



**INSIEME  
FACCIAMO  
COSE  
STRA  
ORDINARIE**

**REPORT DI SOSTENIBILITÀ**

**2020**

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO  
AI SENSI DEL D.LGS.254/2016

**Banco BPM S.p.A.**  
Piazza F. Meda, 4  
Milano

[GRUPPO.BANCOBPM.IT](http://GRUPPO.BANCOBPM.IT)

# INSIEME FACCIAMO COSE STRA ORDINARIE

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2020

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO  
AI SENSI DEL D.LGS.254/2016



# Lettera agli Stakeholder

Care lettrici e cari lettori,

mai come oggi guardare all'anno trascorso risulta difficile, persino doloroso, ma questo documento può offrirci l'occasione per **voltarci indietro e renderci conto di quali strumenti, energie e risorse siamo in grado di mettere in campo nei periodi difficili.**

La situazione pandemica ha infatti determinato paura e incertezza, ma **non ci siamo fermati**, non potevamo farlo e, in risposta all'imprevisto, **ci siamo attivati tempestivamente mobilitando risorse umane e finanziarie che si sono rivelate fondamentali per la tenuta del nostro sistema economico e sociale.**

Siamo stati in grado di reagire grazie alla nostra struttura solida e flessibile al tempo stesso, all'esperienza del management, allo sviluppo di soluzioni per l'operatività a distanza, in sicurezza, e all'impegno di tutte le colleghe e di tutti i colleghi grazie ai quali siamo riusciti, anche con nuove modalità, a non far mancare il giusto supporto alla nostra clientela.

Nell'anno appena trascorso **abbiamo sviluppato nuove procedure per accelerare il rilascio delle misure adottate dal Governo e sostenere il Paese** attraverso la concessione di moratorie nei pagamenti, la sospensione delle rate dei mutui, l'erogazione e rinegoziazione di finanziamenti a fronte di garanzie pubbliche e l'anticipo della cassa integrazione, ma anche attivando misure volontarie straordinarie come lo stanziamento di un plafond di 5 miliardi di euro per fronteggiare l'emergenza. Abbiamo ritenuto fondamentale la tempestiva comunicazione, attraverso tutti i nostri canali, di informazioni sulle misure via via attivate, rassicurando fin da subito la clientela relativamente alla continuità dell'assistenza e alle misure messe in atto per affrontare questo periodo complicato.

Non è mancato il nostro sostegno, anche grazie alla solidarietà delle colleghe, dei colleghi e della clientela, **alle realtà sociali più coinvolte nell'emergenza pandemica**, in particolare gli ospedali, le strutture di assistenza sanitaria e i centri di ricerca, **senza trascurare le fasce sociali** più provate dalle conseguenze della pandemia, attraverso aiuti concreti **alle onlus sui territori.**

**Siamo stati vicini ai nostri giovani**, verso i quali abbiamo investito risorse finanziarie e competenze attraverso il **Progetto Scuole**, le borse di studio, la donazione di strumenti necessari per la didattica a distanza, la condivisione di conoscenze finanziarie e la collaborazione con le Università.

**Ci teniamo a inviare un ringraziamento particolare a tutte le nostre colleghe e a tutti i nostri colleghi**, talvolta poco citati durante le occasioni pubbliche di omaggio alle categorie lavorative che hanno sostenuto il Paese nei momenti più duri. Nonostante le numerose difficoltà, infatti, **non si sono mai tirati indietro**, nemmeno durante il periodo più critico dell'emergenza, dando ossigeno al nostro straordinario tessuto produttivo travolto dalla crisi.

In un periodo di eccezionale complessità segnato dalle conseguenze della pandemia, **vogliamo guardare al futuro con ragionevole ottimismo**, tenendo conto che le prossime sfide saranno ancora impegnative ma **consapevoli**, dopo tale esperienza, **della straordinaria energia che siamo in grado di impiegare.**

Proprio per tali ragioni, nel corso del 2020 abbiamo investito su **digitale e sostenibilità**, rafforzando la nostra governance sulle tematiche ESG, con l'obiettivo di integrarne i diversi e complessi aspetti nelle attività aziendali e nel business e affrontare con determinazione le grandi sfide della transizione economica, ambientale e dell'innovazione, per **giocare davvero un ruolo da protagonista nello sviluppo sostenibile e inclusivo del Paese.**

**Massimo Tononi**  
Presidente  
Gruppo Banco BPM

**Giuseppe Castagna**  
Amministratore Delegato  
Gruppo Banco BPM

## 2020

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO  
AI SENSI DEL D.LGS.254/2016

# INDICE

. 07 GUIDA ALLA LETTURA

. 08 NUOVE SFIDE E OPPORTUNITÀ

## 1 GRUPPO BANCO BPM: IDENTITÀ E GOVERNANCE

- . 12 Mission, identità e profilo del Gruppo
- . 14 Modello di business e operativo
- . 16 Modello di governance e organizzativo
- . 20 Politiche di remunerazione
- . 22 Gestione dei rischi finanziari e non finanziari
- . 24 Strategia di Sostenibilità
- . 26 Analisi di materialità e ambiti del decreto

## INSIEME PER CREARE VALORE

- . 29 HIGHLIGHTS
- . 30 Valore economico generato e distribuito
- . 31 Solidità patrimoniale e redditività

## INSIEME ALLA NOSTRA CLIENTELA

- . 35 HIGHLIGHTS
- . 36 Customer relationship e innovazione
- . 46 Credito per il sostegno del Paese
- . 50 Gestione responsabile e valorizzazione del risparmio
- . 54 Business continuity, cybersecurity e privacy



## INSIEME ALLE NOSTRE PERSONE

- . 59 HIGHLIGHTS
- . 60 Gestione, sviluppo e inclusion delle persone
- . 68 Welfare, work-life balance e wellbeing



## RICONOSCIMENTI

- .104 Riconoscimenti



## INSIEME ALLA NOSTRA COMUNITÀ

- . 75 HIGHLIGHTS
- . 76 Corporate Citizenship
- . 84 Relazione con i fornitori
- . 87 Business conduct



## DATI AMBIENTALI IN SINTESI

- .108 Dati ambientali in sintesi



## INSIEME PER L'AMBIENTE

- . 93 HIGHLIGHTS
- . 94 Climate change e tutela dell'ambiente



## METODO E FRAMEWORK

- . 114 Nota metodologica
- . 116 Tabella di correlazione
- . 118 GRI Content Index
- . 124 Relazione della società di revisione



[gruppo.bancobpm.it](https://gruppo.bancobpm.it)

---

Per qualsiasi informazione e approfondimento è possibile scrivere all'indirizzo [sostenibilita@bancobpm.it](mailto:sostenibilita@bancobpm.it)



# Guida alla lettura

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM contiene **informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione**, utili ad assicurare la comprensione delle attività del Gruppo e dell'impatto prodotto dalle stesse attraverso la rappresentazione, per ogni tema materiale individuato, del modello di gestione e organizzazione, delle politiche, dei principali KPI e dei rischi generati e subiti. I rischi rappresentati e le relative modalità di gestione/politiche praticate sono stati identificati con il contributo delle funzioni aziendali che, direttamente e indirettamente, gestiscono tali rischi.

## ORIENTARSI

Nome del capitolo di riferimento, in alto ad ogni pagina di sinistra



## TITOLI

Presenti nell'indice del documento

## SCHEMA

Modello di gestione all'inizio di ogni capitolo



## TABELLA

Rischi e modalità di gestione/politiche praticate alla fine di ogni capitolo.

## INDICATORE

Temati materiali relativi alla resilienza organizzativa 2020 a fronte dell'emergenza COVID-19



## SEGNALAZIONI

Richieste di analisti e investitori

Il Gruppo prosegue nell'impegno continuo a migliorare la rendicontazione di sostenibilità ritenendo che l'obbligo di redigere tale documento costituisca **un'opportunità di condivisione delle politiche, delle strategie e dell'impatto del Gruppo nei diversi ambiti oggetto di rendicontazione.**

In tal senso, il documento è stato arricchito con nuovi KPI, talvolta legati allo standard di rendicontazione GRI e talvolta relativi alle richieste di alcuni analisti e investitori attivi nell'ambito del sustainable investing, appositamente segnalati con un segno grafico circolare.

La Dichiarazione è organizzata in nove macro capitoli e apre con una sezione dedicata alle nuove sfide e opportunità. Nel primo macro capitolo **"Gruppo Banco BPM: identità e impegno"** vengono descritti il Gruppo e la sua mission, le modalità con le quali opera, le politiche di remunerazione, la gestione dei rischi, la strategia di sostenibilità e i temi rilevanti alla luce **dell'analisi di materialità.**

Nei successivi macro capitoli, nelle cui copertine sono segnalati i principali highlights, il documento si focalizza su tali temi e il "claim" dei loro titoli **"Insieme per .." richiama, come nel 2019, l'importanza della condivisione di obiettivi e di azioni fra il Gruppo e i suoi stakeholder.**

Il secondo macro capitolo **"Insieme per creare valore"** riguarda la distribuzione del valore economico, la solidità patrimoniale e la redditività del Gruppo, informazioni che rappresentano un prerequisito per la realizzazione di tutte le attività che vengono illustrate nei capitoli successivi e che vengono a loro volta influenzati dalle tematiche non finanziarie oggetto di rendicontazione.

I macro-capitoli 3, 4, 5, e 6, **"Insieme alla nostra clientela", "Insieme alle nostre persone", "Insieme alla nostra comunità" e "Insieme per l'ambiente"** descrivono le modalità di gestione e organizzazione, i KPI e i principali rischi e relative modalità di gestione/politiche praticate relative ad ogni tema materiale individuato.

Il macro-capitolo 7 descrive i **"Riconoscimenti"** che il Gruppo Banco BPM ha ottenuto nel 2020, a seguire il macro-capitolo 8 contiene gli allegati sui dati ambientali contenuti nel macro capitolo "Insieme per l'ambiente" e infine il macro-capitolo 9 **"Metodo e framework"** riporta gli aspetti di natura metodologica, la tabella di correlazione rispetto a quanto richiesto dallo standard adottato (Global Reporting Initiative) oltre alla relazione della società di revisione.

Il documento è stato realizzato dalla Funzione Sostenibilità che ha guidato, coordinato e seguito tutte le fasi della sua realizzazione, dall'analisi di materialità all'identificazione dei KPI, dalla elaborazione delle informazioni e dei dati ricevuti da tutte le strutture del Gruppo alla stesura dei contenuti e ai rapporti con la società di revisione e con la società che si occupa dell'imaginazione grafica.

# Nuove sfide e opportunità

## SOSTENIBILITÀ: UNA SVOLTA EPOCALE

Stiamo assistendo ad una evoluzione del modello economico e sociale, ulteriormente rafforzata negli ultimi anni dai provvedimenti dei regolatori, dagli interventi dei governi e degli organismi sovra-nazionali, dalle scelte di investimento dei risparmiatori e degli operatori del mercato finanziario.

## 2018

### ACTION PLAN DELLA COMMISSIONE EUROPEA SULLA FINANZA SOSTENIBILE

A seguito dell'Accordo sul clima di Parigi del 2015 e dell'Agenda 2030 dell'ONU per lo sviluppo sostenibile, la Commissione Europea pubblica un Action Plan con l'obiettivo di:

- riorientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili;
- gestire i rischi finanziari derivanti da questioni ambientali e sociali;
- promuovere trasparenza e visione a lungo termine delle attività aziendali.

<sup>1</sup> Banca d'Italia - intervento di L. Signorini al convegno Sviluppo sostenibile, finanza e rischio climatico - luglio 2019

<sup>2</sup> Commissione Europea e Documento programmatico di Bilancio 2020 - dicembre 2019

<sup>3</sup> Morningstar 2020 – Report *How does European sustainable funds' performance measure up?*

<sup>4</sup> PwC 2020 – Report *Asset and wealth management revolution: The power to shape the future*

## 2019

### INTEGRAZIONE DI ELEMENTI ESG NEL SISTEMA DEI RISCHI DEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI<sup>1</sup>

- Avvio in Europa dei lavori per la realizzazione di un **framework** sulla definizione e valutazione dei **rischi derivanti dai fattori ESG** e sulla loro integrazione nell'ambito dello **SREP** (revisione prudenziale degli intermediari) e del **Pillar 2** (documento relativo alla valutazione dell'adeguatezza patrimoniale di una banca in relazione al profilo di rischio);
- pubblicazione delle linee guida EBA (European Banking Authority) su concessione e monitoraggio del credito che considerano, tra gli altri, fattori **ESG, green lending, anti-riciclaggio, finanziamento del terrorismo e innovazione.**

### IL GREEN DEAL<sup>2</sup>

La Commissione Europea definisce la nuova strategia per **la crescita attraverso una transizione economica inclusiva che tenga conto dell'impatto su clima e ambiente.**

L'Italia prevede l'istituzione di due fondi di investimento destinati a progetti di rigenerazione urbana e di riconversione energetica, per incentivare l'utilizzo di fonti rinnovabili, per **oltre € 55 miliardi nei prossimi 15 anni.**

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli consultare il sito del [Consiglio europeo](#)

## 2020

### GUIDA SUI RISCHI CLIMATICI E AMBIENTALI PUBBLICATA DALLA BCE

La BCE pubblica le aspettative riguardo a come le banche dovrebbero tenere conto dei rischi ambientali e climatici nella formulazione e attuazione delle strategie aziendali, dei sistemi di governance e di gestione dei rischi e nell'informativa agli stakeholder.

### CRESCITA DELLE MASSE GESTITE CON MANDATI ESG

Negli ultimi tre anni le masse gestite con mandati ESG a livello mondiale sono più che triplicate. In Europa, nel periodo gennaio-ottobre 2020, i flussi netti sono stati positivi per 151 miliardi di Euro (+78%). Inoltre, i fondi ESG hanno sovraperformato rispetto a quelli tradizionali in tutti gli orizzonti temporali.<sup>3</sup> Gli asset ESG rappresenteranno in Europa tra il 41% e il 57% del totale dei fondi comuni di investimento entro il 2025.<sup>4</sup>

### PIANO PER LA RIPRESA DELL'EUROPA A SEGUITO DEL COVID-19

Per fronteggiare la crisi economica e sociale derivante dalla pandemia da Covid-19, sono stati stanziati a livello europeo € 1.074 mld, di cui € 750 mld (52% in sovvenzioni e 48% in prestiti) previsti nel piano NextGenerationEU (NGEU), € 374 mld dei quali destinati alla transizione verso un'economia sostenibile. L'Italia avrà a disposizione fondi NGEU per un totale di € 209 mld, di cui circa € 70 mld destinati alla transizione green.<sup>5</sup>

Nel 2015 l'ONU ha individuato **17 Sustainable Development Goals (SDG)** il cui raggiungimento ha lo scopo di riportare, entro il 2030, sulla via della sostenibilità l'attuale modello di sviluppo. Per cittadini, governi, istituzioni e imprese tali obiettivi rappresentano un framework di riferimento.



## IL SISTEMA ECONOMICO-SOCIALE IN ITALIA

Il 2020 verrà ricordato come *annus horribilis* a causa degli impatti negativi della pandemia da Covid-19 sul sistema economico-sociale. **La crisi ha messo in evidenza alcune fragilità dell'Italia**, che hanno anche contribuito alla bassa resilienza dell'economia italiana ai precedenti shock (2008-2009 e 2011-2012):

- tassi di crescita economica e livelli di produttività da anni inferiori a quelli delle altre grandi nazioni europee;
- un rapporto tra debito pubblico e PIL tra i più alti dell'area OCSE;
- la scarsa efficienza ed efficacia della macchina amministrativa pubblica;
- una rilevante economia sommersa (12% del PIL) con una significativa evasione fiscale (oltre € 110 miliardi all'anno);
- un elevato livello di disegualianze di genere, sociali e territoriali, un basso tasso di partecipazione femminile al mercato del lavoro ed un numero molto elevato di giovani che non studiano e non lavorano<sup>6</sup>.

**Il Governo italiano ha attuato fin da subito una serie di interventi volti a ridurre l'impatto negativo della pandemia**, accompagnando le misure restrittive finalizzate a contenere il contagio con l'attivazione di misure straordinarie per le imprese e i lavoratori, tra cui il "Decreto Liquidità"<sup>7</sup> che ha permesso di incrementare le coperture della garanzia sui finanziamenti bancari e la platea di beneficiari nonché di semplificare l'accesso al Fondo di Garanzia; l'ampliamento della cassa integrazione; la sospensione del pagamento delle cartelle esattoriali e della notifica di nuove cartelle dell'Agente della Riscossione; il ristoro parziale delle attività economiche interessate, direttamente o indirettamente, dalle restrizioni disposte a tutela della salute e il sostegno dei lavoratori in esse impiegati<sup>8</sup>.

In un contesto così complicato, dopo un primo momento di conflitto interno ed esitazione, in **Europa ha prevalso lo spirito di solidarietà** che si è concretizzato da una parte in una politica monetaria estremamente accomodante e in un massiccio piano di acquisti di titoli di Stato da parte della BCE<sup>9</sup>, dall'altra parte nel Piano europeo per la ripresa e la resilienza NextGenerationEU<sup>10</sup> con l'obiettivo di uscire dalla crisi e gettare le basi per una Europa moderna e sostenibile. In questo momento storico straordinario, **l'Italia ha la possibilità di impiegare un volume di risorse finanziarie**

**senza precedenti**, grazie ad una politica decisamente conciliante delle istituzioni europee, **al fine di rendere il Paese più resiliente** a futuri shock di sistema, **più reattivo e competitivo** rispetto alle trasformazioni industriali e tecnologiche in corso, **più sostenibile ed equo** per limitare gli effetti degli shock sulle fasce più vulnerabili della popolazione e scongiurare un indebolimento strutturale dei fattori "primari" dello sviluppo (capitale economico, capitale umano, capitale sociale e capitale naturale)<sup>11</sup>.

<sup>6</sup> Comitato di esperti in materia economica e fiscale – *Iniziativa per il rilancio Italia 2020-2022* – Rapporto per il Presidente del Consiglio dei Ministri

<sup>7</sup> Per maggiori informazioni si rimanda alla [pagina web](#) dei fondi di garanzia

<sup>8</sup> Per approfondimenti si rimanda al [sito del Governo Italiano](#)

<sup>9</sup> L'Osservatorio dei Conti Pubblici evidenzia che, alla luce del recente annuncio della BCE sul prolungamento delle operazioni di acquisto di titoli, le istituzioni europee, e in particolar modo la BCE, finanzieranno tutto il probabile deficit italiano del 2021. Nel 2020 il debito pubblico italiano è pari al 158% del PIL, di cui il 36,6% detenuto da BCE, Banca d'Italia e altre istituzioni EU mentre la restante quota è detenuta dal mercato. Per il 2021 si stima che il rapporto debito/PIL scenderà al 156,6%, di cui ben il 44,6% sarà detenuto da BCE, Banca d'Italia e altre istituzioni EU

<sup>10</sup> Per maggiori informazioni si rimanda al sito sul [Piano europeo](#)

<sup>11</sup> Comitato di esperti in materia economica e fiscale - *Iniziativa per il rilancio "Italia 2020-2022"* - Rapporto per il Presidente del Consiglio dei Ministri



# GRUPPO BANCO BPM: IDENTITÀ E GOVERNANCE

---



# MISSION, IDENTITÀ E PROFILO DEL GRUPPO

La mission di Banco BPM è creare valore per gli stakeholder e rappresenta la cifra identitaria del Gruppo. L'importanza del territorio, il dialogo con i suoi attori principali e la condivisione di valore con la comunità sono elementi essenziali di una corporate identity che trae origine da una tradizione consolidata nel tempo.

Per il Gruppo Banco BPM la relazione con il territorio è un elemento distintivo. Il claim *"Siamo una banca che fa cose normali. Ma insieme facciamo cose straordinarie"*, usato in diverse campagne di advertising, rappresenta in modo chiaro e sintetico il nostro posizionamento di vicinanza e partecipazione che, nell'anno della pandemia globale, si è tradotto in una accelerazione delle iniziative per il **sostegno al territorio**.

Le numerose iniziative realizzate nel corso del 2020 hanno dato seguito a una visione di comunità che pone attenzione all'interesse comune e alla collaborazione fra tutti gli attori sociali.

Anche la comunicazione adottata per condividere questa visione ha affrontato il tema dell'emergenza sociale del 2020 trasmettendo l'importanza dell'impegno concreto e della sua urgenza.

## MISSION

Lavorare e innovare per fornire ai **clienti**, persone e imprese, il miglior servizio possibile, operare in modo corretto e trasparente e contribuire in tal modo allo sviluppo del Paese e alla creazione di valore sostenibile nel tempo.

Crescere con impegno e responsabilità mantenendo un'adeguata solidità patrimoniale e redditività, nel rispetto dell'impegno verso gli **azionisti**.

Valorizzare il **personale** che, con il proprio lavoro, si impegna quotidianamente per realizzare gli obiettivi del Gruppo.

Proseguire, nel solco della tradizione, a sostenere le iniziative utili allo **sviluppo sociale e ambientale dei territori di riferimento**.

