	3	-	5,0%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>351</b>	<b>379</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>8,5%</b>	<b>3,4%</b>
Toscana	213	278	-	-	1	2	23	9	24	11	11,3%	4,0%
Lazio	109	81	-	-	-	-	5	1	5	1	4,6%	1,2%
Marche	18	13	-	-	-	-	1	1	1	1	5,6%	7,7%
Umbria	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>207</b>	<b>110</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>5,3%</b>	<b>0,9%</b>
Sicilia	150	69	-	-	-	1	7	-	7	1	4,7%	1,4%
Puglia	28	16	-	-	-	-	4	-	4	-	14,3%	-
Sardegna	29	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>49</b>	<b>187</b>	<b>97</b>	<b>265</b>	<b>150</b>	<b>12,2%</b>	<b>7,1%</b>
Esteri (Nizza)	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>51</b>	<b>187</b>	<b>97</b>	<b>265</b>	<b>152</b>	<b>12,2%</b>	<b>7,2%</b>

### Dipendenti usciti per regione 2017 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>102</b>	<b>72</b>	<b>132</b>	<b>87</b>	<b>7,2%</b>	<b>5,1%</b>
Liguria	1.302	1.240	3	1	15	9	75	62	93	72	7,1%	5,8%
Lombardia	198	182	-	-	8	3	6	6	14	9	7,1%	4,9%
Piemonte	108	99	-	-	2	2	6	2	8	4	7,4%	4,0%
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	149	139	-	-	1	-	14	2	15	2	10,1%	1,4%
Emilia Romagna	61	46	-	-	1	-	1	-	2	-	3,3%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,0%</b>
Toscana	233	292	-	-	-	1	6	8	6	9	2,6%	3,1%
Lazio	113	84	-	-	1	-	5	6	6	6	5,3%	7,1%
Marche	19	14	-	-	-	-	1	-	1	-	5,3%	-
Umbria	11	7	-	-	-	0	1	1	1	1	9,1%	14,3%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	157	70	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2%	0,0%
Puglia	32	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sardegna	30	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>151</b>	<b>103</b>	<b>6,2%</b>	<b>4,6%</b>
Estero (Nizza)	3	2	-	-	1	-	-	-	1	-	33,3%	-
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>152</b>	<b>103</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,6%</b>

### Turnover complessivo - per area geografica

1/1/2019-31/1/2020

n. persone	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.361	1.417	0,3%	0,4%	3,2%	1,3%	15,4%	12,0%	18,9%	13,7%
Centro	301	347	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	13,2%	7,7%	14,4%	7,7%
Sud e Isole	185	103	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	9,7%	5,6%	10,7%	5,6%
<b>Totale Italia</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,5%</b>	<b>10,9%</b>	<b>17,4%</b>	<b>12,2%</b>
Estero (Nizza)	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>1.847</b>	<b>1.867</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,5%</b>	<b>10,9%</b>	<b>17,3%</b>	<b>12,2%</b>

Turnover complessivo - per area geografica 2018										
n. persone	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.623	1.612	1,2%	1,7%	4,5%	3,2%	8,8%	5,4%	14,4%	10,2%
Centro	351	379	0,0%	0,0%	0,6%	0,5%	8,0%	2,8%	8,5%	3,4%
Sud e Isole	207	110	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	5,2%	0,0%	5,2%	0,9%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,6%</b>	<b>8,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>12,6%</b>	<b>8,5%</b>
Estero (Nizza)	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,7%</b>	<b>8,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>12,6%</b>	<b>8,6%</b>

Turnover complessivo - per area geografica 2017										
n. persone	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.823	1.712	0,6%	0,1%	1,8%	0,9%	5,7%	4,2%	8,1%	5,1%
Centro	376	397	0,0%	0,2%	0,3%	0,2%	3,4%	3,7%	3,6%	4,2%
Sud e Isole	219	110	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	2,3%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>6,9%</b>	<b>4,7%</b>
Estero (Nizza)	2	3	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>7,0%</b>	<b>4,7%</b>

## DISCLOSURE 401-3

<i>Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige</i>				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Frutitori da 1/1/2019 a 31/1/2020	177	22		
Status al 31 gennaio 2020				
Congedo ancora in corso	8	0	5%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	12	1	7%	1%
Usciti	1	0	1%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	156	21	88%	12%
<b>Tasso di rientro al 31.1.2020 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