**NON ABBIAMO AVUTO IL TEMPO PER PENSARE A UNA CAMPAGNA PUBBLICITARIA.**

Dal primo giorno di **emergenza COVID-19** ci siamo messi al lavoro per aiutare il nostro Paese e soprattutto le persone che ci vivono. Con tutte le nostre forze.

Tra le tante attività avviate, abbiamo destinato **donazioni per 3,5 milioni di euro** in favore delle nostre comunità e abbiamo attivato una **raccolta fondi tra i colleghi** per sostenere le famiglie in difficoltà.

Inoltre abbiamo lanciato una campagna di **crowdfunding** per finanziare specifici progetti nei **nostri territori** per donare via sul sito **bancobpm.it**.

Perché, piccolo o grande che sia, ogni contributo oggi è importante.

Siamo una banca che fa cose normali. Ma insieme facciamo cose straordinarie. **bancobpm.it**

**BANCO BPM**  
La Banca delle Comunità.

**PER AIUTARE CHI LAVORA NON SERVE UNA PUBBLICITÀ AD EFFETTO.**

Dal primo giorno di **emergenza COVID-19** ci siamo messi al lavoro per aiutare il nostro Paese e soprattutto le persone che ci vivono. Con tutte le nostre forze.

Tra le tante attività avviate, abbiamo destinato **cinque miliardi di euro** in finanziamenti agevolati a favore delle **imprese, dei professionisti e del settore commerciale**.

Utilizzo concreto per aiutare a ricucire il nostro tessuto economico.

Siamo una banca che fa cose normali. Ma insieme facciamo cose straordinarie. **bancobpm.it**

**BANCO BPM**  
La Banca delle Comunità.

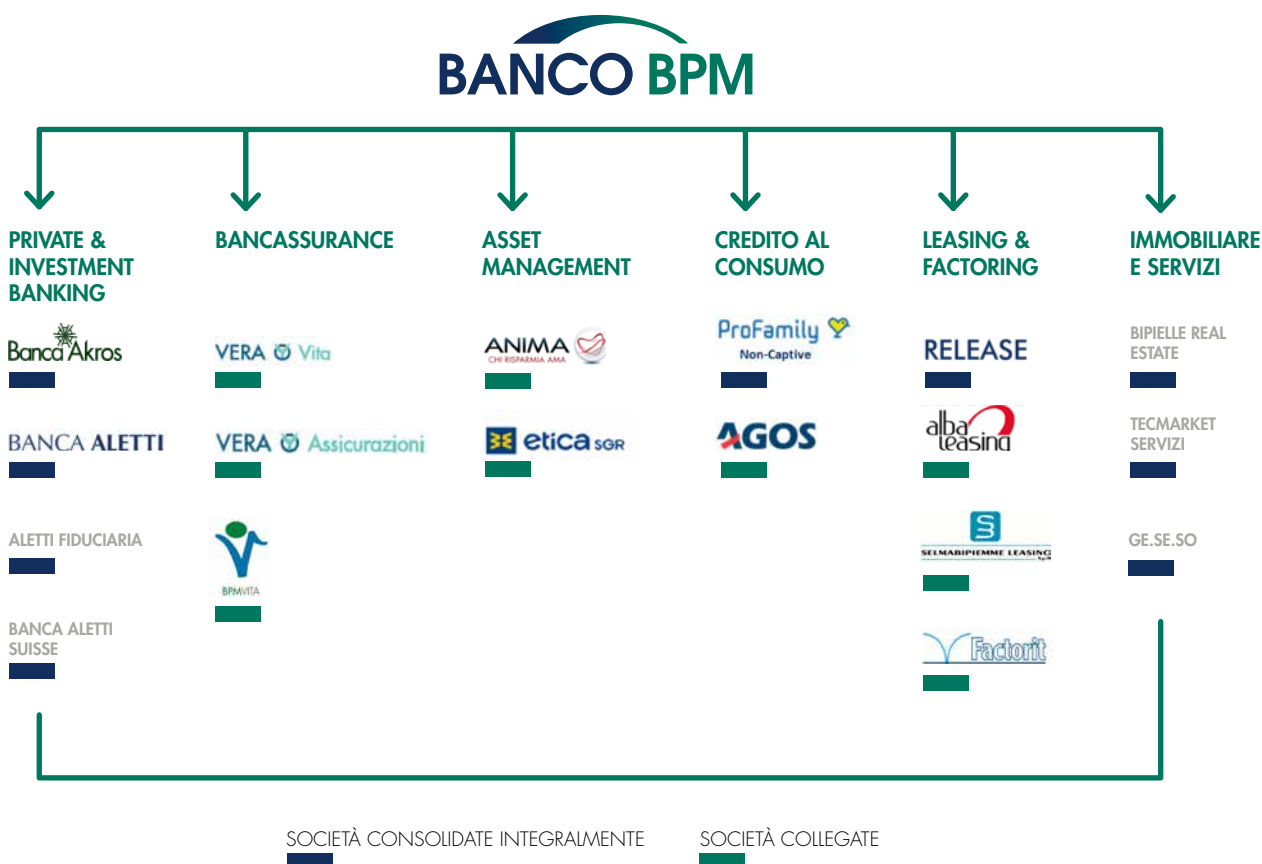


Ne sono testimoni, oltre alla campagna Istituzionale di Banco BPM, anche quelle di Banca Akros e Banca Aletti, "Borsa" e "Valori", che comunicano l'expertise delle due società e contemporaneamente danno evidenza della cooperazione realizzata tra la Banca e il suo territorio.

## PROFILO DEL GRUPPO

Banco BPM opera direttamente nell'ambito del **commercial banking**, anche attraverso 8 Direzioni Territoriali, e tramite società specializzate, controllate e collegate, in tutti i principali segmenti di mercato: private e investment banking, bancassurance, asset management, leasing e factoring, credito al consumo. All'interno del Gruppo si collocano anche le società immobiliari a supporto del business.

Lo schema riporta le principali società consolidate integralmente e collegate, suddivise per area.



Il perimetro della presente Dichiarazione, in linea con il Bilancio Consolidato, comprende tutte le società consolidate integralmente, al netto delle esclusioni descritte all'interno del paragrafo "Nota Metodologica".



# MODELLO DI BUSINESS E OPERATIVO



## MODELLO DI BUSINESS

Il nostro modello di business descrive **la logica con la quale intendiamo creare valore sostenibile nel tempo** all'interno di un contesto economico e sociale da cui emergono rischi e opportunità.

### MISSION

CHE IDENTIFICA



### PRINCIPALI STAKEHOLDER

I CUI INTERESSI CONTRIBUISCONO A DETERMINARE



### TEMI MATERIALI

CHE VENGONO INTEGRATI

### VALORE ECONOMICO E SOCIALE

CHE VIENE CONDIVISO



### MODELLO OPERATIVO

CHE RENDE POSSIBILE LA CREAZIONE

### FATTORI ABILITANTI

- + Un sistema di **governance equilibrata**
- + Struttura **patrimoniale solida**
- + Attenta **gestione del rischio**
- + **Capacità di analisi**, apprendimento e adattamento
- + **Formazione continua**, crescita e coinvolgimento delle nostre persone



### PIANO INDUSTRIALE

CHE SI REALIZZA ATTRAVERSO



## MODELLO OPERATIVO

Il nostro modello operativo ci permette di trasformare risorse e relazioni in risultati attraverso elementi di valore.

## RACCOLTA DI RISORSE FINANZIARIE

Raccogliamo **risorse finanziarie** dalla clientela, dal mercato finanziario, dalla Banca centrale e dal mercato interbancario.

## CLIENTI

Ci rivolgiamo a una **clientela molto ampia**, con esigenze più o meno complesse e talvolta molto diverse tra loro.

## OFFERTA

Abbiamo le risorse e le competenze per offrire sia **prodotti e servizi tradizionali** quali mutui, prestiti, prodotti di investimento e di risparmio, assicurazioni e servizi di trading, sia **soluzioni ad esigenze complesse** per l'accesso al mercato dei capitali, lo sviluppo imprenditoriale in Italia e all'estero, la copertura dei rischi, la trasformazione del business.

## CANALI

Abbiamo un **modello commerciale** che comprende una **presenza fisica** su gran parte del territorio nazionale con sportelli, centri specialistici dedicati alle imprese di medio-grande dimensione nonché unit e sportelli distaccati per la clientela private che può contare anche sui nostri banker. Tutti i clienti possono inoltre utilizzare il **canale online**.

DEPOSITI, CONTI  
CORRENTI E TITOLI  
DI DEBITO EMESSI

MERCATO  
FINANZIARIO, BCE  
E MERCATO  
INTERBANCARIO

PERSONE E  
PROFESSIONISTI

IMPRESE ED ENTI  
PUBBLICI

NO-PROFIT E  
ISTITUZIONALI

SOLUZIONI  
AD ESIGENZE  
TRADIZIONALI

SOLUZIONI  
AD ESIGENZE  
COMPLESSE

FILIALI E UNIT

BANKERS

CENTRI  
SPECIALISTICI

ONLINE



€ **7,1** MLD  
CAPITALE SOCIALE  
**335.000** CIRCA  
azionisti<sup>1</sup>

#### PRINCIPALI AZIONISTI

Capital Research and Management Company<sup>2</sup>  
4,99%

G.g.g. S.p.A.<sup>3</sup>  
4,98%

N. AZIONISTI ISTITUZIONALI PUBBLICAMENTE NOTI  
oltre 100 rappresentanti circa  
1/3 del capitale sociale<sup>4</sup>

#### RAPPORTI CON GLI AZIONISTI E CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Per Banco BPM, il rapporto con gli azionisti e la comunità finanziaria nazionale e internazionale (analisti, investitori istituzionali, società di rating) è fondamentale per favorire una maggior trasparenza e una comunicazione tempestiva dei dati di bilancio e infrannuali e delle strategie del Gruppo. A tale scopo, nel corso del 2020 sono stati organizzati 83 eventi durante i quali il team di Investor Relations, insieme al top management, ha avuto contatti con 320 tra società di investimento, case di analisi finanziaria, società di credit rating e altri soggetti finanziari istituzionali. A questi eventi si aggiungono 5 conferenze telefoniche con audio webcast per la presentazione al mercato della performance finanziaria del Gruppo e del Piano Strategico 2020-2023.

## MODELLO DI GOVERNANCE E ORGANIZZATIVO

Adottiamo un modello di governance di tipo tradizionale<sup>5</sup> composto da:

#### ASSEMBLEA DEI SOCI

elegge il Consiglio di Amministrazione (CdA) e il Collegio Sindacale determinandone i compensi, viene convocata almeno una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili.

#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

esercita le funzioni di supervisione strategica e di gestione della Società.

#### COLLEGIO SINDACALE

esercita la funzione di controllo, vigilando, tra l'altro, sull'osservanza della normativa e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile della Società.

<sup>1</sup> Circa 210.000 depositanti presso il Gruppo Banco BPM al 31/12/2020 e circa 125.000 depositanti presso altri Intermediari. Questo ultimo dato rappresenta la situazione alla data del 2 gennaio 2017, ossia al concambio azionario legato all'operazione di fusione tra Banco Popolare – Società Cooperativa e Banca Popolare di Milano S.c.ar.l, non essendosi registrate in seguito operazioni contabili aventi ad oggetto l'intero capitale sociale

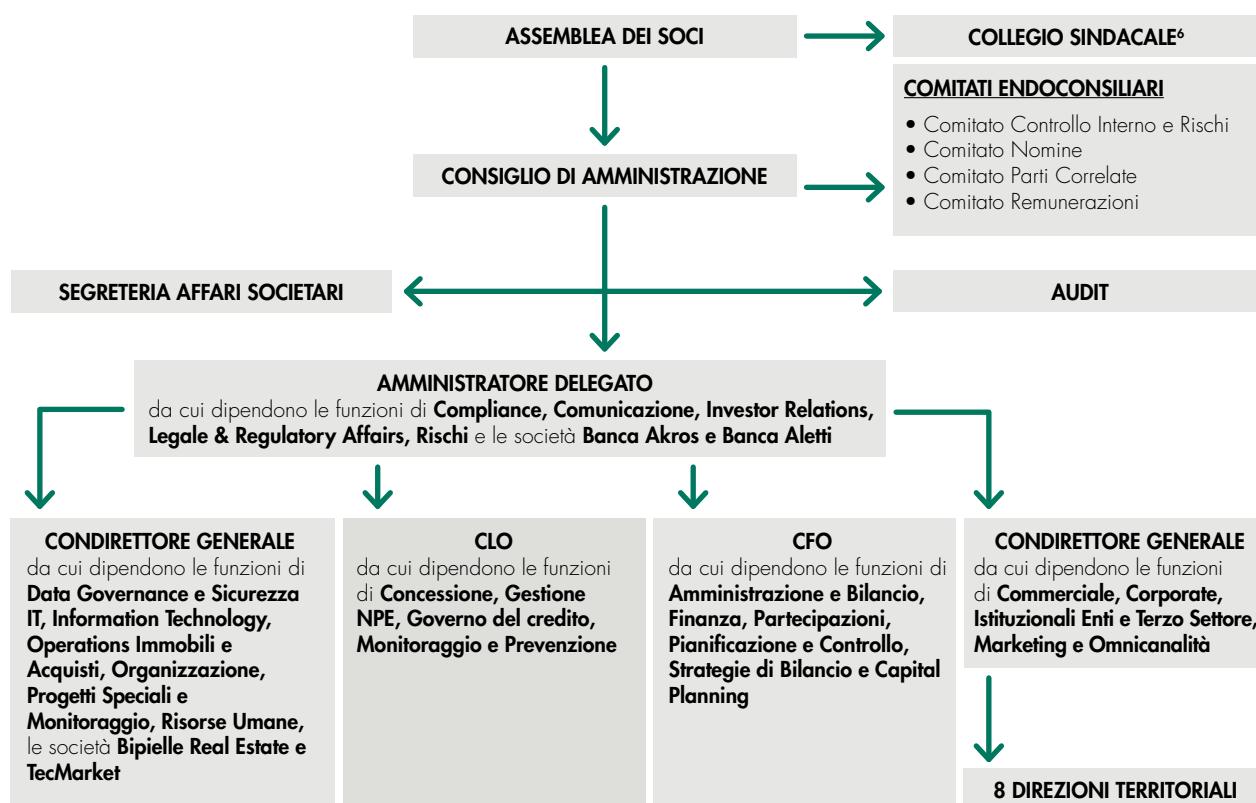
<sup>2</sup> Partecipazione rilevante ai sensi dell'Art. 120 D.LGS. 58/98

<sup>3</sup> Partecipazione rilevante ai sensi dell'Art. 120 D.LGS. 58/98; soggetto posto al vertice della catena partecipativa: Gironi Giorgio

<sup>4</sup> Dati al 31/12/2020.

Fonte: sito Consob "partecipazioni rilevanti", Bloomberg. Queste ultime sono informazioni fornite e aggiornate su base discrezionale dai singoli investitori e pubblicamente disponibili. Per ulteriori dettagli si rimanda al sito internet di Banco BPM nella sezione Investor Relations, sottosezione "Azioni, azionisti e dividendi", sotto "Accordi di consultazione", dove viene data l'informativa relativa ai "patti di consultazione" in essere fra azionisti: il primo sottoscritto in data 21 dicembre 2020, tra varie Fondazioni italiane, per un totale di 5,498% del capitale sociale di Banco BPM; il secondo sottoscritto in data 18 gennaio 2021, tra vari altri azionisti, per un totale di 6,683% del capitale sociale di Banco BPM

<sup>5</sup> Si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, per informazioni sul processo di elezione dei membri del CdA con particolare riferimento alla gender diversity, sulla loro partecipazione alle riunioni, sulle funzioni del CEO e del Presidente e la relazione tra le due cariche, sulle modalità di valutazione delle performance dei membri del CdA, sul diritto di voto degli azionisti in merito alla politica di remunerazione e dimissioni dei membri del CdA, sui criteri di selezione dei potenziali candidati alla carica di consigliere



<sup>6</sup> Il Collegio Sindacale è composto da 5 Sindaci effettivi, di cui uno con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, i restanti 4 con un'età superiore a 50 anni, e di cui 1 donna e 4 uomini

## LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Nel corso del 2020 è stato istituito il **Comitato manageriale Environmental Social and Governance** presieduto dall'Amministratore Delegato e che ha tra i membri permanenti i due Condirettori Generali oltre a quasi tutti i responsabili di prima linea della Banca e gli Amministratori Delegati di **Banca Aletti** e **Banca Akros**. Fra i suoi principali compiti rientrano la valutazione del posizionamento del Gruppo e il coordinamento di tutte le attività necessarie a realizzare gli obiettivi strategici di sostenibilità.

L'obiettivo di dare maggiore impulso a tutte le attività del Gruppo, volte a orientare la governance e la cultura aziendale a un sempre maggiore presidio delle tematiche ambientali e sociali, ha determinato anche la nascita della nuova **struttura Sostenibilità**.

Queste due strutture supportano:

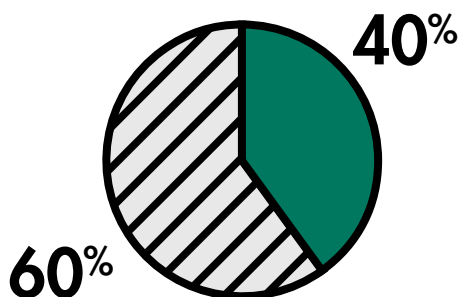
- il **Consiglio di Amministrazione** che definisce le politiche di indirizzo e coordinamento in materia di informativa non finanziaria, le politiche socio-ambientali e approva annualmente la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario e la relativa analisi di materialità
- il **Comitato Controllo Interno e Rischi** che supervisiona in prima istanza le questioni in materia di sostenibilità nonché le attività connesse alla redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.



Il Consiglio di Amministrazione di Banco BPM è stato rinnovato nel corso dell'Assemblea dei soci del 4 aprile 2020 ed è composto da 15 persone che presentano caratteristiche diverse, allo scopo di assicurare un'equilibrata combinazione di competenze, esperienze e idoneità allo svolgimento dell'incarico<sup>7</sup>.

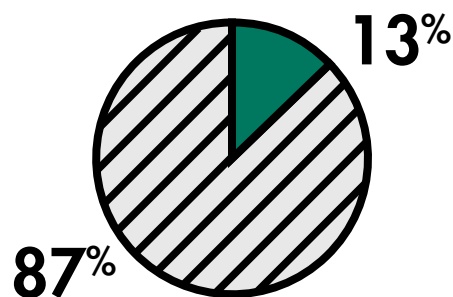
Il CdA deve, inoltre, avere una composizione che assicuri l'equilibrio tra i generi.<sup>8</sup>

#### CONSIGLIERI PER GENERE



● DONNE    ▨ UOMINI

#### CONSIGLIERI PER ETÀ

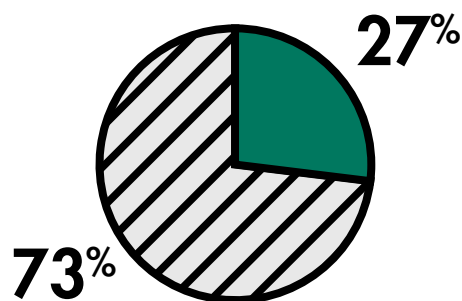


● 30/50 ANNI    ▨ > 50 ANNI

<sup>7</sup> Secondo quanto previsto dalla normativa pro tempore vigente e dallo Statuto. In particolare, i membri del CdA devono possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e rispettare i criteri di competenza, correttezza e dedizione di tempo e gli specifici limiti al cumulo degli incarichi

<sup>8</sup> Fonte: Statuto Banco BPM

#### CONSIGLIERI PER INDIPENDENZA



● NON INDIPENDENTI  
 ▨ INDIPENDENTI AI SENSI DELL'ART. 20.1.6  
 DELLO STATUTO

COMPOSIZIONE DEL CDA E DEI COMITATI CONSILIARI	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE BANCO BPM	COMITATO CONTROLLO INTERNO E RISCHI	COMITATO REMUNERAZIONI	COMITATO NOMINE	COMITATO PARTI CORRELATE
N° CONSIGLIERI	15	5	3	3	3
DI CUI ESECUTIVI	1	0	0	0	0
DI CUI NON ESECUTIVI	14	5	3	3	3
DI CUI INDIPENDENTI AI SENSI DELL'ART. 20.1.6 DELLO STATUTO <sup>9</sup>	11	4	3	2	3
DI CUI DONNE	6	2	1	1	2
DI CUI UOMINI	9	3	2	2	1
DI CUI < 30 ANNI	0	0	0	0	0
DI CUI 30-50 ANNI	2	0	1	0	2
DI CUI > 50 ANNI	13	5	2	3	1

### CONSIGLIERI SUDDIVISI PER COMPETENZE<sup>10</sup>



<sup>9</sup> L'art. 20.1.6. dello Statuto sociale del Banco BPM contiene una definizione di indipendenza che, da un lato, tiene in considerazione le previsioni dell'art. 148, comma 3, del TUF e le raccomandazioni contenute del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e, dall'altro, soddisfa l'esigenza di consentire una agevole sindacabilità delle situazioni rilevanti (affidenti al grado di parentela, ai rapporti patrimoniali o professionali, ecc.). La citata previsione statutaria contiene altresì un rinvio ad una determinazione consiliare per l'individuazione dei criteri quantitativi e/o qualitativi idonei a determinare la significatività di taluni rapporti in presenza dei quali si ritiene non sussistente il requisito di indipendenza. La delibera è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 1° gennaio 2017.