<i>Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige</i>				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Frutitori nel 2018	161	19		
Status al 31 gennaio 2020				
Congedo ancora in corso	2	0	1%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	9	0	5%	0%
Usciti	9	1	5%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	141	18	80%	10%
<b>Tasso di Retention al 31.1.2020 (%)</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>		

<i>Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige</i>				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Frutitori nel 2018	161	19		
Status al 31 dicembre 2018				
Congedo ancora in corso	12	0	7%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	2	0	1%	0%
Usciti	6	0	4%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	141	19	88%	100%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2018 (%)</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>		

**Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige**

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori nel 2017	161	18		
Status al 31 dicembre 2018				
Congedo ancora in corso	1	0	1%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	8	2	5%	1%
Usciti	8	2	5%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	144	14	89%	9%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2018 (%)</b>	<b>95%</b>	<b>88%</b>		

**Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige**

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori nel 2017	163	18		
Status al 31 dicembre 2017				
Congedo ancora in corso	11	-	7%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	3	-	2%	0%
Usciti	2	-	1%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	147	18	90%	100%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2017 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

**Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige**

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori nel 2016	151	19		
Status al 31 dicembre 2017				
Congedo ancora in corso	4	0	3%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	9	1	6%	5%
Usciti	5	0	3%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	133	18	100%	95%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2017 (%)</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>		

DISCLOSURE 404-3

<i>Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige</i>						
1/1/2019-31/1/2020						
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	26	70%	7	88%	33	73%
Quadri	607	97%	320	98%	927	98%
Aree professionali	1.169	98%	1.522	99%	2.691	98%
<b>Totale</b>	<b>1.802</b>	<b>97%</b>	<b>1.849</b>	<b>99%</b>	<b>3.651</b>	<b>98%</b>

<i>Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige</i>						
2018						
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	13	33%	3	33%	16	33%
Quadri	757	98%	372	99%	1.129	98%
Aree professionali	1.334	97%	1.645	96%	2.979	96%
<b>Totale</b>	<b>2.104</b>	<b>96%</b>	<b>2.020</b>	<b>96%</b>	<b>4.124</b>	<b>96%</b>

<i>Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige</i>						
2017						
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	29	59%	6	6%	35	59%
Quadri	796	95%	391	97%	1.187	96%
Aree professionali	1.479	96%	1.703	93%	3.182	94%
<b>Totale</b>	<b>2.304</b>	<b>95%</b>	<b>2.100</b>	<b>94%</b>	<b>4.404</b>	<b>95%</b>

*Dipendenti che ricevono avanzamenti di carriera - Gruppo Banca Carige*

n. persone	al 31/1/2020		al 31/12/2018		al 31/12/2017	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Tra aree professionali	82	41	165	77	84	35
Da aree professionali a quadro direttivo	32	13	39	15	46	19
Tra quadri direttivi	27	3	50	15	34	13
Da quadro direttivo a dirigente	-	-	2	1	-	-
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>57</b>	<b>256</b>	<b>108</b>	<b>164</b>	<b>67</b>

**DISCLOSURE 404-1**

*Ore di formazione - Gruppo Banca Carige*

	1/1/2019-31/1/2020					
	Uomini (totale ore)	Uomini (ore medie)	Donne (totale ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	2.048	55,4	508	63,5	2.556	56,8
Quadri	39.637	63,8	21.223	65,5	60.860	64,4
Aree professionali	62.114	52,2	88.182	57,4	150.296	55,2
<b>Totale</b>	<b>103.799</b>	<b>56,2</b>	<b>109.913</b>	<b>58,9</b>	<b>213.712</b>	<b>57,5</b>

*Ore di formazione - Gruppo Banca Carige*

	2018					
	Uomini (totale ore)	Uomini (ore medie)	Donne (totale ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	1.162	29,8	224	24,9	1.386	28,9
Quadri	30.441	39,5	14.686	39,1	45.127	39,4
Aree professionali	50.941	37,1	68.035	39,6	118.976	38,5
<b>Totale</b>	<b>82.544</b>	<b>37,8 (1)</b>	<b>82.945</b>	<b>39,5 (1)</b>	<b>165.489</b>	<b>38,6 (1)</b>

(1) I dati sono stati riesposti per una modifica nel metodo di calcolo.