<sup>10</sup> Per maggiori dettagli sui nominativi e le specifiche competenze dei membri del CdA si rimanda al nostro [sito web](#)



# POLITICHE DI REMUNERAZIONE

La valorizzazione del personale e, in particolare, il riconoscimento del contributo dei dipendenti per il raggiungimento degli obiettivi si concretizzano anche attraverso un sistema di incentivazione come parte integrante della remunerazione<sup>11</sup>.

Le **politiche retributive** del Gruppo devono garantire un'adeguata remunerazione a fronte di una performance durevole che permetta, al contempo, di valorizzare il personale, riconoscere il contributo individuale al raggiungimento dei risultati e disincentivare condotte errate e dannose per il Gruppo e i suoi stakeholder.

In tale ambito, la politica 2020 presenta un'importante novità: l'introduzione nel sistema di **incentivazione di meccanismi finalizzati a promuovere una cultura aziendale orientata ai criteri ESG**, a conferma del nostro impegno nei confronti di queste tematiche e dell'integrazione della sostenibilità nella strategia del Gruppo.

<sup>11</sup> Per maggiori informazioni si rimanda al [sito gruppo](#)

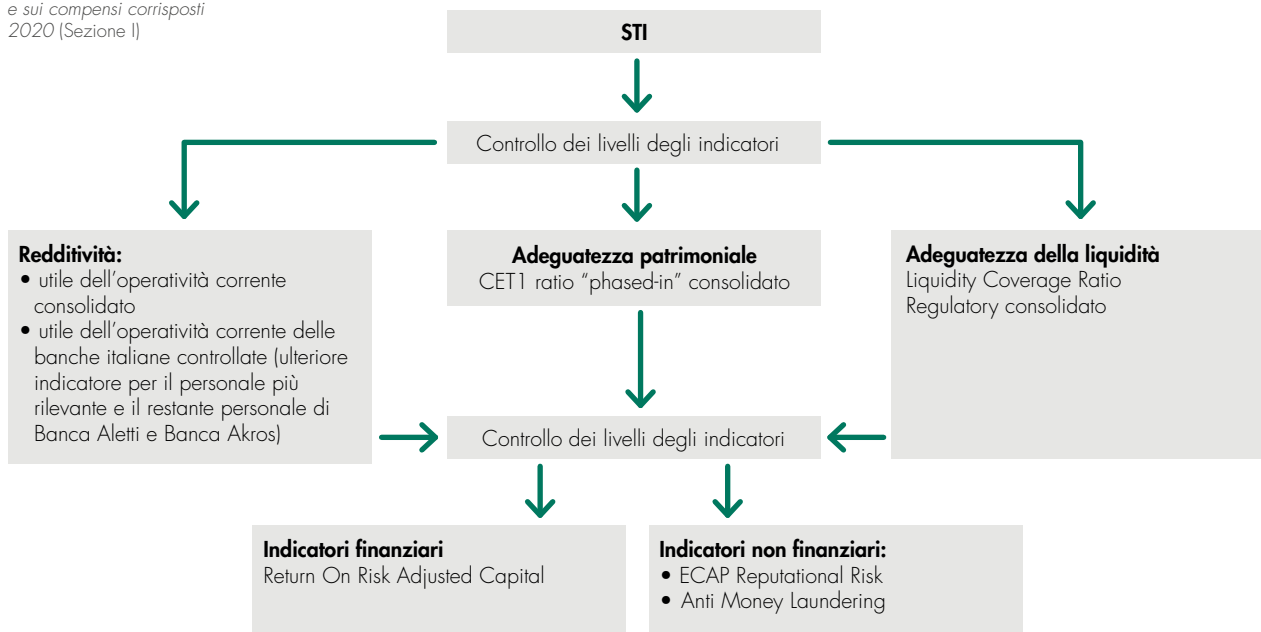
<sup>12</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi paragrafo 6.5 della *Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2020* (Sezione I)

<sup>13</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi paragrafi 6.4.1 e 6.4.2 della *Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2020* (Sezione I)

## REMUNERAZIONE VARIABILE

La politica 2020 prevede che il riconoscimento dell'incentivo correlato al conseguimento degli obiettivi annuali del **piano Short Term Incentive (STI)**<sup>12</sup> tenga conto della redditività, dei livelli delle risorse patrimoniali e

della liquidità necessari e sia legata a indicatori finanziari e non finanziari, intendendosi per questi ultimi gli indicatori legati al rischio reputazionale (ECAP Reputational Risk) e all'Anti Money Laundering (AML)<sup>13</sup>.



Tra gli obiettivi previsti dal piano Short Term Incentive rientrano anche quelli legati ai fattori ESG. Infatti, il piano Short Term Incentive prevede che tra gli obiettivi dell'Amministratore Delegato e del top management rientrino gli aspetti qualitativi relativi all'attività di gestione, con riferimento anche agli ambiti correlati alla **realizzazione di iniziative ESG**<sup>14</sup>.

Non sono invece previste componenti variabili della remunerazione per i membri del **Consiglio di Amministrazione** privi di contratto individuale.

Per il **personale più rilevante**<sup>15</sup> l'assegnazione dell'incentivo avviene attraverso la modalità di valutazione delle performance che prevede l'assegnazione di una scheda obiettivi da confrontare con i risultati conseguiti a fine anno<sup>16</sup>. Il pagamento della parte variabile della remunerazione prevede una **quota up front e quote differite**<sup>17</sup>.

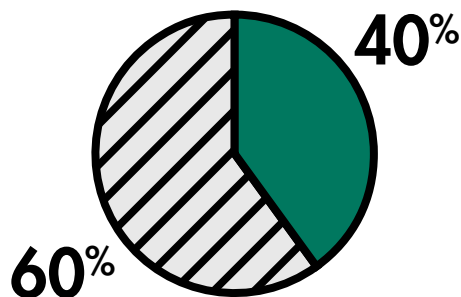
<sup>14</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi paragrafo 6.5.1 della *Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2020* (Sezione I)

<sup>16</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi paragrafo 6.5 della *Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2020* (Sezione I)

<sup>15</sup> Soggetti la cui attività professionale ha, o può avere, un impatto rilevante sul profilo di rischio del Gruppo. Tra di essi rientrano, tra gli altri, l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale (ove nominato), i Condirettori Generali e i Responsabili della prima linea manageriale di Capogruppo, l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale, il Condirettore Generale e il Vice Direttore Generale (ove presenti) di Aletti & C. Banca d'Investimento Mobiliare, Banca Akros e ProFamily

<sup>17</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi paragrafo 6.6.2 della *Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2020* (Sezione I)

## INCENTIVO STI DELL'AD



● QUOTA UP FRONT

50% Azioni | 50% Quota monetaria

▨ QUOTA DIFFERITA IN 5 QUOTE ANNUALI

55% Azioni | 45% Quota monetaria

Per le azioni maturate è previsto un **periodo di retention** (vincolo alla vendita) di un anno, sia per quelle ottenute up-front, sia per le differite<sup>17</sup>.

Per i **dipendenti di sede e di rete** a cui non è assegnata la scheda obiettivi, il piano Short Term Incentive si basa sulla valutazione del responsabile della struttura di appartenenza in merito al raggiungimento degli obiettivi quali/quantitativi della medesima.

Al verificarsi di comportamenti di **misconduct**, come ad esempio provvedimenti di sospensione o violazioni di obblighi imposti da disposizioni di legge, regolamentari, statutarie, o comportamenti non conformi o fraudolenti da cui è derivato un danno significativo alla clientela o a una banca del Gruppo, il Consiglio di Amministrazione può attivare meccanismi di restituzione di importi di incentivi già maturati, dal momento della loro maturazione fino ai successivi cinque anni<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi paragrafo 6.7 della *Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2020* (Sezione I)



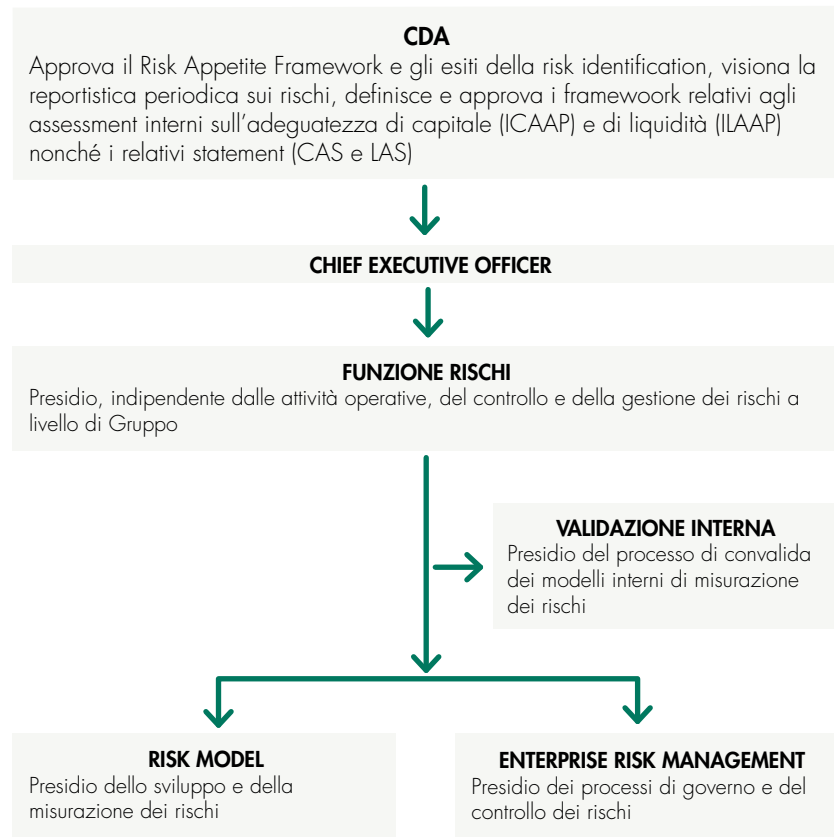
# GESTIONE DEI RISCHI FINANZIARI E NON FINANZIARI<sup>19</sup>

## MODELLO ORGANIZZATIVO

**BACKGROUND DEL RESPONSABILE RISCHI**  
 Laurea in Economia con pluriennale esperienza nel controllo di gestione e nel controllo dei rischi maturata sia nel settore industrial, sia nel settore bancario, dove ha ricoperto anche la carica di CRO e CFO

<sup>19</sup> Per una visione dettagliata del sistema dei rischi si rimanda all'apposita sezione del Bilancio Consolidato – Parte E della Nota Integrativa

**La capacità di gestire l'insieme dei rischi finanziari e non finanziari è un elemento essenziale della sostenibilità di un'impresa, in particolare per un gruppo bancario.** Per tale motivo abbiamo costituito specifici presidi organizzativi rappresentati in primo luogo dalla funzione Rischi ma anche da tutte le strutture aziendali che gestiscono o concorrono a gestire rischi specifici (es: rischio di credito, rischio operativo, ecc.).



**Il continuo monitoraggio e controllo dei rischi** viene accompagnato da un tempestivo e periodico flusso informativo verso il CdA e le unità organizzative coinvolte nella gestione dei rischi stessi e da un continuo miglioramento delle metodologie e dei modelli relativi alla loro misurazione.

Al fine di **diffondere e promuovere una solida e robusta cultura del rischio** viene realizzata attività formativa per il CdA e i dipendenti del Gruppo riguardante, ad esempio, i rischi operativi, la compliance, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la normativa Mifid, l'antiriciclaggio, la salute e sicurezza sul lavoro.



Gli obiettivi e i limiti di rischio rientrano nell'ambito del **Risk Appetite Framework** approvato dal CdA attraverso cui, ogni anno, viene definita la propensione al rischio del Gruppo. Tale processo tiene conto della **risk identification**, un percorso strutturato e dinamico che coinvolge CdA e top management del Gruppo al fine di **individuare, controllare e gestire i rischi attuali ed emergenti**, anche in uno scenario avverso e prospettivo (3 anni). La recente crisi pandemica ha reso evidente la necessità di un aggiornamento del processo anche al fine di effettuare riflessioni in merito ai fattori di rischio / rischi a cui il Gruppo è esposto, evidenziando potenziali aree di maggiore vulnerabilità derivanti dall'attuale contesto, tenendo conto che l'attuale scenario base presenta già di per sé una forte componente di stress per via degli effetti sull'economia dovuti alla pandemia.

**Nell'attuale contesto, le tematiche legate alla sostenibilità stanno assumendo un'importanza crescente anche nell'ambito della gestione dei rischi<sup>20</sup>.**

<sup>20</sup> I rischi non finanziari associati ai temi materiali, nonché le modalità di gestione e le politiche praticate, sono evidenziati all'interno dei relativi capitoli

Nel processo di risk identification 2020, i temi relativi a "climate change & ESG", intesi come driver di rischio sottostanti ai rischi prudenziali connessi, ad esempio, all'attività creditizia, finanziaria e agli intangibles interni, evidenziano una maggiore rilevanza in termini di probabilità di accadimento e di impatto rispetto al 2019.

Commissione Europea, con l'obiettivo di evidenziare la presenza del Gruppo nei settori più impattati dall'evoluzione delle normative in materia di sostenibilità ambientale e valutarne i rischi legati al mancato adeguamento delle imprese ai nuovi requisiti.

<sup>21</sup> [Regolamento \(UE\) 2019/2088 in tema di Informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari](#)

In particolare, **abbiamo avviato un assessment interno rispetto ai requisiti normativi, sia vigenti sia in fase di consultazione, in ambito ESG**, in primo luogo relativamente alla "Guide on climate-related and environmental risks" pubblicata da BCE che impatterà in maniera rilevante soprattutto in ambito creditizio. A tal proposito, abbiamo pianificato lo sviluppo di una potenziale integrazione di elementi ESG nell'attribuzione del **merito creditizio** mediante approcci expert-based o fondati su dati storici. Abbiamo inoltre elaborato analisi preliminari del portafoglio dei crediti finalizzate alla **distribuzione delle esposizioni sulla base della tassonomia green** della

Con riferimento ai **servizi di investimento**, anche a seguito dell'introduzione della nuova normativa SFDR<sup>21</sup>, stiamo lavorando all'integrazione dei rischi di sostenibilità nei processi decisionali relativi agli investimenti e nelle consulenze in materia di investimenti e assicurazioni.

Nell'ambito dello sviluppo e dell'approvazione di prodotti e servizi, la funzione Rischi è membro permanente del Comitato Nuovi Prodotti e Mercati e provvede a esprimere **pareri tecnici preventivi sui nuovi prodotti** presentati al Comitato, valutando anche il profilo del rischio reputazionale<sup>22</sup>. Nel 2020, in particolare, sono state sviluppate le metodologie di stress testing dei prodotti collocati alla clientela retail.

<sup>22</sup> Viene effettuato il monitoraggio di specifiche aree della reputazione aziendale (Regulatory Affairs, percezione dei mercati finanziari, rispetto della mission e dei principi etici, contenzioso/sanzionatorio e IT/servizi) attraverso parametri quali/quantitativi, integrati con la componente di "sentiment" raccolta dal web grazie all'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale e machine learning



# STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Nella prima parte del 2020 abbiamo presentato il **Piano Industriale 2020-2023** che, negli ambiti governance, people strategy, sviluppo sostenibile del business, comunità e ambiente prevedeva importanti obiettivi di sostenibilità, alcuni dei quali già raggiunti a fine 2020, nonostante la situazione pandemica.

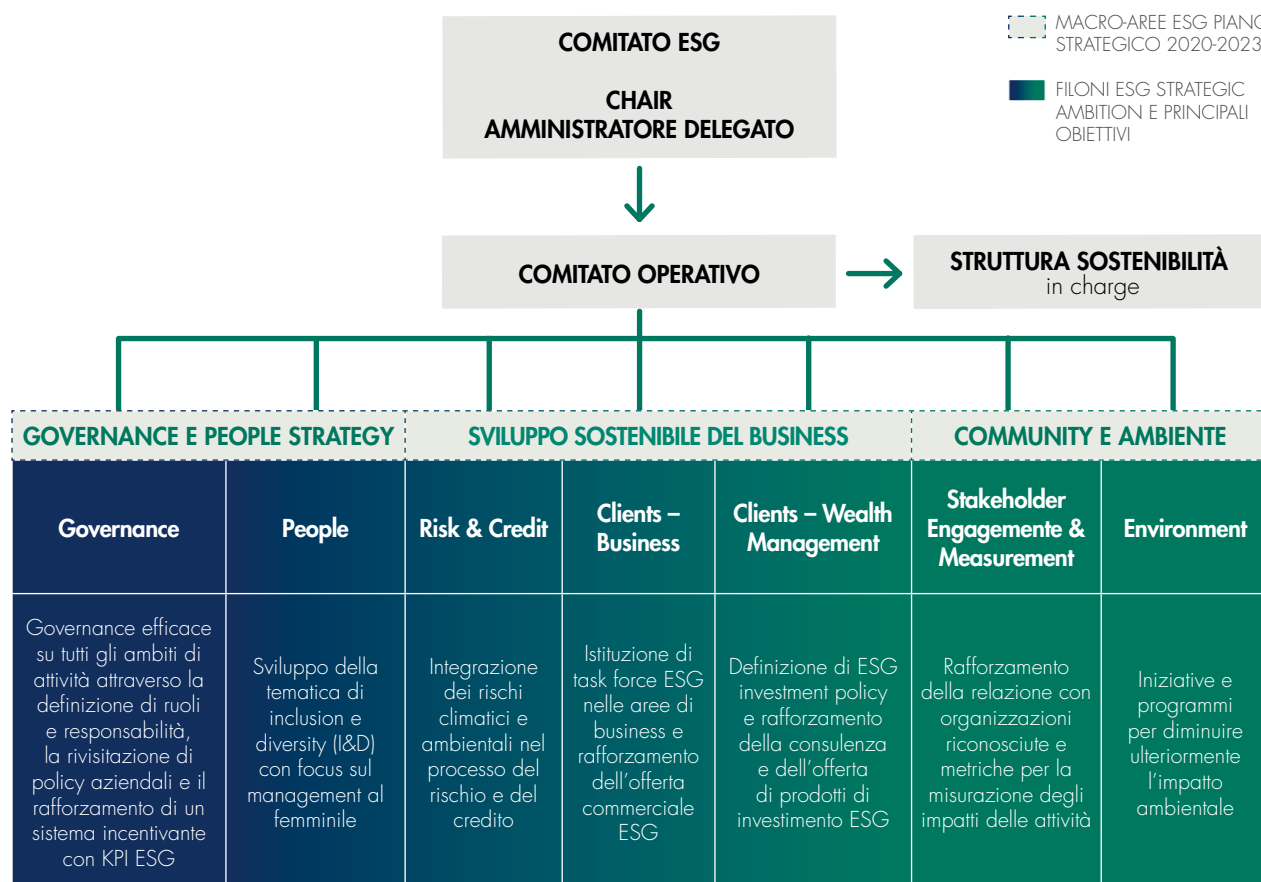
In particolare, nel 2020 abbiamo:

- **costituito il Comitato manageriale Environmental Social and Governance** (Comitato ESG), presieduto dall'Amministratore Delegato che vede, fra i membri, anche i due Condirettori Generali, oltre a quasi tutti i responsabili di prima linea di Banco BPM e gli Amministratori Delegati di [Banca Aletti](#) e [Banca Akros](#), e la **nuova struttura Sostenibilità**;
- **raggiunto il 100% di energia elettrica consumata proveniente da fonti rinnovabili certificate**;
- realizzato **politiche di remunerazione executive** che prevedono che nei piani di incentivazione a breve e a lungo termine **si tenga conto anche di obiettivi ESG**.

## LA STRATEGIC AMBITION ESG DI BANCO BPM

Nel corso del 2020, sotto la spinta del nuovo Comitato ESG e alla luce di una analisi delle richieste dei Regolatori, ma anche delle aspettative del mercato finanziario e delle best practices di competitor nazionali e internazionali, abbiamo rivisto la nostra ambizione strategica e avviato un **assessment interno volto a coinvolgere tutte le unit del Gruppo** in un importante percorso di sostenibilità.

A febbraio del 2021 sono stati pertanto **avviati 7 filoni di attività** che, in continuità con le macro aree di azione del Piano 2020-2023, avranno l'obiettivo di **rafforzare e concretizzare l'integrazione della sostenibilità all'interno delle attività aziendali e nel business.**



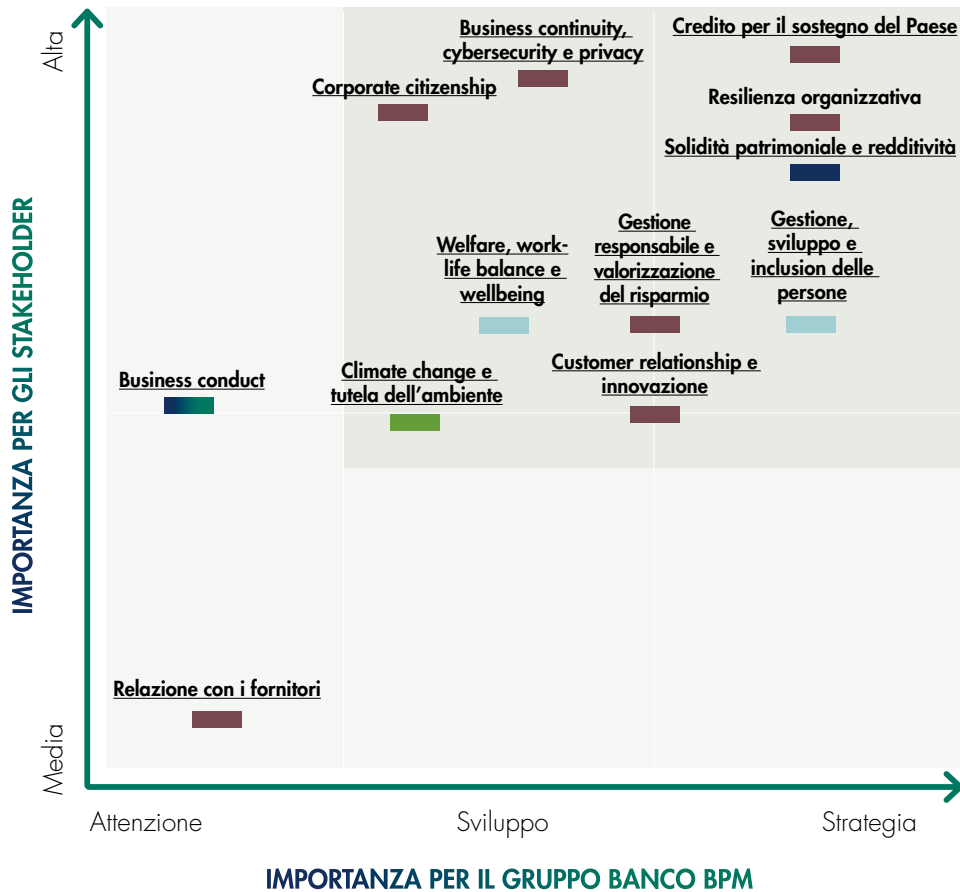
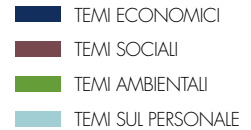
32 | PROGETTI

15 | UNIT COINVOLTE

+50 | NOSTRE  
Persone dedicate



# ANALISI DI MATERIALITÀ E AMBITI DEL DECRETO



## COME SONO STATI INDIVIDUATI?

- Interviste al top management di Banco BPM, Banca Aletti e Banca Akros
- Considerazione delle tematiche di sostenibilità inserite nel Piano Strategico
- Integrazione delle richieste di alcuni azionisti e analisti finanziari in tema di sustainable investing
- Analisi degli obiettivi sostenibili dell'ONU (SDGs)
- Valutata coerenza con le tematiche materiali del settore bancario secondo il Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

## COME SONO STATI POSIZIONATI ALL'INTERNO DELLA MATRICE?

I temi individuati sono stati sottoposti all'analisi dei 7 Comitati Territoriali, i cui membri sono espressione delle diverse realtà economiche, sociali e istituzionali dei territori in cui il Gruppo opera, che hanno funzioni consultive e propositive relativamente al proprio ambito territoriale di operatività.

L'analisi di materialità è stata presentata al Comitato ESG il 16 dicembre 2020 ed è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 12 gennaio 2021.

## COSA CAMBIA RISPETTO AL 2019?

- Abbiamo inserito il **tema della resilienza organizzativa** che, in un 2020 caratterizzato da una crisi senza precedenti, ha assunto decisamente un ruolo materiale al fine di affrontare ogni aspetto di gestione dell'emergenza e dell'attività ordinaria. Tale tematica, in quanto trasversale, viene affrontata nell'ambito dei diversi temi materiali.
- **Relativamente alle tematiche legate alla clientela**, nel 2020 sono stati fondamentali:
  - l'intervento del settore bancario al fine di sostenere l'economia reale e le persone in un periodo di forte crisi a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19. In tal senso, il tema **"credito per il sostegno del Paese"** riguarda l'impegno del Gruppo a sostenere attraverso il credito la propria clientela e in generale il tessuto produttivo e sociale dei territori in cui opera;
  - la tutela e la valorizzazione del risparmio che, anche in momenti di crisi, rappresenta una risorsa essenziale del Paese. Tale ambito è oggetto di un focus all'interno del tema materiale **"gestione responsabile e valorizzazione del risparmio"**.
- Inoltre, la crisi pandemica ha spinto il Gruppo:
  - da una parte a rinnovare le modalità di relazione con la clientela e, in tal senso, l'innovazione ha avuto un ruolo fondamentale al fine di aggiungere valore alla customer relationship e all'offerta verso i clienti. Tali ambiti sono affrontati nel tema materiale **"customer relationship e innovazione"**;
  - dall'altra parte a investire risorse economiche, umane e tecnologiche per garantire continuità e affidabilità del servizio anche nei periodi di emergenza e a seguito di problemi e attacchi informatici, tutelando l'enorme patrimonio informativo che gestisce. Tali ambiti sono affrontati nel tema materiale **"business continuity, cybersecurity e privacy"**.
- **Si consolida l'attenzione al capitale umano**, in particolare per quanto riguarda:
  - la gestione del personale, il suo sviluppo e la capacità di includere e valorizzare le diversità e il merito (tema **"gestione, sviluppo e inclusion delle persone"**);
  - il benessere e il coinvolgimento delle persone, soprattutto in un periodo come quello che stiamo vivendo dove è ancor più necessario da una parte tutelare la salute e la sicurezza del personale e dall'altra utilizzare nuove modalità di coinvolgimento delle persone (tema **"welfare, work-life balance e wellbeing"**).
- **Si rafforza l'impegno del Gruppo verso le tematiche ambientali** relativamente agli impatti diretti ma soprattutto relativamente agli impatti indiretti legati ai clienti, che rappresentano una delle principali sfide del settore bancario al fine di contribuire alla transizione green della clientela (tema **"climate change e tutela dell'ambiente"**).
- **Si conferma l'attenzione sui temi legati ai fornitori, alla condotta aziendale e alla cittadinanza d'impresa.**

## RESILIENZA ORGANIZZATIVA\*

A FRONTE  
DELL'EMERGENZA

# COVID-19

il Gruppo ha  
prontamente:

\*All'interno del documento abbiamo segnalato graficamente il contributo delle azioni legate ai diversi temi materiali che hanno contribuito alla resilienza organizzativa nel 2020 con il seguente simbolo: ■■■■

Costituito un **presidio organizzativo** che riunisce le principali funzioni del Gruppo con il compito di monitorare in modo continuativo le notizie e le istruzioni provenienti dalle Autorità e dalle Istituzioni Sanitarie **al fine di definire alcune misure precauzionali per la tutela dei dipendenti, dei clienti e in generale di tutta la comunità.**

Avviato il **progetto Re-Action** per definire e realizzare le azioni necessarie da una parte a tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli stakeholder, dall'altra parte a garantire la sostenibilità della gestione economica e patrimoniale del Gruppo e, infine, sostenere proattivamente la clientela nel fronteggiare lo shock pandemico nonché nel garantire la continuità del servizio e la relazione anche a distanza.



# INSIEME PER CREARE VALORE

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



OLTRE  
**80%**

DEL VALORE ECONOMICO

GENERATO

distribuito alle nostre persone,  
ai nostri fornitori, alla pubblica  
amministrazione, ai nostri azionisti,  
alla nostra comunità e all'ambiente

**€1.722 MLN**

risultato della  
gestione operativa

**39%** TEXAS Ratio

**3,9%** NPE Ratio  
netto

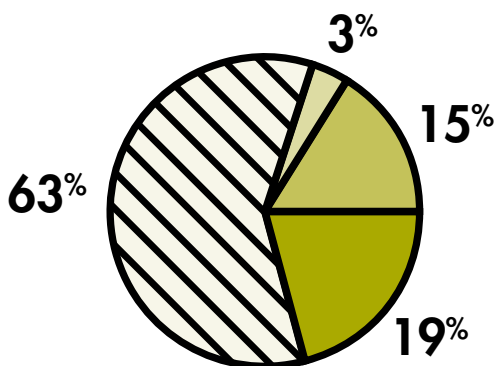


## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Generiamo valore economico che viene distribuito tra i nostri principali stakeholder, ossia tra i soggetti che influiscono sull'attività del Gruppo.

**Nel 2020 il valore economico generato è diminuito del 28% rispetto al 2019** principalmente a motivo delle maggiori rettifiche sui crediti oltre a una diminuzione generalizzata ma non importante delle voci di ricavo.

**Oltre l'80% di tale valore viene distribuito agli stakeholder,** principalmente ai nostri dipendenti (nel cui valore è compreso l'accantonamento per gli incentivi all'esodo del personale, anche attraverso il ricorso volontario al Fondo di Solidarietà), ai collaboratori e fornitori come evidenziato nel grafico<sup>1</sup>.



	2020 (€ mln)	2019 (€ mln)
Interessi attivi e proventi assimilati	2.417	2.514
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	(460)	(516)
Commissioni attive	1.766	1.871
Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne) (-)	(133)	(148)
Dividendi e proventi simili	42	70
Risultato netto dell'attività di negoziazione	17	(178)
Risultato netto dell'attività di copertura	(8)	7
Utili (Perdite) da cessione o riacquisto	(150)	338
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	134	110
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito	(1.049)	(722)
Utile/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(1)	(2)
Altri oneri/proventi di gestione	329	338
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	(1)
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	1	334
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>2.905</b>	<b>4.015</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>2.917</b>	<b>2.698</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>12</b>	<b>1.317</b>

**Viene proposta la distribuzione agli azionisti di un dividendo di € 0,06 per azione<sup>2</sup> (€ 90,9 mln in totale).**

Rilevante il valore distribuito alla **pubblica amministrazione pari a € 446 mln** (principalmente per i contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia dei depositi), mentre il contributo alla **collettività**, in termini di elargizioni e liberalità, è pari a circa € 6 mln, cifra comprensiva della rinuncia di una parte di emolumenti degli organi sociali e di alcuni top manager del Gruppo.

**Nel 2020 il valore generato è stato quasi integralmente distribuito.**

- ▨ DIPENDENTI E COLLABORATORI
- FORNITORI
- PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- AZIONISTI

<sup>1</sup> Il grafico non considera la quota di € 4 mln relativa ai risultati conseguiti dalle società controllate non possedute al 100% e il valore distribuito alla comunità e all'ambiente di € 6 mln che, rispetto al contributo evidenziato nel capitolo "Corporate Identity e Citizenship", tiene conto del principio di competenza e non considera le sponsorizzazioni a scopo sociale rientranti in altra voce del conto economico

<sup>2</sup> La distribuzione dell'utile verrà sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei soci prevista in data 15 aprile 2021



# SOLIDITÀ PATRIMONIALE E REDDITIVITÀ

Solidità patrimoniale, redditività ed equilibrio finanziario sono fondamentali per qualsiasi impresa, in particolar modo per una banca che deve essere in grado di tutelare la clientela anche nei periodi caratterizzati da condizioni sfavorevoli. Per tale motivo prestiamo attenzione **ad assicurare solidità patrimoniale, a generare una redditività che possa soddisfare nel tempo le aspettative dei nostri stakeholder e a garantire un equilibrio finanziario duraturo**<sup>3</sup>.



## MODELLO DI GESTIONE

### REDDITIVITÀ E SOLIDITÀ

Pianificazione degli obiettivi reddituali e patrimoniali e misurazione e controllo sulla gestione e sui risultati

### EQUILIBRIO FINANZIARIO

Garanzia di solvibilità e stabilità ed efficiente gestione delle attività finanziarie

## REDDITIVITÀ E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Nel corso dell'esercizio, nonostante il difficile quadro macroeconomico tuttora impattato dalla crisi sanitaria da Covid-19, lo sforzo commerciale ed organizzativo del Gruppo ha consentito di realizzare a fine 2020 un **risultato della gestione operativa** pari a **€ 1.722 mln**, sceso dell'1,4% rispetto al 2019 (€ 1.746 mln). Tale risultato è stato possibile anche grazie al contenimento degli oneri operativi, che sono scesi del 6,7% rispetto all'anno precedente e hanno contribuito al miglioramento dell'indice cost/income.

La redditività operativa ci ha consentito di sostenere una serie di attività quali:

- la realizzazione di una significativa accelerazione al processo di derisking (cessione di € 1,3 mld di crediti deteriorati);
- l'ulteriore rafforzamento del livello di copertura delle posizioni deteriorate (maggiori rettifiche sui crediti);

- l'assorbimento dei costi relativi al piano di incentivazione all'esodo di 1.500 dipendenti e alla chiusura di 300 filiali.

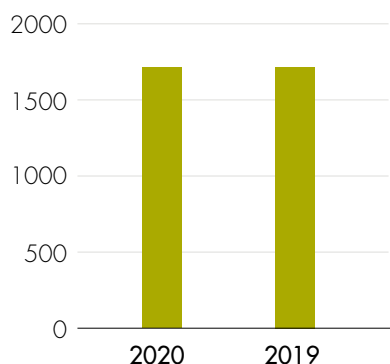
La considerazione di tutti questi **elementi non ricorrenti** ci ha portato a chiudere il 2020 con un **utile netto di € 21 mln**, in calo rispetto ai € 797 mln del 2019. Tuttavia, al netto delle componenti non ricorrenti abbiamo chiuso l'esercizio con un utile di € 330,5 mln.

Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'assemblea dei soci, in linea con le indicazioni della BCE, la distribuzione di un **dividendo di € 0,06** per azione pari a complessivi € 90,9 mln.

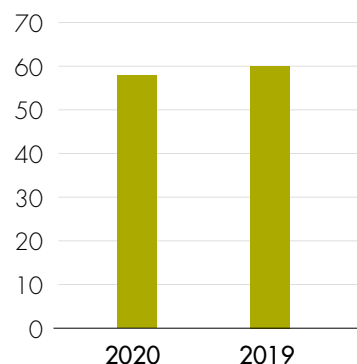
<sup>3</sup> I dati presenti in questo capitolo fanno riferimento al conto economico consolidato riclassificato. Maggiori dettagli sulla gestione economica, patrimoniale e finanziaria del Gruppo nonché sull'identificazione e gestione dei relativi rischi sono disponibili all'interno della [Relazione Finanziaria annuale del Gruppo Banco BPM](#)



### RISULTATO DELLA GESTIONE OPERATIVA (IN € MLN)



### COST/INCOME (IN %)

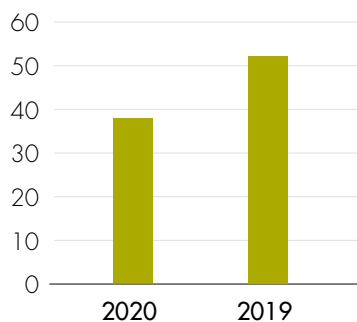


Relativamente alla solidità patrimoniale, nel corso del 2020 abbiamo messo in atto una serie di iniziative di gestione del credito finalizzate a presidiarne e rafforzarne la qualità, tenendo conto di uno scenario ancora influenzato dalla crisi pandemica.

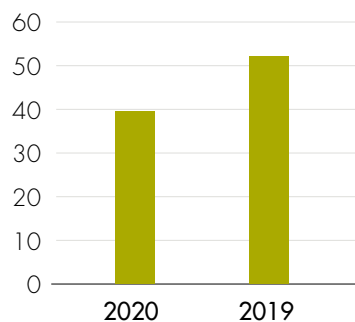
**Il costo del credito** (rapporto tra le rettifiche nette su crediti e impieghi netti) è salito a 122 p.b. rispetto ai 73 p.b. del 2019. L'incremento è dovuto a elementi "non core", tra cui principalmente:

- l'aumento generalizzato delle coperture sui crediti deteriorati, sulla base di politiche di accantonamento prudenziali, alla luce del contesto economico ancora incerto;
- la cessione di crediti deteriorati, che ha migliorato la qualità del credito come evidenzia il **Texas Ratio** (rapporto tra crediti deteriorati netti e patrimonio netto tangibile, escluso l'utile netto), pari al **39%** rispetto al 52,3% del 2019 e l'**NPE Ratio netto** (rapporto tra crediti deteriorati netti e crediti netti) che è sceso al **3,9%** dal 5,2% di fine 2019.

### TEXAS RATIO (IN %)

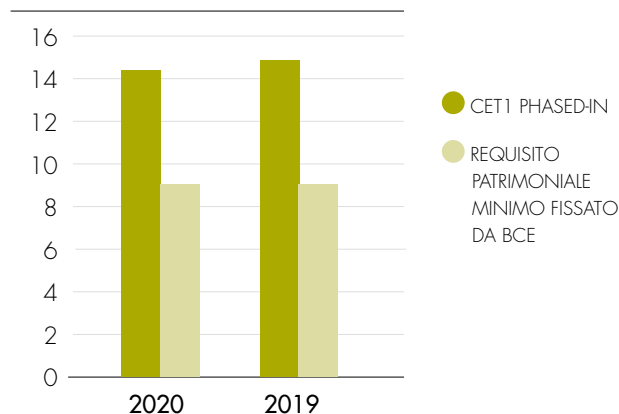


### NPE RATIO (IN %)



È proseguito il rafforzamento patrimoniale che ha permesso di superare ampiamente i requisiti patrimoniali minimi richiesti dalla BCE. Infatti, **il CET1 Ratio phased-in** (rapporto tra il capitale ordinario versato Tier 1 e le attività ponderate per il rischio) è pari al **14,6%** rispetto al 9,385%, livello minimo richiesto da BCE per il 2020.

### CET 1 RATIO PHASED-IN (IN %)



### EQUILIBRIO FINANZIARIO

A fine 2020 il Gruppo conferma una solida posizione di liquidità. Infatti, sia il **Liquidity Coverage Ratio**, che è pari al **191%** sia il **Net Stable Funding Ratio** che è **superiore al 100%**, si collocano al di sopra dei requisiti minimi previsti dal regolamento (100%).

**LCR:** indicatore che individua la resilienza del rischio di liquidità della banca nel breve periodo e assicura che essa disponga di sufficienti risorse liquide di alta qualità per superare una situazione di stress acuto della durata di un mese

**NSFR:** indicatore volto a favorire la resilienza a più lungo termine e incentiva la banca a finanziare la propria attività attingendo a fonti di provvista più stabili

### ANALISTI CHE COPRONO IL TITOLO

A fine 2020 il titolo Banco BPM risultava "coperto" da parte di 16 case di ricerca azionaria: Bank of America Merrill Lynch, Bestinver, Citigroup, Deutsche Bank, Equita, Exane BNP Paribas, Goldman Sachs, HSBC, Intermonte, Intesa Sanpaolo,

JP Morgan, KBW, Kepler Cheuvreux, Mediobanca, Morgan Stanley, UBS (di cui 5 aventi raccomandazioni positive, 8 neutrali e 3 negative) con un target price medio pari a €1,91 e con le quali è stato mantenuto un continuo dialogo nel corso dell'anno.

### CREDIT RATING ASSEGNATI A

**BANCO BPM AL 31 DICEMBRE 2020**

	Tipo di Rating	31/12/2020	31/12/2019
<b>Moody's Investors Service</b>	Lungo Termine su Debito <i>Senior Unsecured</i>	Ba2/ Outlook Negativo	Ba2 / Outlook Negativo
	Lungo Termine sui Depositi	Baa3/Outlook Negative	Baa3 / Outlook Stabile
	Breve Termine sui Depositi	P-3	P-3
<b>DBRS Morningstar</b>	Lungo Termine sul Debito <i>Senior Unsecured</i>	BBB (low) / Trend Negativo	BBB (low) / Trend Stabile
	Breve Termine sul Debito	R-2 (middle) / Trend Negativo	R-2 (middle) / Trend Stabile
	Lungo Termine sui Depositi	BBB / Trend Negativo	BBB / Trend Stabile
	Breve Termine sui Depositi	R-2 (high) / Trend Negativo	R-2 (high) / Trend Stabile



# INSIEME ALLA NOSTRA CLIENTELA

 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

<b>1</b> NO POVERTY 	<b>2</b> ZERO HUNGER 	<b>3</b> GOOD HEALTH AND WELL-BEING 	<b>4</b> QUALITY EDUCATION 	<b>5</b> GENDER EQUALITY 	<b>6</b> CLEAN WATER AND SANITATION 
<b>7</b> AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 	<b>8</b> DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	<b>9</b> INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 	<b>10</b> REDUCED INEQUALITIES 	<b>11</b> SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 	<b>12</b> RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 
<b>13</b> CLIMATE ACTION 	<b>14</b> LIFE BELOW WATER 	<b>15</b> LIFE ON LAND 	<b>16</b> PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 	<b>17</b> PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 	

**3,8 MLN**  
di clienti

**€ 109** oltre  
**MLD**

DI CREDITO ALL'ECONOMIA  
REALE E ALLE PERSONE

**€ 18** Circa  
**MLD**

di masse gestite secondo  
criteri ESG/SRI

PLAFOND

**DA € 5 MLD**

per fronteggiare l'emergenza  
e oltre 100.000 domande di  
agevolazione processate

**€ 5 MLD**

PER GLI INVESTIMENTI SOSTENIBILI DELLE  
IMPRESE NEL PERIODO 2020-2023



# CUSTOMER RELATIONSHIP E INNOVAZIONE

Il Covid-19 ci ha spinti ad adottare nuove modalità di relazione con la clientela e ha accelerato l'utilizzo digitale dei prodotti e dei servizi.