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige						
	2017					
	Uomini (totale ore)	Uomini (ore medie)	Donne (totale ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	380	7,8	198	19,8	578	9,79
Quadri	35.610	42,9	17.500	43,9	53.110	43,21
Aree professionali	58.440	37,9	77.594	42,8	136.034	40,55
<b>Totale</b>	<b>94.430</b>	<b>39,0</b>	<b>95.292</b>	<b>42,9</b>	<b>189.722</b>	<b>40,87</b>

## DISCLOSURE 205-2

Formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata - Gruppo Banca Carige									
	1/1/2019-31/1/2020								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti/ categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria
Membri CdA (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	36	180	97%	6	27	75%	-	-	-
Quadri direttivi	315	1.623	71%	354	2.228	70%	-	-	-
Aree professionali	1.087	6.536	74%	902	5.917	61%	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.438</b>	<b>8.339</b>	<b>74%</b>	<b>1.262</b>	<b>8.172</b>	<b>64%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

(1) Periodo riferito alla vigenza dell'Amministrazione Straordinaria, in cui gli organi sociali ordinari risultavano sospesi

Formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata - Gruppo Banca Carige									
	2018								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti/ categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	6	136	15%	1	8	11%	-	-	-
Quadri direttivi	262	2.300	49%	517	3.540	84%	-	-	-
Aree professionali	1.012	7.456	59%	1.175	7.912	85%	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.280</b>	<b>9.892</b>	<b>56%</b>	<b>1.693</b>	<b>11.460</b>	<b>85%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata -  
Gruppo Banca Carige**

	2017								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	7	32	14%	-	-	-	-	-	-
Quadri direttivi	388	1.769	65%	394	1.819	63%	2	22	100%
Aree professionali	1.170	5.133	62%	826	3.830	57%	3	37	100%
<b>Totale</b>	<b>1.565</b>	<b>6.934</b>	<b>62%</b>	<b>1.220</b>	<b>5.649</b>	<b>58%</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**DISCLOSURE 405-2**

<b>Rapporto tra salario base femminile e maschile - Gruppo Banca Carige</b>			
%	1/1/2020	2018	2017
	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)
Dirigenti	85%	97%	80%
Quadri	96%	96%	96%
Aree prof.	99%	100%	99%
<b>Totale</b>	<b>90%</b>	<b>97%</b>	<b>87%</b>

<b>Rapporto tra remunerazione totale femminile e maschile - Gruppo Banca Carige</b>			
%	1/1/2020	2018	2017
	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)
Dirigenti	87%	94%	74%
Quadri	94%	96%	95%
Aree prof.	96%	100%	99%
<b>Totale</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>83%</b>

## DISCLOSURE 403-2

Infortuni (1) - Gruppo Banca Carige									
	Liguria			Resto dell'Italia			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>1/1/2019-31/1/2020</b>									
Malattie professionali	-	-	-	-	2	2	-	2	2
Infortuni	12	19	31	12	15	27	24	34	58
di cui mortali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2018</b>									
Malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni	16	24	40	10	14	24	26	38	64
di cui mortali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2017</b>									
Malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni	12	21	33	13	12	25	25	33	58
di cui mortali	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(1) Sono stati considerati gli eventi per cui è stata fatta regolare denuncia all'INAIL.

Indicatori di Salute e Sicurezza - Gruppo Banca Carige (1)									
	Liguria			Resto dell'Italia			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>31/1/2020</b>									
Tasso di gravità degli infortuni	38,6	113,8	75,4	25,3	26,9	26,1	32,2	73,9	52,1
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	3,0%	4,1%	3,6%	3,7%	3,9%	3,8%	3,3%	4,0%	3,7%
Tasso d'infortunio	1,4%	2,4%	1,9%	1,5%	2,2%	1,8%	1,5%	2,3%	1,9%
<b>2018</b>									
Tasso di gravità degli infortuni	64,9	81,5	72,8	44,5	41,3	43,1	55,1	63,5	59,0
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	2,5%	3,0%	2,7%	3,1%	3,1%	3,1%	2,8%	3,1%	2,9%
Tasso d'infortunio	1,9%	3,0%	2,4%	1,3%	2,2%	1,7%	1,6%	2,7%	2,1%
<b>2017</b>									
Tasso di gravità degli infortuni	18,0	32,3	24,7	39,2	34,2	37,0	28,0	33,1	30,4
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	2,7%	3,7%	3,2%	3,5%	3,2%	3,4%	3,0%	3,5%	3,3%
Tasso d'infortunio	1,3%	2,5%	1,8%	1,5%	1,8%	1,6%	1,4%	2,19%	1,8%

(1) I dati sono stati calcolati sulla base di queste metodologie:

- Tasso di infortunio, Tasso di malattia professionale e Tasso di gravità: Linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori del GRI
- Tasso di assenteismo: GRI Standard 403-2 (2016) absentee rate

<i>Lavoratori rappresentati nei comitati formali per la salute e sicurezza - Gruppo Banca Carige</i>				
		Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e la sicurezza	31/1/2020	9	2	11
	2018	9	2	11
	2017	11	2	13

## Ambiente

### DISCLOSURE 301-1

Materiali utilizzati per peso			
Consumi di carta (Kg)	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017
<b>Acquisti diretti</b>	403.772	419.296	407.237
Carta corrente per stampa	346.017	360.980	343.773
Comunicazione alla clientela	239	491	450
Modulistica	38.908	38.718	43.391
Buste	1.867	2.815	2.785
Altro	16.741	16.292	16.838
<b>Outsourcing</b>	148.920	142.710	130.698
Comunicazione alla clientela	143.997	138.167	125.224
Tabulati ad uso interno (1)	4.923	4.544	5.473
<b>Totale carta acquistata</b>	552.692	562.006	537.934
Di cui certificata FSC (% su carta totale)	74%	75%	76%
Altro (Kg)	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017
Toner (Kg)	9.785	8.966	9.000
Cartucce (n.)	786	738	901

(1) Dato stimato

## DISCLOSURE 302-1

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione							
		Totale Gruppo			Sedi principali		
	UdM	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017
<b>Consumo diretto di energia - Consumo di combustibile da fonte non rinnovabile</b>							
Consumi di Gas naturale per riscaldamento	Mc	1.187.336	1.045.532	1.133.439	168.104	162.426	151.101
	GJ	40.714	35.851	38.866	5.764	5.570	5.178
Consumi di Gasolio per riscaldamento (1)	Litri	231.231	203.091	211.009	128.074	111.952	101.569
	GJ	8.329	7.315	7.600	4.613	4.032	3.658
<b>Consumo indiretto di energia - Consumo di energia elettrica acquistata</b>							
Consumo energia elettrica acquistata	MWh	30.338	31.176	34.233			
	GJ	109.218	112.235	123.203			
quota da fonte rinnovabile	%	100	100	100			

(1) In riferimento alla precedente DNF sono stati aggiornati i dati relativi all'indicazione in GJ dei Consumi di Gasolio per riscaldamento – nella tabella – Consumo di energia all'interno dell'organizzazione relativa agli esercizi precedenti.

Consumi per flotta auto (considerato il 70% per uso promiscuo) (1)								
	UdM	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017	UdM	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017
Suddivisi per:								
-Benzina	litri	19.499	797	929	ton	14,43	0,59	0,69
-Gasolio	litri	43.187	104.936	115.223	ton	36,28	88,15	96,79
-GPL	litri	-	-	-	ton	-	-	-

(1) Per la flotta auto ad uso promiscuo (fringe benefits), è da considerarsi il 70% dei consumi. Il valore del 70% deriva dall'applicazione al calcolo delle emissioni di quanto previsto in materia tributaria dall'art. 51 comma 4, lettera a) del Testo Unico delle Imposte sui Redditi).

## DISCLOSURE 305-1, 305-2, 305-7

Emissioni totali di Gruppo - 1/1/2019-31/1/2020 (1)				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	3.119	0,172	0,062	3.140
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
<b>Emissioni totali</b>	<b>3.119</b>	<b>0,172</b>	<b>0,062</b>	<b>3.140</b>

Emissioni totali di Gruppo - anno 2018				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.884	0,146	0,06	2.904
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
<b>Emissioni totali</b>	<b>2.884</b>	<b>0,146</b>	<b>0,06</b>	<b>2.904</b>

Emissioni totali di Gruppo - anno 2017				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	3.106	0,156	0,065	3.128
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
<b>Emissioni totali</b>	<b>3.106</b>	<b>0,156</b>	<b>0,065</b>	<b>3.128</b>

Altre emissioni - misurazione dei contaminanti atmosferici emessi				
	UdM	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017
<b>Emissioni di NOx e SO2 per riscaldamento (1)</b>				
Kg NOx emessi da gas naturale	Kg	1.234,83	1.087	1.179
Kg SO2 emessi da gas naturale	Kg	12,23	11	12
Kg NOx emessi da gasolio	Kg	416,44	366	380
Kg SO2 emessi da gasolio	Kg	390,31	343	356
<b>Emissioni di NOx e SO2 per energia elettrica acquistata non rinnovabile *</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<i>*Non sono presenti emissioni poiché tutta l'energia elettrica acquistata proviene da fonte rinnovabile</i>				
<b>Emissioni di NOx e SO2 per flotta auto**</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<i>**valore non rilevabile per mancanza di dati dettagliati rispetto a banca dati dei fattori di emissioni del trasporto stradale in Italia del sistema SINAnet – Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale – ISPRA</i>				