Il Gruppo, facendo parte di un settore essenziale, **ha garantito**, anche durante le fasi più critiche della pandemia, **la continuità del servizio** sia con l'operatività delle filiali, che ha permesso alla clientela di poter continuare ad usufruire di un'assistenza di vicinanza da parte del personale, sia utilizzando modalità e soluzioni per operare efficacemente a distanza e in sicurezza.



## MODELLO DI GESTIONE

### RISPOSTA ALL'EMERGENZA PANDEMICA

Approccio proattivo per fronteggiare lo shock pandemico tutelando salute, sicurezza e garantendo continuità relazionale e operativa

### RELAZIONE EFFICACE

Modello di servizio omnicanale che garantisce presidio continuo ed efficienza

### INNOVAZIONE PER SOLUZIONI ED ESPERIENZE DI VALORE

Innovazione come leva per offrire prodotti, servizi ed esperienze di valore

### VERIFICA E GESTIONE DELLA RELAZIONE

Monitoraggio della relazione con la clientela al fine di realizzare azioni di miglioramento

Allo scopo di instaurare un rapporto di reciproca e duratura soddisfazione con la nostra clientela, seguiamo come da Codice Etico "criteri di **proattività, cortesia, trasparenza, collaborazione e ascolto, fornendo informazioni adeguate, complete e tempestive**" e gestendo eventuali reclami con sensibilità in quanto costituiscono un'opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.

## CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?



**3,2 MLN DI CLIENTI PRIVATI<sup>1</sup>** di cui:

- il **50%** donna
- il **12%** con c/c solo online
- il **32%** con meno di 46 anni di età
- il **53%** cliente da oltre 10 anni



**365.000 IMPRESE<sup>2</sup>** di cui:

- il **90%** con fatturato fino a € 2,5 mln
- il **15%** opera nel settore manifatturiero
- l' **81%** delle imprese abilitate al canale online è un utilizzatore effettivo
- il **42%** cliente da oltre 10 anni



**32.000 NON PROFIT<sup>3</sup>** di cui:

- il **47%** associazioni
- il **32%** enti
- il **13%** organizzazioni religiose
- il **36%** cliente da oltre 10 anni

<sup>1</sup> Tiene conto della clientela privati retail. Il totale delle persone fisiche clienti è di oltre 3,3 milioni

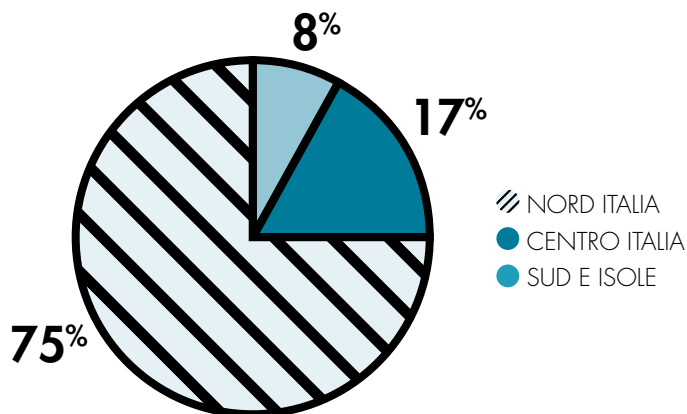
<sup>2</sup> Non comprendono oltre 103.000 clienti persone giuridiche non rientranti tra le imprese e la clientela di Banca Akros

<sup>3</sup> Non comprendono i clienti che fanno riferimento al public sector (comuni, scuole, enti pubblici locali, ecc.)

## CLIENTI PER AREA GEOGRAFICA

La distribuzione geografica della nostra clientela rispecchia quella del 2019, con oltre 2/3 dei clienti residenti in Lombardia, Veneto, Piemonte ed Emilia Romagna, alcune delle regioni che contribuiscono maggiormente alla produzione di ricchezza per il Paese e che sono risultate tra le più resilienti durante la fase più critica della crisi pandemica<sup>4</sup>.

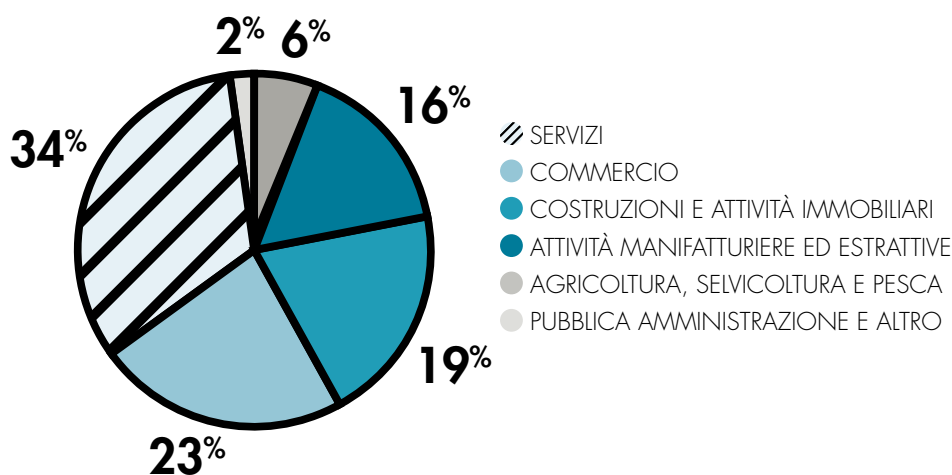
<sup>4</sup> Di Caro, P (2020) - L'indice di resilienza considera la variazione annua regionale degli occupati registrata tra il primo semestre del 2020 e il primo semestre del 2019 rispetto alla variazione nazionale degli occupati registrata durante lo stesso periodo. In particolare, Lombardia, Veneto, Piemonte ed Emilia Romagna, regioni dove si concentra la gran parte della nostra clientela, rilevano un indice inferiore o nell'intorno di 1, ossia una posizione migliore o uguale rispetto al Paese nel complesso



Sui 3,8 milioni di clienti totali, **quasi 9 clienti su 10 sono persone e usufruiscono di circa il 25% del totale impieghi alla clientela**. Oltre 2 clienti su 3 hanno un'età superiore a 45 anni mentre solo il 5,3% è under 26. Inoltre, il 7,7% della clientela ha origine straniera.

Le **nostre imprese clienti, pur rappresentando poco più di 1 cliente su 10, usufruiscono di circa il 60% dei crediti alla clientela**. In particolare, 1 azienda su 3 opera nell'ambito dei servizi e 1 su 4 lavora nel settore del commercio. Inoltre, le nostre aziende hanno un'elevata propensione all'utilizzo del canale online: oltre 8 clienti su 10 abilitati al canale sono utilizzatori digitali.

## IMPRESE PER SETTORE



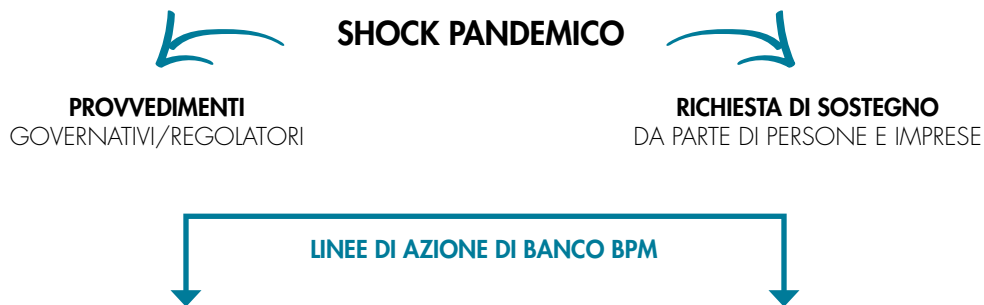
<sup>5</sup> Abbiamo presidi organizzativi e un'offerta commerciale specificatamente dedicati ai clienti istituzionali, agli enti e al terzo settore. Per maggiori informazioni si rimanda al sito nostro [sito web](#)

Un'altra importante categoria di clientela è rappresentata dalle **organizzazioni senza scopo di lucro**<sup>5</sup>: circa metà sono associazioni mentre, tra le altre categorie, gli enti religiosi rappresentano solo il 13% ma risultano essere tra la clientela più dinamica dal punto di vista del credito utilizzato (circa 1/3 dei finanziamenti utilizzati dal non profit).



## RISPOSTA ALL'EMERGENZA PANDEMICA

A seguito dell'emergenza da Covid-19, abbiamo prontamente attivato diverse iniziative per tutelare la salute e la sicurezza di clienti e dipendenti e al tempo stesso continuare a garantire sostegno alla clientela e modalità di servizio e di relazione efficaci.



- Analisi sistematica dei provvedimenti del Governo, dell'ABI nonché della normativa emanata dai Regolatori (BCE, Banca d'Italia, CONSOB, IVASS)
- Valutazione dell'impatto dei provvedimenti sull'ambito commerciale e operativo
- Confronto costante e propositivo con i partner istituzionali (CDP, SACE, Mediocredito Centrale) al fine di identificare le soluzioni più efficaci per l'applicazione dei provvedimenti governativi e il pieno supporto a persone e imprese

- Analisi delle evolutive commerciali degli aggregati di impieghi e raccolta per le successive valutazioni di impatto in termini di conto economico e stato patrimoniale
- Gestione proattiva ed efficiente delle richieste di sospensione, moratoria, allungamento fidi definite da interventi istituzionali o da azioni gestionali
- Definizione di prodotti e servizi finalizzati a rispondere all'emergenza e a sostenere i ricavi nel breve periodo
- Definizione di un'azione mirata con il Fondo di Garanzia, SACE e CDP
- Rimodulazione dell'offerta di prodotti di investimento



## Risposta all'emergenza pandemica - focus sulla clientela

Macro filone	Iniziative/contenuti	Target	Canali
<b>Assetto filiali e regole di comportamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiusura delle filiali più piccole e remote e regole di comportamento</li> <li>Nuovi orari dell'assistenza clienti</li> <li>Aggiornamenti periodici relativi all'emergenza da Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti delle filiali chiuse</li> <li>Clienti Webbank per orari assistenza clienti</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accesso canali digitali</li> <li>Operazioni realizzabili online</li> <li>Processi operativi di contingency per i clienti privati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti privati Banco BPM suddivisi in cluster in funzione dell'attuale utilizzo dei canali digitali</li> </ul>	
<b>Misure anti-crisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moratorie previste da Governo/ABI</li> <li>Nuovo plafond finanziamenti</li> <li>Processi operativi di contingency per le aziende clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti aziende (POE, SB e Imprese)</li> </ul>	
<b>Caring su clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approfondimento su andamento dei mercati finanziari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti "personal"</li> </ul>	
<b>Prodotti e servizi utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Polizze assicurative con focus su salute</li> <li>Monetica</li> <li>Conti e servizi digitali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti privati Banco BPM e Webbank (target specifici)</li> <li>Prospect digitali</li> </ul>	



MAILING



LOG-IN WEB



LOG-IN APP



CONTACT CENTER



SITO WEB



SMS



GESTORE



ATM

In tutte le fasi dell'emergenza, **fondamentale è stata la tempestiva comunicazione di informazioni sulle misure via via attivate**, circolate sia sulla intranet aziendale, dove abbiamo creato una sezione dedicata per tutti i dipendenti; sia sul sito web aziendale<sup>6</sup> all'interno del quale sono state raccolte informazioni sempre aggiornate su finanziamenti, modalità di accesso in filiale, richieste di moratorie, FAQ e altre informazioni utili per la clientela. Inoltre, l'attività di informazione è stata realizzata anche con circa 2 milioni di DEM<sup>7</sup> inviate ai clienti, numerosi post sui social e messaggi informativi sui servizi di online banking YouWeb e Webbank. In particolare, attraverso i diversi canali di comunicazione **abbiamo fin da subito rassicurato la clientela relativamente**

**alla continuità dell'assistenza e alle misure messe in campo per sostenere le famiglie e l'economia reale, invitato i clienti ad utilizzare i canali digitali messi a disposizione**

(assistenza telefonica attivata anche per la clientela non abilitata all'internet e phone banking e per la clientela che non poteva usufruire della propria filiale di riferimento in quanto temporaneamente chiusa) **e a recarsi in filiale unicamente per necessità inderogabili** legate alla gestione della materialità (contante/assegni/carte). L'operatività in filiale è stata oggetto di rimodulazione delle attività (nuovi orari di servizio, chiusura temporanea di alcuni sportelli e turnazione settimanale) e di accesso controllato tramite un sistema di appuntamenti.

<sup>6</sup> [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it)

<sup>7</sup> Direct Email Marketing



## RELAZIONE EFFICACE

### CANALE DIGITALE

Accesso tramite **internet banking e APP** su tutto il territorio



### CENTRI SPECIALISTICI:

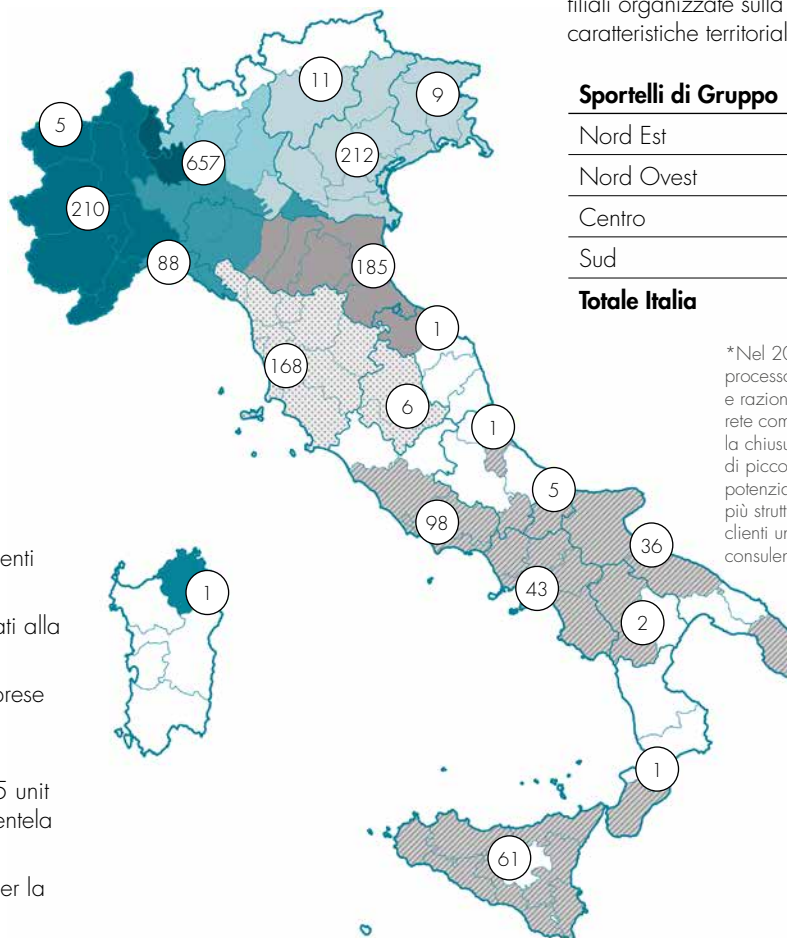
- **18 centri** per imprese con fatturato > € 75 mln
- **1 centro** per imprese con fatturato > €1 mld
- **1 struttura centrale** per clienti non profit e public sector
- **3 centri** con gestori dedicati alla clientela istituzionale
- **Banca Akros** offre alle imprese un servizio di corporate e investment banking
- **Banca Aletti** dispone di 55 unit e oltre 200 banker per clientela con importanti patrimoni
- **4 filiali virtuali Webank** per la clientela "pure digital"

- NOVARA, ALESSANDRIA E NORD OVEST
- MILANO E LOMBARDIA
- BERGAMO E BRESCIA
- VERONA E NORD EST
- LODI, PAVIA E LIGURIA
- EMILIA ADRIATICA
- TIRRENICA
- CENTRO SUD

In una stessa provincia possono esserci filiali diverse che fanno riferimento a Direzioni Territoriali diverse.

### RETE RETAIL

**1.727 filiali Banco BPM** suddivise in **45 aree** a loro volta suddivise in **8 Direzioni Territoriali**



Il nostro modello di servizio combina un forte presidio territoriale con un'efficacia commerciale grazie a centri specialistici dedicati a determinate tipologie di clientela e a una rete di filiali organizzate sulla base delle caratteristiche territoriali in 8 direzioni.

Sportelli di Gruppo	n.
Nord Est	417
Nord Ovest	960
Centro	273
Sud	150
<b>Totale Italia</b>	<b>1.800*</b>

\*Nel 2021 proseguirà il processo di riorganizzazione e razionalizzazione della rete commerciale, attraverso la chiusura di 300 filiali di piccole dimensioni e il potenziamento delle filiali più strutturate per offrire ai clienti un migliore livello di consulenza e maggiori servizi.

Nel corso dell'anno è proseguito il progetto di re-branding con l'obiettivo di valorizzare il brand Banco BPM sul territorio nazionale. Il progetto, avviato nel 2019, ha visto fino a fine 2020 l'installazione delle vetrofanie con il logo Banco BPM in 1.541 filiali, mantenendo comunque le insegne con i brand storici:

## BANCO BPM

Banca Popolare di Crema  
Banca Popolare di Cremona  
Banca Popolare di Lodi  
Banca Popolare di Milano  
Banca Popolare di Novara  
Banca Popolare del Trentino  
Banca Popolare di Verona

Banco Popolare Siciliano  
Banco S. Geminiano e S. Prospero  
Banco S. Marco  
Cassa di Risparmio di Imola  
Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno  
Credito Bergamasco

## INNOVAZIONE PER SOLUZIONI ED ESPERIENZE DI VALORE

€ **84 mln**  
di investimenti in IT nel 2020  
di cui € 33 mln nel digital

### INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Nel 2017 abbiamo avviato il **Progetto .DOT** (Digital Omnichannel Transformation) con l'obiettivo di indirizzare l'evoluzione dei servizi alla clientela in ottica omnicanale, delle piattaforme digitali e del modello operativo. Per affrontare la sfida della digital transformation negli ultimi anni abbiamo creato specifici presidi organizzativi e investito in tecnologia, formazione e coinvolgimento di dipendenti e clienti.

#### LA TECNOLOGIA COME FATTORE COMPETITIVO

### I 4 pilastri degli interventi in information technology

#### IT4PEOPLE

€ **1 mln** Investimenti per una progettazione digitale e incentrata sulle persone al fine di agevolare la collaborazione e la creatività

Formazione del personale

Offerta di strumenti di collaboration

Semplificazione processi

#### IT4REGOLAMENTARE

€ **39 mln** Garantire la conformità regolamentare in modo sostenibile

Adeguamento applicazioni

Adozione del modello di Data Governance

#### IT4IT

€ **18 mln** Tecnologia come fattore abilitante del Piano Strategico

Evoluzione dell'architettura

Rafforzamento della Cyber Security

Sviluppo del modello operativo

#### IT4BUSINESS

€ **26 mln** Completare l'evoluzione verso un modello omnicanale digitale e instaurare una relazione "paperless" con la clientela

Omnicanalità

Revisione end-to-end Customer Journey

Open banking & partnership

Analytics

Nel 2020 i canali digitali hanno permesso alla clientela di operare efficacemente e in sicurezza e hanno visto un picco di operatività durante la fase più acuta della pandemia e un elevato livello di utilizzo anche a seguito della fase critica. In particolare, si evidenzia la **costante crescita dell'operatività mobile sul totale online**, anche grazie alla progressiva diffusione della nuova APP<sup>8</sup> di Banco BPM progettata con una nuova interfaccia, una semplificazione nelle logiche di navigazione e l'introduzione di nuove sezioni utili.

<sup>8</sup> Maggiori informazioni sull'APP sono disponibili sul nostro [sito web](#)



Relativamente ai **clienti privati**, le operazioni svolte da remoto<sup>9</sup> si attestano all'83% (+ 5,8% dal 2019) e, in particolare, l'operatività mobile copre ormai il 47,7% (+ 10,5% dal 2019) delle operazioni online (web + APP). L'operatività online rappresenta il 69% dell'operatività complessiva (+ 14,6% dal 2019).

Anche le **aziende clienti** si confermano molto propense all'utilizzo di canali alternativi alla filiale: le operazioni da remoto hanno raggiunto il 76,2% (+ 7,6% dal 2019) e, in particolare, le operazioni online rappresentano il 71,6% delle operazioni totali (+ 7,6% dal 2019).

Nell'ambito dell'evoluzione omnicanale e digital e del Programma .DOT

abbiamo avviato il servizio di **identità digitale**, che verrà messo a disposizione della clientela entro il primo trimestre del 2021, al fine di digitalizzare e rendere più efficiente e controllata l'operatività, ridurre il passaggio dei clienti in filiale per attività non rilevanti e ridurre drasticamente il consumo di carta.

Oltre a mettere in atto azioni in grado di agevolare l'operatività da remoto, in ottica di trasparenza nonché di rafforzamento e semplicità della relazione tra il Gruppo e la clientela abbiamo avviato il **progetto Language R- Evolution** con l'obiettivo di rivisitare tutta la comunicazione commerciale in modo che sia più semplice e facilmente comprensibile per i nostri interlocutori.

Nel 2020 abbiamo realizzato la mappatura completa di tutte le comunicazioni interessate: documenti commerciali, comunicazioni mail, fogli informativi, rendicontazioni e contabili (circa 266 milioni di comunicazioni che la Banca produce e invia ogni anno ai clienti tramite canali diversi) e abbiamo rivisitato circa 100 template di comunicazione. I primi rilasci relativi al nuovo estratto conto e al resoconto carte saranno disponibili nel primo trimestre del 2021.

<sup>9</sup> Operazioni effettuate o tramite web o tramite il canale atm

## SOLUZIONI DI VALORE PER LE IMPRESE

Ci proponiamo come partner di riferimento per le aziende, accompagnandole in ogni fase del loro ciclo di vita, con un approccio di banca del territorio che al tempo stesso può vantare soluzioni, competenze e centri di eccellenza per qualsiasi esigenza imprenditoriale.



SVILUPPO PRINCIPALMENTE ATTRAVERSO IL  
**FINANZIAMENTO BANCARIO**

### IDENTIFICAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ DI SVILUPPO

**Offerta diversificata** sia di prodotti e servizi tradizionali di commercial banking e parabancario sia di soluzioni sui mercati esteri.

### SOLUZIONI FINANZIARIE PER LO SVILUPPO E ATTIVITÀ STRAORDINARIE

**Analisi dei trend**, delle dinamiche settoriali e della struttura finanziaria d'impresa.

**Offerta di finanziamenti** e di soluzioni di finanza strutturata con operatori qualificati e istituzionali (fondi di private equity, immobiliari, ecc.).

### ATTIVITÀ CON L'ESTERO

**Offerta di prodotti e servizi** in ambito estero, attività di trade finance innovativa, partnership con banche estere.

### CULTURA PER LA CRESCITA

Community per cogliere **opportunità di business** in Italia e all'estero.  
Strumenti e percorsi di **educazione al management e alla finanza** al fine di stimolare l'innovazione e la crescita aziendale.



SVILUPPO PRINCIPALMENTE ATTRAVERSO IL  
**MERCATO DEI CAPITALI**

**Network di relazioni** per offerta di prodotti di investment banking a imprese di media e grande dimensione.

**Operazioni di finanza straordinaria**, soprattutto per PMI, quali quotazioni in Borsa, aumenti di capitale, OPA, SPAC, emissioni di bond, buy back, private placement, sindacazione, M&A, spin-off e cartolarizzazioni.

**Strutturazione** e distribuzione di strumenti di copertura e di gestione dei rischi finanziari.

**Attività di intermediazione**, ricerca azionaria e corporate broker.

**Strutturazione** e distribuzione di strumenti di copertura e di gestione dei rischi valutari.

# € **5** **plafond** **5MLD**

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI 2020-2023

Finanza  
sostenibile

Imprenditoria  
femminile

Percorsi  
di green  
transition

In particolare, con l'obiettivo di favorire la transizione delle nostre imprese verso un modello di business sostenibile, nel 2020 abbiamo annunciato lo stanziamento del **plafond "Investimenti Sostenibili 2020-2023" da € 5 mld** pianificando la valorizzazione delle best practice aziendali e la promozione di una cultura della finanza sostenibile tramite i nostri canali di comunicazione, in particolare online, con focus su imprenditoria femminile e supporto finanziario a percorsi di green transition. Il lancio del plafond vede anche la collaborazione con il Dipartimento di Energia del Politecnico di Milano e prevede la possibilità, per le aziende che richiedono di essere finanziate dalla Banca, di avere una valutazione tecnica dei progetti (es: in termini di impatto ambientale).

Nel 2020 è proseguita l'attività di supporto nello sviluppo del business all'estero, seppur con nuove modalità e tenendo conto delle difficoltà riguardanti il commercio internazionale. A favore delle aziende che operano o intendano operare con l'estero, è stato creato **BANCO BPM TRADE WORLD**, il nuovo hub che riunisce le piattaforme You World – Fare Business nel Mondo (di cui usufruiscono oltre 1.000 imprese clienti) e You Lounge – The Trade Club (di cui usufruiscono quasi 1.500 imprese clienti) che, insieme al portale You Trade Finance, permettono alle nostre aziende di usufruire di **un'ampia offerta di informazioni, servizi e network fondamentali per il business all'estero**.

Tra le soluzioni per la crescita sostenibile, **Banca Akros** supporta le imprese nelle emissioni obbligazionarie, anche quelle basate su aspetti di sostenibilità (circa € 500 mln di raccolta con i green bond nel 2020) nonché nelle emissioni di investment certificates con sottostante titoli o indici ESG (€16,3 mln nel 2020). Inoltre, significativo è stato il contributo di Banca Akros in qualità di sottoscrittore e co-dealer delle emissioni dei Titoli di Stato italiani: nel 2020 oltre € 34 mld destinati a fronteggiare l'emergenza da Covid-19. Infine, nel corso dell'anno sono state oltre 50 le conferenze e i seminari con società quotate italiane ed estere, tenutisi in modalità virtuale, finalizzati a condividere con investitori nazionali e internazionali attività, obiettivi e risultati anche in ambito ESG.

Riteniamo fondamentale **accompagnare la crescita delle imprese anche con percorsi formativi** in grado di favorire lo sviluppo di competenze tecnico-manageriali in grado di aumentare la competitività e la capacità di gestire i rischi, cogliendo le opportunità del mercato e superando i periodi di crisi. Tra le iniziative formative più rilevanti si evidenzia la **Classe Elite Lounge** che, nella nuova edizione, avrà un focus specifico sulla sostenibilità e vedrà la partecipazione di imprese clienti che rientrano nei settori considerati sostenibili secondo la tassonomia della Commissione Europea e che hanno l'obiettivo di valorizzare e intraprendere un percorso di sostenibilità.

Infine, abbiamo a cuore anche lo sviluppo delle **nuove iniziative imprenditoriali** (abbiamo oltre 2.000 clienti tra start up, scale up, incubatori e PMI innovative) e offriamo loro prodotti dedicati e soprattutto la possibilità di accedere a finanziamenti contro-garantiti da MCC, accordi in essere con i principali portali di crowdfunding, collaborazioni con incubatori di startup innovative volti a valorizzare la valutazione dei business plan e un network in grado di supportare le startup.



## VERIFICA E GESTIONE DELLA RELAZIONE

Il monitoraggio della **qualità della relazione** con la clientela, attraverso indagini di customer satisfaction e un attento studio dei reclami, è un'attività fondamentale e propedeutica al fine di lavorare su azioni di miglioramento continuo.

Nel 2020 **le indagini di customer satisfaction hanno coinvolto attraverso web e interviste telefoniche oltre 165.000 clienti** privati (compresi i professionisti) e aziende. I risultati hanno confermato un buon livello di soddisfazione: l'indicatore TRI\*M<sup>10</sup> di Banco BPM, del valore di 67 (come nel 2019), indica che nonostante il contesto delicato e il periodo di emergenza sanitaria ed economica vissuta nel corso del 2020, **il livello di soddisfazione complessiva, raccomandabilità, propensione al riacquisto e convenienza legato ai prodotti e ai servizi di Banco BPM si mantiene elevato.**

Il processo di feedback da parte della clientela si è rafforzato nel 2020 grazie all'acquisizione di una piattaforma di **customer feedback management** che permette di acquisire in tempo reale feedback (circa 10.000 nel 2020) utili a migliorare l'esperienza d'uso di YouWeb.

Il 2021 vedrà l'estensione dello strumento anche su altre nostre piattaforme digitali sia web sia mobile. Tale novità rientra nell'ambito della misurazione della **customer experience**, che nel 2020 attraverso interviste email ha coinvolto circa 23.000 persone e 6.800 piccole e medie aziende al fine di individuare eventuali punti critici nei processi esistenti e mettere in atto interventi, anche tempestivi, di risoluzione.

**Le principali evidenze di customer experience sono costantemente condivise internamente al fine di supportare tutte le strutture aziendali di competenza nelle attività di realizzazione di prodotti e/o nel miglioramento dei processi.**

In aggiunta alle indagini di customer satisfaction ed experience, nel corso del 2020 abbiamo condotto **10 progetti di ricerca**, coinvolgendo oltre 2.500 persone e 500 imprese, volti a verificare l'orientamento della clientela, anche a seguito dei cambiamenti di abitudini di utilizzo dei servizi bancari legati all'emergenza da Covid-19, e a raccogliere feedback sui prodotti e i servizi esistenti. Tali progetti sono stati realizzati ricorrendo anche alla **Panel Community di ricerca "Insquadra"**, avviata nel 2019 sui clienti privati ed estesa nel 2020 alle imprese. Abbiamo inoltre realizzato **circa 1.500 visite di mystery shopping in filiale** che hanno confermato un buon livello di servizio, con particolare riferimento all'aspetto relazionale.

Stabile nel  
2020 l'indice  
di **CUSTOMER  
SATISFACTION**  
TRI\*M di Banco BPM

<sup>10</sup> il TRI\*M è un indice numerico da 0 a 100 che tiene conto dalle valutazioni dei clienti relativamente a soddisfazione complessiva, raccomandabilità, propensione al riacquisto e convenienza. Vengono inoltre indagati la soddisfazione riguardante i prodotti, la reputazione, il servizio di filiale, i canali web e le eventuali criticità riscontrate

Nel 2020 i **reclami ricevuti**<sup>11</sup> registrano una crescita significativa rispetto all'anno precedente. Tale incremento, tuttavia, è da attribuirsi quasi esclusivamente a contestazioni connesse all'**emergenza sanitaria in corso, pari a circa 1.900 nel periodo considerato**, di cui:

- la maggior parte (circa 1.000 casi) sono da ricondurre a clienti che lamentano un "inadeguato livello di servizio offerto" in relazione alla temporanea chiusura delle filiali o più in generale alle modifiche nell'operatività (es. ingresso in filiale su appuntamento);

- oltre il 30% (circa 700 casi) è afferente a clienti che segnalano ritardi o assenza di adeguato "supporto" in relazione alle diverse agevolazioni creditizie. Tale dato deve essere tuttavia considerato tenendo conto delle oltre 100.000 domande di agevolazione processate nel 2020.

Anche l'incremento delle contestazioni relative a prodotti finanziari/assicurativi deve essere contestualizzato considerando le numeriche assolute contenute.

RECLAMI VERSO IL GRUPPO	2020	2019	Variazione
<b>Reclami ricevuti</b>	<b>9.470</b>	<b>7.251</b>	<b>+30,6%</b>
- di cui bancari	8.296	6.450	+28,6%
- di cui d'investimento	811	628	+29,1%
- di cui assicurativi	363	173	n.s.
<b>Reclami evasi</b>	<b>8.640</b>	<b>7.480</b>	<b>+15,5%</b>
- accolti	2.769	2.454	+12,8%
- parzialmente accolti	2.193	1.709	+28,3%
- respinti	3.678	3.317	+10,9%
<b>Lavorazione pratica (giornate medie)</b>			
- per servizi bancari	24	20	+20,0%
- per prodotti di investimento	36	33	+9,1%
- per prodotti assicurativi	25	28	-10,7%

<sup>11</sup> I dati sui reclami non considerano le contestazioni relative all'attività di segnalazione alla società Intermarket Diamond Business S.p.A. della clientela interessata all'acquisto di diamanti. Si tratta in totale, al 31/12/2020, di 23.646 istanze ricevute, 1.074 delle quali di pertinenza del 2020, di cui 18.283 oggetto di accordi transattivi perfezionati con la clientela (pari al 77,3% dei reclami ricevuti). Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla [Relazione Finanziaria Annuale](#)

## PRINCIPALI RISCHI

**IMPATTI NEGATIVI DELL'EMERGENZA PANDEMICA SULLA CLIENTELA**

**POSSIBILE DETERIORAMENTO DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA**

**MANCATO UTILIZZO DELLE OPPORTUNITÀ OFFERTE DALLA DIGITALIZZAZIONE**

## MODALITÀ DI GESTIONE/ POLITICHE PRATICATE

Progetto Re-Action: presidi organizzativi, risorse e iniziative realizzati prontamente per ridurre gli impatti negativi dell'emergenza pandemica sulla clientela.

Offerta di soluzioni a 360°, monitoraggio continuo della qualità della relazione e coinvolgimento della clientela nella fase di sviluppo di prodotti e servizi e nelle azioni di miglioramento.

Azioni, presidi organizzativi, investimenti e formazione volti a indirizzare in maniera efficace la relazione con il cliente, le modalità e gli strumenti di lavoro.





# CREDITO PER IL SOSTEGNO AL PAESE

**Il credito all'economia reale e alle persone è una delle principali attività del nostro business model e, con oltre € 109 mld a fine 2020, rappresenta il 60% dell'attivo totale del Gruppo.**

Sempre maggiore attenzione viene posta al supporto di iniziative sostenibili e durante il 2020 abbiamo contribuito alle azioni governative di sostegno a imprese e persone.

Abbiamo creato specifici presidi organizzativi volti a realizzare e perseguire strategie commerciali e creditizie, a valutare la concessione di nuovo credito tenendo conto della rischiosità della controparte e del settore in cui opera, a monitorare e gestire il credito già concesso.

Le **politiche creditizie** hanno come obiettivo quello di indirizzare la crescita degli impieghi in un'ottica di ottimizzazione del rischio/rendimento sostenendo lo sviluppo di settori e aziende con positive prospettive economico-finanziarie.

**Nel 2020, a causa dello shock pandemico, l'obiettivo si è spostato sul sostegno di settori e imprese colpiti duramente dalla crisi**

(come il turismo e la ristorazione, il tessile e l'abbigliamento, i mezzi di trasporto e le costruzioni) e che, grazie anche alle azioni messe in campo dal Governo, hanno potuto beneficiare di finanziamenti prioritari.

L'analisi delle proposte e le politiche attuate per la concessione del credito alle aziende mirano a ottimizzare il rapporto fra rischio, anche prospettico, e rendimento. Inoltre, le valutazioni tengono conto anche di informazioni non finanziarie, quali le caratteristiche del management, la trasparenza, la qualità dell'offerta, la reputazione, le relazioni con i fornitori e, per le operazioni di maggior rilievo, di qualsiasi fattore che potrebbe incidere negativamente sulla reputazione del Gruppo.



## MODELLO DI GESTIONE

### POLITICHE DEL CREDITO

Politiche del credito orientate alle sostenibilità del business, in ottica di ottimizzazione rischio/rendimento tenendo conto anche di valutazioni sulla sostenibilità ambientale e più in generale ESG

### CONCESSIONE DEL CREDITO

Erogazione del credito alle persone e all'economia reale attraverso strumenti ordinari e agevolati

### MONITORAGGIO DEL CREDITO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Continuo monitoraggio della qualità del credito e azioni correttive adeguate



In ottica di **integrazione dei criteri ESG all'interno delle politiche del credito**, con particolare riferimento all'ambito green:

- è stato condotto un assessment sull'intero portafoglio crediti del Gruppo volto a evidenziare la **nostra presenza nei settori particolarmente impattati in termini di sostenibilità ambientale** sulla base della nuova tassonomia della Commissione Europea, al fine di definire strategie mirate al sostegno degli investimenti legati alla transizione green;
- sono state implementate **policy specifiche per il settore real estate**, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo del settore indirizzando l'attenzione verso aziende che, oltre a presentare un profilo di rischio contenuto e prospettive interessanti, realizzino interventi di costruzione e di riqualificazione di immobili secondo logiche di sostenibilità ambientale;
- sono state privilegiate le concessioni di **mutui green** finalizzate all'acquisto e alla ristrutturazione di immobili che tengano conto dell'efficienza energetica. Tali politiche si concretizzeranno, dal punto di vista di effettivi impieghi, nel corso del 2021.

Nel 2021 punteremo in particolare alla valorizzazione di quelle aziende e quei settori che saranno in grado di sfruttare l'enorme potenzialità dell'e-commerce e che investiranno in iniziative sostenibili. In tal senso, l'agrifood si colloca tra i settori determinanti sia per l'importante presenza delle aziende agricole nei nostri territori sia per l'impatto di tale settore dal punto di vista della sostenibilità ambientale.

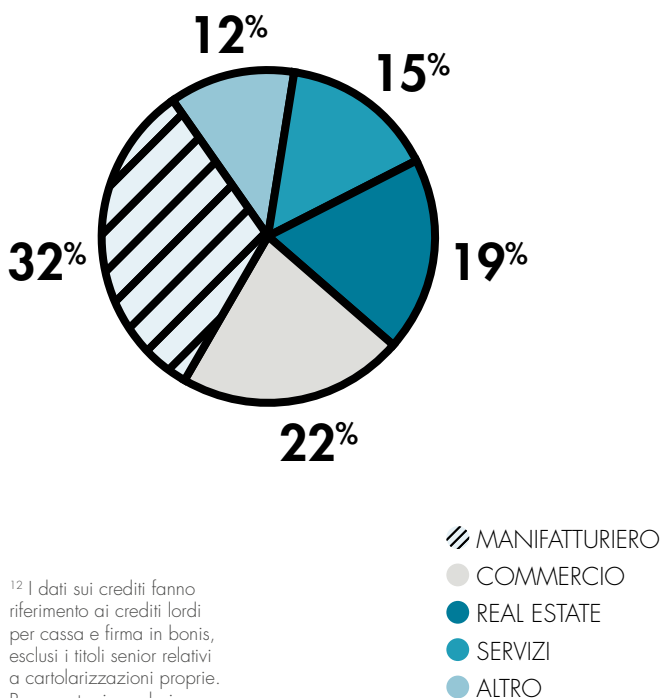
Durante il 2020 **le nuove erogazioni di credito verso famiglie e imprese sono state pari a € 27,6 mld**, in crescita del 29,2% rispetto all'anno scorso anche in relazione agli sforzi per fronteggiare l'emergenza da Covid-19.

Il totale degli impieghi del Gruppo (€ 109,6 mld<sup>12</sup>, + 5% rispetto al 2019) fa riferimento per circa il 25% alle persone e circa 60% alle imprese.

In particolare, a fine 2020 lo stock verso le **persone** è stato di oltre € 27 mld, (sostanzialmente in linea con i dati 2019), quasi il 90% dei quali relativi a mutui residenziali. Nel corso dell'anno, inoltre, abbiamo attivato una serie di manovre transitorie per sostenere le persone nella fase di emergenza, tra cui circa 24.000 moratorie relative alla sospensione delle rate dei mutui e circa 3.500 anticipazioni della cassa integrazione (senza costi per la clientela).

Relativamente alle **imprese**, lo stock di crediti a fine 2020 è pari a circa € 66 mld, 1/3 dei quali concentrati nel settore manifatturiero.

#### IMPIEGHI VERSO AZIENDE PER MACRO-SETTORE



<sup>12</sup> I dati sui crediti fanno riferimento ai crediti lordi per cassa e firma in bonis, esclusi i titoli senior relativi a cartolarizzazioni proprie. Per quanto riguarda i crediti alle imprese, si considerano i crediti lordi per cassa e firma in bonis



Nei confronti delle aziende più colpite dall'emergenza pandemica abbiamo fin da subito messo in atto **misure volte a sostenere gli impegni finanziari della clientela** attraverso:

- la proroga degli anticipi fatture in scadenza (101.500 proroghe per un totale di € 6,1 mld anticipati) e la sospensione delle rate di marzo (125.000 rate sospese per circa € 2,9 mld);
- lo stanziamento di un plafond di € 5 mld per fronteggiare l'emergenza, di cui € 3 mld per le imprese presenti su tutto il territorio nazionale e appartenenti a tutti i settori economici; € 1 mld per i liberi professionisti e € 1 mld per i commercianti.

Tra le iniziative a valenza sociale e ambientale finanziate nel 2020 si rilevano **diverse operazioni di project financing** che hanno riguardato **il comparto delle energie rinnovabili** (10 operazioni per un importo complessivo di € 250 mln) e **delle infrastrutture** (5 operazioni per un importo totale di € 165 mln).