(1) Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione indicati da ABL Lab "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) versione 27.01.2020. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2017 – National Inventory Report 2019 - Table 3.12 Emission Factors for Power, Industry and Civil sector Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

I dati relativi agli esercizi precedenti, a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione, sono stati ricalcolati per omogeneità.

<i>Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo Banca Carige</i>				
1/1/2019-31/1/2020	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile	-	-	-	-
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.346	0,102	0,041	2.360
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	613	0,058	0,017	619
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.979
2018	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.066	0,09	0,036	2.078
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	538	0,051	0,015	544
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.622
2017	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.240	0,097	0,039	2.253
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	559	0,053	0,015	565
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.817

<i>Emissioni dirette da flotta auto</i>												
	ton CO <sub>2</sub>			ton CH <sub>4</sub>			ton N <sub>2</sub> O			ton CO <sub>2</sub> eq		
	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017	1/1/2019-31/1/2020	2018	2017
Emissioni da flotta auto, di cui:												
-Benzina	45	2	2	0,01	0,00042	0,0005	0,00069	0,00003	0,00003	46	2	2
-Gasolio	114	278	305	0,00181	0,0044	0,0048	0,00394	0,00956	0,0105	115	280	308
-GPL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissioni totali da flotta auto in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>										161	282	310

*Emissioni indirette da consumo di energia elettrica acquistata*

	ton CO2			ton CH4			ton N2O			ton CO2eq		
	31/1/2020	2018	2017	31/1/2020	2018	2017	31/1/2020	2018	2017	31/1/2020	2018	2017
Emissioni da consumo di energia elettrica acquistata	9.587	9.852	10.814	0,534	0,549	0,602	0,112	0,115	0,127	9.631,62	9.897,69	10.864,89
Emissioni potenzialmente evitate (coperte da acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili)	9.587	9.852	10.814	0,534	0,549	0,602	0,112	0,115	0,127	9.631,62	9.897,69	10.864,89
Emissioni residue da consumo di energia elettrica acquistata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## GRI CONTENT INDEX

### DISCLOSURE 102-55

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati gli indicatori di performance in conformità al “GRI Sustainability Reporting Standards”<sup>21</sup> e al “GRI G4 Financial Services Sector Disclosures”, disponibili sul sito del Global Reporting Initiative –GRI ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Ogni indicatore è provvisto del riferimento alle pagine della Dichiarazione Non Finanziaria nelle quali trova riscontro, oltre ad eventuali note/omissioni specifiche. È stato inoltre indicato, ove possibile, il collegamento tra i GRI Standards e i Sustainable Development Goals (SDGs).

GRI Standard 2016	Descrizione	Pagina	Note/ Omissioni	SDG (*)
<b>GRI 102: General disclosure</b>	<b>GRI 102: Informativa generale</b>			
<b>1.</b>	<b>Profilo dell'Organizzazione</b>			
102 – 1	Nome dell'organizzazione	8, 17		
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi	17		
102 – 3	Luogo della sede principale	17		
102 – 4	Luogo delle attività	20		
102 – 5	Proprietà e forma giuridica	17		
102 – 6	Mercati serviti	20		
102 – 7	Dimensione dell'organizzazione	20,31		
102 - 8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	61, 90		8-10
102 – 9	Catena di fornitura	37		
102 – 10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	7, 8, 17		
102 – 11	Principio di precauzione	26, 27		
102 – 12	Iniziative esterne	22		
102 - 13	Adesione ad associazioni	36		
<b>2.</b>	<b>Strategia</b>			
102 – 14	Dichiarazione di un alto dirigente	5		
<b>3.</b>	<b>Etica e integrità</b>			
102 - 16	Valori, principi, standard e regole di comportamento	18		16

<sup>21</sup> Versione aggiornata in vigore alla data di riferimento della Dichiarazione Non Finanziaria.