Oltre al credito ordinario, siamo attivi nell'ambito dei **finanziamenti agevolati** (attraverso garanzie pubbliche o utilizzo di fondi a condizioni agevolate) finalizzati a ridurre il rischio di credito e a facilitare l'accesso al credito. Nel 2020, a causa dell'emergenza pandemica, tale operatività si è ulteriormente sviluppata con l'obiettivo di supportare anche quelle imprese che, in condizioni normali, non avrebbero potuto beneficiare del credito in maniera prioritaria a causa dell'elevato livello di rischio. In particolare, grazie alle garanzie **siamo riusciti a mettere in atto ulteriori misure di sostegno alle imprese** attraverso:

- 70.000 finanziamenti fino a € 25.000, limite successivamente aumentato a € 30.000, con garanzia al 100% per un totale di €1,5 mld;
- 18.000 finanziamenti con garanzia all'80% e al 90% per un totale di oltre € 7 mld;
- 250 finanziamenti con garanzia SACE per le imprese di maggiore dimensione per un totale di € 2,5 mld;
- 59.000 moratorie per un totale di € 12,5 mld.

Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, abbiamo attivato specifiche misure per persone e imprese che hanno subito danni a causa di eventi calamitosi, come la sospensione delle rate dei mutui e degli altri prestiti a favore dei residenti delle aree colpite, o nell'erogazione di finanziamenti a tassi agevolati a favore delle popolazioni colpite dal terremoto nel 2016 in Italia centrale.

Tipologia di intervento	Numero operazioni in essere a fine 2020	Stock impieghi a fine 2020 (€ mld)	Numero operazioni in essere a fine 2019	Stock impieghi a fine 2019 (€ mld)
Finanziamenti assistiti da <b>GARANZIE PUBBLICHE</b>	109.364	14,9	18.648	4,1
Finanziamenti assistiti da garanzie dei <b>CONFIDI</b>	7.624	0,5	12.224	0,7
Finanziamenti erogati con utilizzo di <b>PROVVISTE SPECIALI</b>	9.657	2,2	11.119	2,2
Finanziamenti assistiti da <b>CONTRIBUTI IN C/INTERESSI</b>	4.412	0,5	4.541	0,5
<b>TOTALE</b>	<b>131.057</b>	<b>18,1</b>	<b>46.532</b>	<b>7,5</b>

Anche nel 2020, è proseguita la collaborazione con le **Fondazioni Antiusura** che garantiscono fino al 100% dell'importo del finanziamento erogato (generalmente non superiore a 30.000 euro) destinato tipicamente al sostegno delle necessità più importanti (es: pagamento bollette, affitti arretrati, cartelle esattoriali, ecc). Nel corso dell'anno abbiamo realizzato **124 operazioni** in tal senso, a fine 2020 sono attive **8 convenzioni** con tali Fondazioni e un totale di **605 operazioni garantite per un importo di circa € 8 mln.**

#### ASSOCIAZIONI ANTIUSURA

- ✘ Fondazione Adventum Onlus
- ✘ Fondazione Beato G. Tovini
- ✘ Associazione Baccarato Antiusura Onlus
- ✘ Ambulatorio Antiusura Onlus
- ✘ Adiconsum
- ✘ Fondazione Salus Populi Romani
- ✘ Fondazione San Giuseppe Moscati
- ✘ Fondazione Wanda Vecchi Onlus

# € 28MLD

## MISURE DI ALLEGGERIMENTO

il 91% nei confronti  
delle imprese

**A fine 2020 il valore totale delle misure per la clientela finalizzate a beneficiare di un alleggerimento/ differimento degli impegni assunti** (es. attraverso la sospensione dei pagamenti per un determinato periodo, l'allungamento del periodo di ammortamento e il rifinanziamento per la ripresa e lo sviluppo delle attività) è **di € 28 mld, il 91% dei quali nei confronti delle imprese.**

L'attuazione di tali misure viene valutata nei confronti di persone e imprese, beneficiari di credito, che attraversano periodi di difficoltà ma presentano comunque prospettive economiche positive.

Relativamente ai crediti non performing, ci impegniamo a cercare **soluzioni win-win** con i nostri clienti in difficoltà evitando in tal modo l'attivazione di azioni legali per l'escussione delle garanzie a protezione del credito.

Anche grazie all'attività di mediazione con la clientela, **lo stock dei crediti non performing è passato da circa € 10 mld a fine 2019 a circa € 8,6 mld a fine 2020.**

Fase rilevante è il **monitoraggio del credito**, con l'obiettivo di cogliere tempestivamente i segnali di anomalia nella relazione con il cliente in modo da attivare le strategie di prevenzione per evitare un ulteriore degrado e recuperare le condizioni di normalità.

Tale processo è caratterizzato da tre principali fasi:

- l'identificazione delle posizioni con anomalia;
- il loro raggruppamento (clusterizzazione) in funzione del tipo di clientela, di anomalia e di fascia di valore, con strategie di gestione differenziate e criteri di priorità di lavorazione;
- l'applicazione di strategie per la risoluzione delle anomalie.

PRINCIPALI RISCHI

CREDITO E SOVRA-INDEBITAMENTO

ERRATA CONDOTTA DA PARTE DEL PERSONALE COMMERCIALE E RISCHI OPERATIVI

FALLIMENTO DELL'ECONOMIA REALE E DELLE FAMIGLIE

MODALITÀ DI GESTIONE/  
POLITICHE PRATICATE

- Valutazione del merito creditizio e dei rischi nel processo di concessione del credito e netta distinzione dei ruoli tra proponente e deliberante.
- Modello e metriche di misurazione del rischio di credito all'avanguardia.
- Verifica della capacità del cliente di far fronte ai debiti assunti.
- Presidio della qualità del credito e iniziative di mediazione per consentire ai clienti in temporanea difficoltà finanziaria di far fronte ai propri impegni.

- Principi di condotta previsti dal Codice Etico e norme interne relative al comportamento del personale verso gli interlocutori interni ed esterni e nell'operatività commerciale.
- Definizione, all'interno del nuovo modello di rete, di nuovi ruoli specifici di direzione territoriale e di filiale come parte integrante del processo dei controlli al fine di presidiare al meglio i rischi operativi.

Misure ordinarie e straordinarie per sostenere gli impegni finanziari della clientela anche attraverso misure di garanzia.



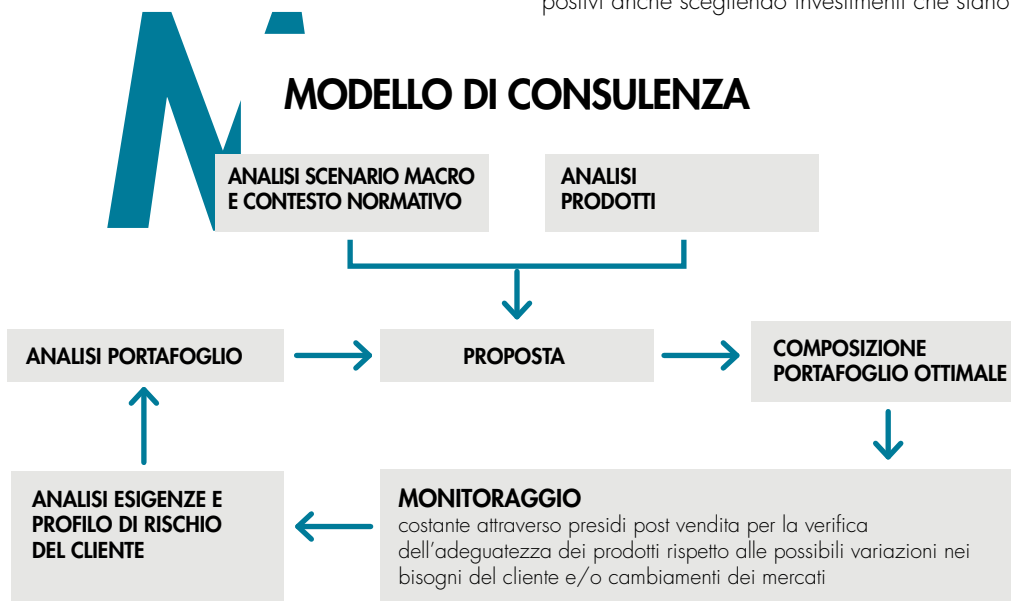
# GESTIONE RESPONSABILE E VALORIZZAZIONE DEL RISPARMIO

Per poter effettuare scelte di investimento consapevoli, mettiamo a disposizione della nostra clientela strutture specialistiche, una offerta di prodotti diversificata, una consulenza personalizzata e opportunità di approfondimento su varie tematiche.

Il nostro Codice Etico prevede un preciso impegno in tal senso: "I prodotti e i servizi proposti al cliente devono essere rispondenti alle sue reali esigenze e non è consentito il ricorso a pratiche elusive, defatigatorie o, comunque, tendenti a forzare il suo giudizio o il suo comportamento. **I clienti sono informati in modo chiaro e completo** sui prodotti e servizi offerti e relative condizioni applicate, al fine di facilitarne la comprensione e l'assunzione di **scelte consapevoli**".

Il modello di consulenza adottato da **Banca Aletti, investment center di Banco BPM per il risparmio gestito**, parte da un'analisi delle esigenze del cliente e si configura come un processo in continua evoluzione che vede il Gruppo affiancare la propria clientela per rispondere tempestivamente ed efficacemente a tutti i cambiamenti che riguardano i bisogni, le condizioni economiche e il contesto di mercato.

L'obiettivo della nostra consulenza è quello di costruire portafogli che, sulla base di dati solidi e quantitativi, permettano di diversificare e di raggiungere rendimenti positivi anche scegliendo investimenti che siano sostenibili.



Nel corso del 2020 la crisi sanitaria indotta dalla pandemia ha modificato profondamente il modo di interagire e operare con i clienti. Il Gruppo Banco BPM si è attivato prontamente per garantire la continuità nella relazione con la clientela. In particolare, sono

stati facilitati i contatti attraverso l'utilizzo dei canali on line e sono state adottate delle semplificazioni, previste per il periodo eccezionale, per agevolare l'operatività da casa, come ad esempio la raccolta di ordini di compravendita di strumenti finanziari.

Nonostante il periodo particolarmente impegnativo, nel 2020 il modello di consulenza esistente è stato affiancato, destinandolo al momento ai soli clienti private, da un **nuovo modello di servizio e consulenza**, "BA<sup>3</sup>", basato sulla **finanza comportamentale** per l'elaborazione di proposte di investimento personalizzate indirizzate ai diversi profili dei clienti. Questo nuovo modello integra il processo di investimento tradizionale con le variabili dei **bisogni, dell'investimento consapevole e della personalità finanziaria dell'investitore** per ottenere nuovi standard di creazione di valore e soddisfazione del cliente.

La pandemia ha anche condizionato i mercati aumentandone la volatilità e questo ha influito sulla percentuale dei portafogli clienti con contratto di consulenza attiva adeguati al profilo di rischio che nel 2020 è pari all'87%, leggermente in calo rispetto al 2019 (circa 90%).

L'impegno di Banco BPM verso il **risparmio "sostenibile"** è proseguito anche nel 2020 con sempre maggior convinzione e si è tradotto nell'avvio di un progetto che prevede l'introduzione di **modelli di valutazione quali-quantitativa degli strumenti finanziari in chiave ESG, nell'ulteriore ampliamento della gamma di prodotti gestiti con criteri Environmental, Social and Governance (ESG) e Sustainable Responsible Investment (SRI)**.

Fondamentale è anche la stretta collaborazione con Anima Sgr e Etica Sgr, le due società di risparmio gestito con cui abbiamo una partnership societaria consolidata, e il coinvolgimento di nuovi asset manager.

Infatti, ai fondi SRI di Etica Sgr, già a disposizione della clientela, il Gruppo ha affiancato ulteriori OICR (Organismi di investimento collettivi del risparmio) gestiti da asset manager con una consolidata esperienza nell'ambito degli investimenti sostenibili, tra cui **Raiffeisen, Pictet e Allianz**. I prodotti sono diversificati in base all'asset class (azioni, obbligazioni, ecc.) e vengono gestiti sulla base dei criteri di esclusione, best in class, impact investing, integrazione di criteri ESG, fondi tematici ed engagement.

Inoltre, l'offerta si è allargata grazie ai fondi di Anima Sgr che da aprile 2020, per la maggior parte dei fondi gestiti, ha avviato l'**incorporazione nel proprio processo di investimento, degli aspetti ambientali, sociali e di governo societario**, integrando la tradizionale analisi finanziaria di rischio-rendimento. Oltre ai criteri ESG, vengono seguiti anche criteri di esclusione di investimenti in titoli di emittenti che operano nel settore della produzione o vendita di armi vietate da Convenzioni ONU e da emittenti governativi sanzionati dalle Nazioni Unite per la violazione dei diritti umani.

In particolare, Anima sgr, che nel 2018 ha sottoscritto gli **UN PRI** e che nel 2020 ha ottenuto il **rating A** per la Strategia & Governance ESG da parte di **UN PRI**, ha lanciato la gamma **ESaloGo**, una famiglia di fondi che integra in modo più strutturato l'analisi dei fattori ESG nel processo di investimento ed esclude ulteriori settori controversi, come tabacco, gioco d'azzardo, armamenti. Anima Sgr ha, inoltre, istituito un apposito Comitato che monitora costantemente il profilo ESG dei fondi.

**UN PRI.** I Principi di Investimento Responsabile delle Nazioni Unite sono un'iniziativa volta a diffondere e integrare i criteri ESG nelle pratiche di investimento. Tali principi sono stati lanciati dalle Nazioni Unite nel 2006 con l'intento di favorire la diffusione dell'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali

#### **Anima SGR - Sistema ESaloGo.**

*"Si tratta di fondi di diritto italiano che integrano i criteri di analisi tradizionale (contesto macro-economico, scenario finanziario, analisi micro-economica dei singoli emittenti) con valutazioni sulle variabili ESG, cioè quelle relative alla sostenibilità ambientale, sociale e di governance dei titoli presenti nei portafogli. Il Comitato ESG di ANIMA predisponde liste di esclusione degli investimenti in titoli che non rispondono ai criteri, monitora la "qualità ESG" dei portafogli (rating ESG) ed esamina singolarmente tutti i titoli di bassa "qualità ESG", per decidere se mantenerli o liquidarli. Il Team di gestione ha il compito di integrare le valutazioni, prescrizioni e limitazioni del Comitato ESG all'interno delle decisioni di investimento".*

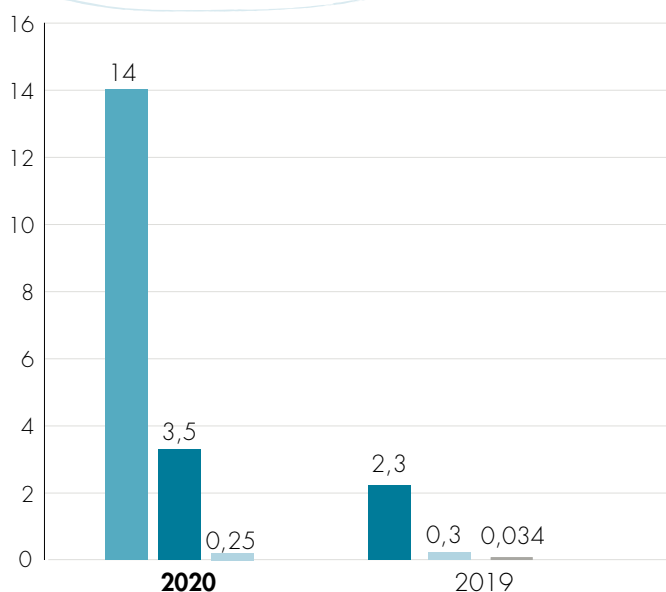
Fonte: [www.animasgr.it](http://www.animasgr.it)



L'offerta di prodotti comprende la polizza UnitLinked Vera Financial Futuro Sostenibile 2.0. che ha come sottostante anche fondi di Etica Sgr.

Nell'ambito dell'offerta dei servizi si segnala la presenza di mandati di gestione individuali riferibili a clientela Istituzionale che perseguono criteri di esclusione secondo principi coerenti con la religione cattolica. Tali vincoli di selezione sono in linea con le richieste di personalizzazione del cliente per il cui rispetto viene posta particolare attenzione da parte del gestore in fase di monitoraggio del portafoglio.

### MASSE GESTITE (Dati in € mld)



Tipologia di intervento	2020	2019
<b>Fondi</b>	<b>17,5</b>	<b>2,3</b>
con focus ESG/sostenibile	3,5	2,3
con fattori ESG integrati nel processo di investimento	14,0	-
<b>Mandati di gestione individuali</b>	<b>0,25</b>	<b>0,3</b>
gestiti con criteri di esclusione secondo principi coerenti con la religione cattolica	0,25	0,3
gestiti con criteri ESG/SRI	-	0,034
<b>Totale</b>	<b>17,7</b>	<b>2,6</b>

- Fondi con focus ESG/sostenibile
- Fondi con fattori ESG integrati nel processo di investimento
- Mandati di gestione individuali gestiti con criteri di esclusione secondo principi coerenti con la religione cattolica
- Mandati di gestioni individuali gestiti con criteri ESG/SRI

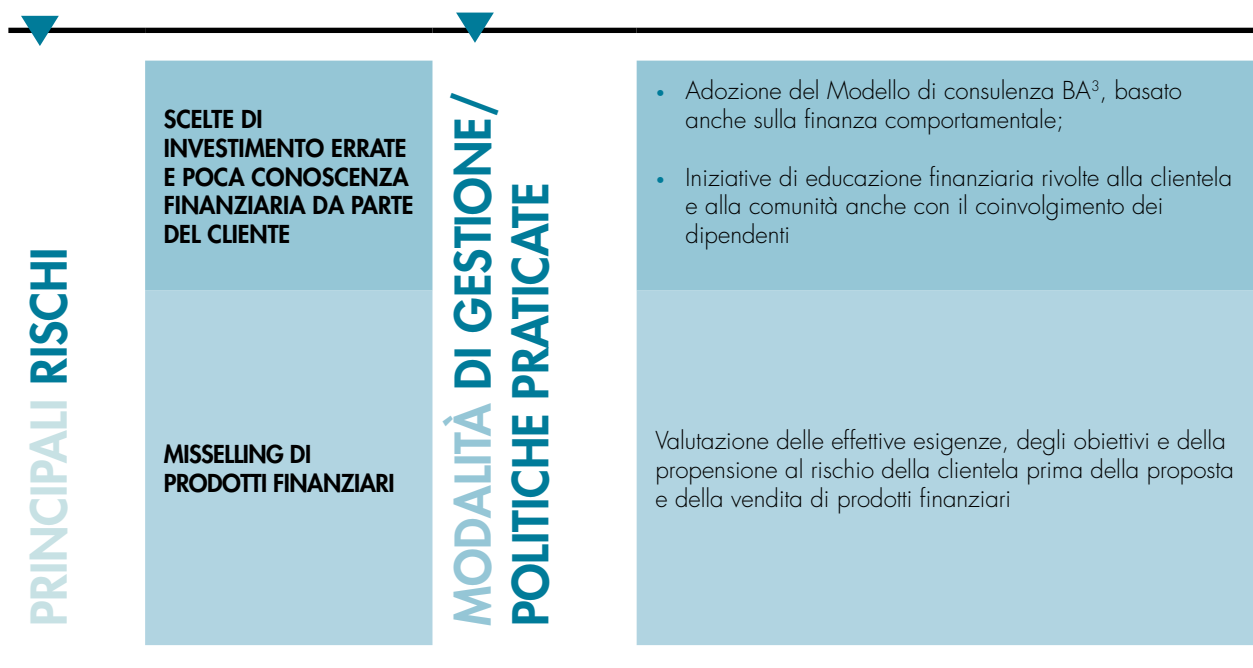
Con l'entrata in vigore del Regolamento UE 2088/2019, la definizione degli strumenti ESG/sostenibili seguirà tali disposizioni, in particolare con riferimento alla classificazione art. 8 e art. 9 dei prodotti ESG/sostenibili e dell'informativa art. 6 a livello di unità organizzativa. Tali importi potrebbero quindi subire significative variazioni in ottemperanza a tale Regolamento. In un contesto in continua e rapida evoluzione è sempre più importante essere informati quando si effettuano scelte economiche e finanziarie complesse. Per tale motivo abbiamo

sempre contribuito a mettere la clientela nelle condizioni di effettuare scelte di investimento consapevoli. Anche nel 2020, nonostante la pandemia abbia reso difficile la programmazione degli incontri, sono stati organizzati 36 corsi di consapevolezza finanziaria, 31 dei quali tenuti on line, a cui hanno partecipato complessivamente circa 1.900 persone. Abbiamo inoltre partecipato in qualità di relatori a convegni e a tavole rotonde su temi legati agli investimenti sostenibili.

## INVESTIMENTI ESG PRESENTI NEL PORTAFOGLIO DI PROPRIETÀ DI BANCO BPM

A partire dal 2020 gli aspetti ESG sono entrati anche nel processo di scelta dei fondi di investimento in cui la Banca investe direttamente proprie risorse. In particolare, nella fase di due diligence dei prodotti vengono analizzate la società di gestione e la sua governance, la strategia, il regolamento del fondo, il team e il track record. I fattori ESG che si esaminano e che vengono monitorati annualmente sono diversi e possono riguardare l'adesione ai principi UN PRI/SDG e/o di altre organizzazioni internazionali, la presenza di policy specifiche e di un Responsabile ESG, il reporting periodico per i quotisti, la verifica dell'analisi ESG nei memorandum di acquisizione delle partecipazioni.