<b>4.</b>	<b>Governance</b>		
102 - 18	Struttura della governance	22	
102 - 22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	22	
102 - 23	Presidente del massimo organo di governo	22	
102 - 24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	22	
<b>5.</b>	<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>		
102 - 40	Elenco dei gruppi di stakeholder	9	
102 - 41	Accordi di contrattazione collettiva	61	
102 - 42	Individuazione e selezione degli stakeholder	9	
102 - 43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	9	
102 - 44	Temi e criticità chiave sollevati	9, 57	
<b>6.</b>	<b>Pratiche di rendicontazione</b>		
102 - 45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	8, 17	
102 - 46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	10	
102 - 47	Elenco dei temi materiali	10	
102 - 48	Revisione delle informazioni	10	
102 - 49	Modifiche nella rendicontazione	8, 10	
102 - 50	Periodo di rendicontazione	8	
102 - 51	Data del report più recente	8	
102 - 52	Periodicità della rendicontazione	8	
102 - 53	Contatti per chiedere informazioni riguardanti il report	16	
102 - 54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	8	
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	116	
102 - 56	Assurance esterna	16	

5-16  
16  
5-16

8

## Informativa specifica

GRI Standard 2016 (1)	Descrizione		Note/ Omisioni
<b>200 - Categoria economica</b>			
<b>Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione</b>			
<b>Aspetto: Anti-corruzione</b>			
103 - 1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	38	
205 - 2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	38, 107	16
<b>300 - Categoria ambiente</b>			
<b>Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspetto: Materiali</b>			
103 - 1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	73	
301 - 1	Materiali utilizzati per peso o volume	73, 111	8-12
<b>Aspetto: Energia</b>			
103 - 1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	73	
302 - 1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	73, 112	7-8-12-13
<b>Aspetto: Emissioni</b>			
103 - 1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	73	
305 - 1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)	73, 113	3-12-13-14-15
305 - 2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	73, 113	3-12-13-14-15
305 - 7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	73, 113	3-12-14-15
<b>400 Categoria Società</b>			
<b>Sviluppo e valorizzazione delle risorse</b>			
<b>Aspetto: Occupazione</b>			
103 - 1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	61	
401 - 1	Nuove assunzioni e turnover	61, 93	5-8-10
404 - 3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	61, 105	5-8-10

<b>Aspetto: Formazione e istruzione</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	63	
404 - 1	Ore medie di formazione annua per dipendente	106	4-5-8-10
<b>Welfare e benessere organizzativo</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	65	
401 - 2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	65	3-5-8
401 - 3	Congedo parentale	65, 103	5-8
<b>Salute e sicurezza</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	66	
403 - 2	Tipi di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi, e l'assenteismo, e il numero di morti legate al lavoro.	66, 109	3-8
<b>Valorizzazione delle diversità</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	25, 64	
405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	64,78, 90	5-8
405 - 2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	64, 108	5-8-10
<b>Tutela diritti umani</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	69	
<b>Aspetto: Non discriminazione</b>			
406 - 1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	69	5-8
<b>Aspetto: Inclusione</b>			
FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	69	1-8-10
<b>Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e privacy dei clienti</b>			
<b>Aspetto: Trasparenza</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	41	
417 - 1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	41	12
<b>Aspetto: Privacy</b>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	41	
418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	41	16

Qualità della relazione e soddisfazione del cliente <sup>22</sup>			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	57	
Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	44	
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	44,79, 85	1-8-9
Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	48	
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	48,79, 85	1-8-9
FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	48,79, 85	1-8-10

(\*) È stato utilizzato il sistema di raccordo tra i GRI Standards e i Sustainable Development Goals (SDGs) elaborando le informazioni rese disponibili sul sito SDG Compass (cfr. nota pag. 8): si tratta di un primo esercizio volto all'abbinamento dei temi materiali con gli SDGs per finalità di reporting.

<sup>22</sup> Si segnala che nel periodo di rendicontazione in oggetto del documento non è presente una topic specific GRI per il tema.



**Banca Carige S.p.A.  
Cassa di Risparmio di Genova e Imperia**

**Relazione della società di revisione indipendente  
sulla Dichiarazione non finanziaria Gruppo Banca Carige  
1/1/2019 - 31/1/2020**





gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti riportati nella DNF, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato relativo all'esercizio di amministrazione straordinaria del Gruppo Banca Carige al 31 gennaio 2020;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF,

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

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili ed abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Carige relativa al periodo dell'amministrazione straordinaria chiuso al 31 gennaio 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dal "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

Genova, 20 ottobre 2020

EY S.p.A.

Marco Spazzola  
(Revisore legale)