Inoltre, nel 2020 abbiamo acquistato sul mercato primario titoli non governativi per un totale di circa € 660 mln, con particolare focus sui titoli ESG che, pur rappresentando solo l'8,6% del nostro portafoglio non governativo, sono cresciuti di oltre il 50% rispetto al 2019.





# BUSINESS CONTINUITY, CYBERSECURITY E PRIVACY

Lavoriamo in uno dei settori considerati essenziali che devono garantire un adeguato livello di servizio anche in presenza di condizioni esterne ostili. Nel 2020, attraverso nuove modalità di lavoro, ci siamo organizzati per continuare a offrire un servizio rispondente alle esigenze della clientela e caratterizzato da adeguati livelli di sicurezza<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> La policy in tale ambito è vasta e prevede il *Regolamento in materia di sicurezza informatica*, aggiornato con riferimento al tema della sicurezza dei sistemi di pagamento in linea con la *Direttiva UE 2015/2366* (PSD2); il *Regolamento in materia di rischio informatico*, aggiornato allo scopo di rafforzare ulteriormente il presidio del rischio informatico; le *Linee Guida in materia di incidenti informatici*, che disciplinano i principi, i ruoli e le responsabilità in materia di gestione degli incidenti informatici; il *Manuale Metodologico in materia di sicurezza dei servizi di pagamento*, che disciplina le modalità metodologiche che guidano l'operatività aziendale adottata in materia di sicurezza dei servizi di pagamento; il *Manuale Metodologico sulla metodologia di analisi del rischio informatico*, che descrive la metodologia di analisi e quantificazione del rischio informatico, in linea con la *Circolare 285/2013* di Banca d'Italia; il *Manuale Metodologico per lo sviluppo di software sicuro dot. NET*, che disciplina le modalità metodologiche da seguire per implementare i requisiti di sicurezza ed effettuare lo sviluppo sicuro di applicazioni web dot.NET; il *Manuale Metodologico per lo sviluppo di software sicuro J2EE*, che disciplina le modalità metodologiche da seguire per implementare i requisiti di sicurezza ed effettuare lo sviluppo sicuro delle applicazioni web mediante l'utilizzo di J2EE ed eventualmente Spring; il *Manuale Metodologico valutazione della gravità della violazione dei dati personali*, che formalizza l'adozione, da parte della struttura Supporto DPO, di una metodologia mutuata da quella introdotta dall'Agenzia Europea per la sicurezza delle reti e dell'informazioni (ENISA), al fine di valutare, con approccio strutturato e basato su scoring, la severità di una violazione dei dati personali; le *Norme di Processo* che riguardano la gestione del rischio informatico, il processo di prevenzione e gestione delle frodi informatiche



## MODELLO DI GESTIONE

### DATA GOVERNANCE E IT SECURITY

Gestione e sicurezza di dati e informazioni, continuità operativa

### PRIVACY

Tutela del patrimonio informativo a disposizione del Gruppo

## DATA GOVERNANCE E IT SECURITY

L'emergenza pandemica ci ha spinto ad accelerare l'**adozione**, avviata già negli anni precedenti, di una **metodologia di lavoro agile** che, attraverso strumenti di collaborazione e una logica per obiettivi, ha la finalità di favorire interazioni interfunzionali efficaci, autonomia, flessibilità ed efficacia organizzativa.

Al tempo stesso, i clienti sono stati incoraggiati a usufruire il più possibile dei servizi bancari a distanza attraverso i canali digitali (web, mobile e phone banking). Al fine di accompagnare l'utilizzo efficace dei servizi in modalità digital, attraverso tutti i nostri canali di comunicazione (APP, Web, mail, SMS, ATM, social) **abbiamo investito in strumenti di "education"**, soprattutto in ambito di sicurezza, per mitigare il rischio di frodi dovute a mail fraudolente (phishing), SMS fraudolenti (smishing) e truffe telefoniche (vishing) finalizzate a sottrarre dati personali e/o bancari e indurre ad altri comportamenti fraudolenti. Inoltre, abbiamo realizzato alcune **iniziative finalizzate ad aumentare il livello di sicurezza nell'operatività** della clientela attraverso l'introduzione di sistemi di *step up authentication* nella nuova APP per la clientela, a fronte della rilevazione di situazioni di rischio elevato ma in assenza di requisiti per il blocco dell'operazione. Si è inoltre introdotta la funzionalità di *transaction signing* (SCAD) anche per i pagamenti online mediante carte (in linea con la normativa PSD2).



La **business continuity** del Gruppo è assicurata dall'impianto organizzativo di business continuity management e crisis management disciplinato nel **Piano di continuità operativa**, che formalizza gli obiettivi e le strategie individuando i principi, gli obiettivi, le procedure e le risorse necessarie per la gestione della continuità operativa aziendale e per la gestione delle situazioni di crisi conseguenti a eventi che colpiscono il Gruppo o le sue controparti rilevanti. Il piano di continuità è articolato in piani settoriali, riferiti agli scenari di crisi definiti dalla normativa, tra i quali il piano di **disaster recovery**, finalizzato a consentire il funzionamento delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. Vengono svolte periodicamente prove di adeguatezza del piano di continuità operativa, sia per la parte organizzativa sia per la parte tecnologica, i cui risultati vengono portati annualmente alla attenzione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle altre società coinvolte nel piano stesso.

Relativamente al **sistema informativo aziendale**, il Gruppo rispetta gli accreditamenti esterni obbligatori nel settore finanziario (es. PCI-DSS, SWIFT CSP, ecc.) e svolge, in collaborazione con partner esterni qualificati, attività di assessment per migliorare la capacità di prevenire, rilevare e rispondere agli attacchi informatici in linea con lo standard NIST Cybersecurity Framework<sup>14</sup>.

Il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni riferisce allo standard ISO 27001; in aggiunta in azienda esistono competenze e certificazioni anche di altri standard di mercato (es. lead auditor 27001, CBCI, Cobit 5 Foundation, ecc.).

#### PARTNERSHIP PER PREVENIRE E CONTRASTARE IL CYBER CRIME

La Banca partecipa al CERTFin (CERT Finanziario Italiano), un'iniziativa cooperativa pubblico-privata finalizzata a innalzare la capacità di gestione dei rischi cyber degli operatori bancari e finanziari e la cyber resilience del sistema finanziario italiano. Inoltre, nell'ambito del progetto OF2CEN (Online Fraud Cyber Centre Expert Network) è attiva una collaborazione con la Polizia di Stato per lo scambio in tempo reale di informazioni riguardo la prevenzione e contenimento delle frodi bancarie.

La gestione degli **incidenti informatici** viene attuata tramite un processo di coinvolgimento di strutture tecniche e di escalation verso le funzioni apicali in relazione al livello di gravità assegnato all'incidente. A seguito dell'identificazione, si avviano le azioni di contenimento e risoluzione dell'incidente, coinvolgendo le strutture aziendali pertinenti e, per i casi più rilevanti, è prevista la comunicazione dell'incidente alle autorità di controllo (es. Banca d'Italia).

#### Nel 2020 non sono stati riscontrati gravi incidenti di sicurezza informatica

tali da comportare segnalazione alla Banca d'Italia. Gli unici eventi rilevati e segnalati alla BCE riguardano tre casi di phishing ed intromissioni fraudolente su caselle e-mail aziendali, unitamente ad un tentativo di intromissione in una casella PEC della Divisione Leasing. Tali eventi, peraltro, non hanno dato adito ad alcun esborso o sanzione.

I casi di incidenti con severità grave rientrano nel processo di crisis management che coinvolgono i vertici apicali del Gruppo. È inoltre operativo in modalità 24x7, 365 gg all'anno, un servizio di Security Operation Center (SOC) che garantisce la presa in carico ed il triage di tutte le segnalazioni in ambito cyber security. Il sistema IT del Gruppo viene sottoposto a controlli la cui frequenza dipende dalle criticità e dalle esigenze che via via si presentano. Inoltre, è stata stipulata una **polizza assicurativa a copertura dei rischi derivanti da una violazione di sicurezza o da una violazione di confidenzialità dei dati personali** in termini di copertura di danni propri (interruzione di attività – costi e spese - protezione dei dati personali – costi di difesa e sanzioni risultanti da una indagine – cyber estorsione) nonché copertura per **richieste di risarcimento avanzate da un terzo e responsabilità derivante dai media**.

<sup>14</sup> Per maggiori informazioni consultare il [sito del NIST](#)



## PRIVACY

Come gruppo bancario **disponiamo di un grande patrimonio informativo da tutelare** e, a tal proposito, come per l'ambito di IT security, abbiamo non solo accresciuto presidi e competenze ma anche ridisegnato procedure e regolamenti per rendere sempre più efficaci ed operativi i principi di privacy by design e by default nello svolgimento delle nostre attività. Relativamente alla **protezione dei dati personali**, al fine di garantire agli interessati l'esercizio dei propri diritti, abbiamo una casella mail dedicata alla raccolta delle istanze (protezionedati@bancobpm.it) e ci siamo dotati di uno specifico presidio organizzativo<sup>15</sup>, di apposita normativa interna<sup>16</sup> e abbiamo avviato l'implementazione di adeguate soluzioni informatiche.

In particolare, la normativa interna prevede che le informazioni gestite debbano essere oggetto di classificazione, in modo da poter garantire l'efficace applicazione, caso per caso, delle opportune misure di sicurezza.

<sup>15</sup> Il Data Protection Officer (DPO) è il Responsabile della funzione Compliance nel cui ambito esiste un supporto specialistico ad hoc

<sup>16</sup> In seguito all'introduzione del GDPR sono state riviste sia le norme interne che attribuiscono ruoli e responsabilità, sia i processi disegnati a tutela dei diritti degli interessati. Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione Privacy del nostro [sito web](#)

<sup>17</sup> Nel 2020 sono stati presentati dei reclami e delle richieste di chiarimento da parte del Garante della Privacy che al 31/12/2020 non hanno ancora prodotto esito

Nel corso del 2020 **non si sono verificati episodi di perdite di dati o accessi non autorizzati di rilevanza tale da comportare comunicazioni al Garante della Privacy o agli interessati** e non sono state comminate sanzioni in tale ambito<sup>17</sup>.

## PRESIDI IN MATERIA DI INFORMATION SECURITY E PRIVACY



Al fine di **diffondere consapevolezza** su tali tematiche, anche nel 2020 abbiamo realizzato:

- **percorsi formativi** sulla cybersecurity e sulla classificazione dei documenti per un uso corretto delle informazioni rivolti a tutti i dipendenti del Gruppo;
- **pubblicazioni sul sito web di pillole sulla sicurezza** rivolti alla clientela (truffe in ambito Covid, mail, app, sms, whatsapp, sim smartphone) e sulla intranet aziendale rivolte a tutti i dipendenti (attacchi phishing, smishing, telefonate fake), MFA - multi factor authentication);
- **comunicazione interna** relativamente ad attacchi phishing, gestione della posta aziendale, servizi internet e riconoscimenti di truffe.

Inoltre, per il 2021 abbiamo pianificato sessioni formative in aula virtuale relativamente all'ambito privacy.

Nel 2020  
**NON SI SONO**  
**VERIFICATI** né gravi incidenti di sicurezza  
 informatica né gravi episodi di  
 perdita di dati o accessi non  
 autorizzati.

## PRINCIPALI RISCHI

**CYBERCRIME,  
 SICUREZZA  
 INFORMATICA E  
 PRIVACY**

**INFODEMIA E AZIONI  
 CYBER FRAUDOLENTE**

## MODALITÀ DI GESTIONE/ POLITICHE PRATICATE

Investimenti, presidi, normative e misure tecniche e organizzative per garantire la continuità operativa, tutelare i dati personali, prevenire incidenti informatici, mitigare gli effetti degli attacchi cyber.

Tempestive iniziative di consapevolezza attraverso percorsi formativi e pillole informative verso clientela e dipendenti.



# INSIEME ALLE NOSTRE PERSONE



## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



**21.000** OLTRE  
**persone**

LA QUASI TOTALITÀ CON  
CONTRATTO A TEMPO  
INDETERMINATO

**885.000** ORE  
di FORMAZIONE  
e € **5,5** MLN INVESTITI

OLTRE **7.000**  
**PERSONE**  
ABILITATE A LAVORARE  
DA CASA

**75.000** Circa dipendenti, persone in  
esodo e in quiescenza e  
familiari a carico coperti  
dall'assistenza sanitaria

CERTIFICAZIONE

**UNI ISO 45001:2018**

PER IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE  
E SICUREZZA SUL LAVORO



# GESTIONE, SVILUPPO E INCLUSION DELLE PERSONE

La gestione del personale è indirizzata al *“rispetto della personalità e della dignità di ciascun dipendente”* e alla promozione di *“un clima lavorativo positivo, che valorizzi le individualità e i rapporti interpersonali, favorendo il rafforzamento del senso d'appartenenza e dello spirito di squadra”*<sup>1</sup>.

Tale politica si concretizza attraverso un **modello di gestione del personale improntato al continuo sviluppo professionale, attraverso la costante acquisizione di nuove competenze**, accompagnata da un ricambio generazionale, nella piena salvaguardia delle condizioni lavorative.

La valorizzazione e l'ascolto delle persone, lo sviluppo e il riconoscimento di competenze acquisite e di aspettative professionali sono stati fondamentali per creare un **clima di lavoro positivo**, condizione essenziale per motivare le persone e raggiungere un adeguato livello di performance in particolare in periodi come quelli che stiamo vivendo, caratterizzati da complessità, incertezza e nuove modalità di lavoro. Il **rapporto tra azienda e lavoratori non evidenzia elevati livelli di conflittualità**: relativamente alle cause di diritto del lavoro, nel corso del 2020 sono stati depositati da dipendenti / ex dipendenti 25 ricorsi contro il Gruppo e 8 contenziosi passivi riguardano impugnazioni di licenziamenti per giusta causa.

**Vengono garantiti i diritti di tutti i lavoratori**, ivi compresi il diritto del lavoro e sindacale<sup>2</sup>, applicando le tutele previste dalle disposizioni di legge, dal CCNL e dalla specifica contrattazione integrativa aziendale.



## MODELLO DI GESTIONE

### ACQUISIZIONE DI COMPETENZE ATTRAVERSO LA FORMAZIONE

Continui investimenti in formazione per affrontare le sfide del futuro e valorizzare le persone.

### VALUTAZIONE E CRESCITA DELLE PERSONE

Misurazione delle competenze, valutazione dei risultati conseguiti e diversificazione delle esperienze professionali

### INCLUSION E INSERIMENTO DI NUOVE RISORSE

Assunzione di risorse e processi mirati all'efficace inserimento delle persone in azienda

### GESTIONE SOSTENIBILE DELLE USCITE

Attenzione alla valorizzazione delle esperienze, al passaggio di know how e alle uscite delle persone in maniera responsabile

<sup>1</sup> Per ulteriori dettagli si rimanda al [Codice Etico](#) di Banco BPM

<sup>2</sup> I dipendenti delle banche del Gruppo sono coperti dal Contratto Collettivo Nazionale del Credito sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali

Nel corso del 2020 le gravi problematiche causate dalla pandemia da Covid-19 hanno reso necessaria **l'adozione di un'articolata serie di interventi precauzionali di carattere informativo, igienico-sanitario, organizzativo e gestionale, volti ad arginare i rischi di contagio nei luoghi di lavoro.** La gestione aziendale dell'emergenza sanitaria ha costituito oggetto di continuo confronto anche con le organizzazioni sindacali, in particolare relativamente alle misure di flessibilità lavorativa idonee a supportare sia le esigenze personali e familiari, particolarmente rilevanti per i lavoratori con figli e/o in condizioni di fragilità, sia l'efficacia delle misure di prevenzione e contenimento del contagio a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, limitando le attività lavorative in presenza.

Durante l'emergenza abbiamo attivato:

- **il lavoro agile per oltre 7.000 persone** anche grazie alla distribuzione di strumenti per il remote working e garantendo il diritto alla disconnessione per le Aree Professionali e i Quadri Direttivi che effettuano la prestazione lavorativa agile;
- **il ricorso alle prestazioni ordinarie del Fondo di Solidarietà del Settore, con due periodi di sospensione lavorativa obbligatoria regolarmente remunerati** (300.000 giornate per 18.000 dipendenti nel primo periodo 9 marzo–31 agosto e 170.000 giornate per 19.000 dipendenti nel secondo periodo 16 novembre–31 dicembre);
- **permessi retribuiti a sostegno delle esigenze genitoriali per un totale di circa 15.000 giornate** così distribuite: fino ad un massimo di 3 giornate nel periodo 27 aprile - 8 giugno per i dipendenti con figli da 0 a 12 anni; fino ad un massimo di 6 giornate nel periodo 9 giugno- 14 settembre e fino ad un massimo di ulteriori 3 giornate nel periodo 16 novembre - 31 dicembre (in entrambi i periodi per i dipendenti richiedenti con figli da 0 a 14 anni).

## LE NOSTRE PERSONE, INSERIMENTO DI NUOVE RISORSE E GESTIONE SOSTENIBILE DELLE USCITE

Siamo un Gruppo di circa 21.700 dipendenti, la quasi totalità con contratto a tempo indeterminato<sup>3</sup>, con un'anzianità media di servizio di oltre 22 anni e un'età media di circa 49 anni. Il 95,7% dei dipendenti lavora in Banco BPM e quasi 2/3 lavorano nella rete commerciale. Oltre 700 persone lavorano nelle società specialistiche [Banca Aletti](#) e [Banca Akros](#).

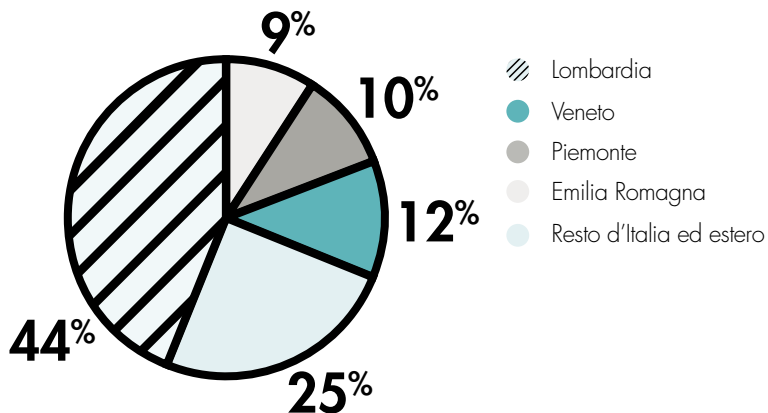
<sup>3</sup> Non si rilevano contratti di lavoro a tempo determinato. I dati sui dipendenti differiscono dalla forza lavoro in quanto si rilevano anche 5 collaboratori, 12 stagisti/tirocinanti e una persona in distacco

DIPENDENTI DEL GRUPPO	2020	2019
<b>Dipendenti totali*</b>	<b>21.662</b>	<b>21.938</b>
<b>Dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>21.511</b>	<b>21.708</b>
di cui donne	45%	44,8%
di cui uomini	55%	55,2%
<b>Dipendenti in apprendistato</b>	<b>151</b>	<b>230</b>
di cui donne	52,3%	49,1%
di cui uomini	47,7%	50,9%
<b>Dipendenti part-time</b>	<b>3.546</b>	<b>3.470</b>
di cui donne	94,3%	94,5%
di cui uomini	5,7%	5,5%
<b>Dipendenti full time</b>	<b>18.116</b>	<b>18.468</b>
di cui donne	35,5%	35,5%
di cui uomini	64,5%	64,5%

La tabella mostra una riduzione dei dipendenti del Gruppo e un aumento delle persone che scelgono di usufruire di un orario ridotto (il 16,4% del totale rispetto al 15,8% nel 2019). La diminuzione dei dipendenti in apprendistato tiene conto della trasformazione contrattuale a tempo indeterminato. Non si evidenziano particolari differenze nella distribuzione di genere rispetto al 2019.

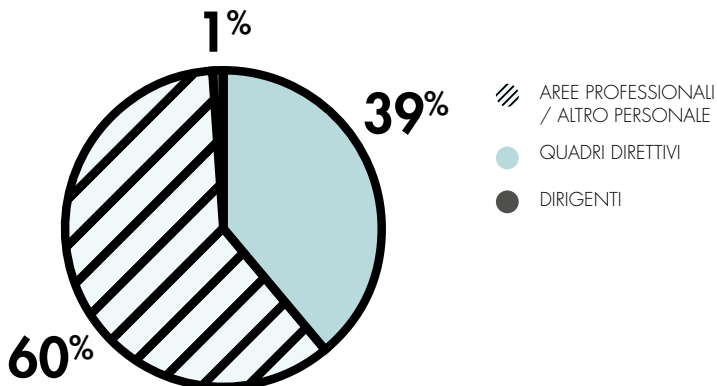


### DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA



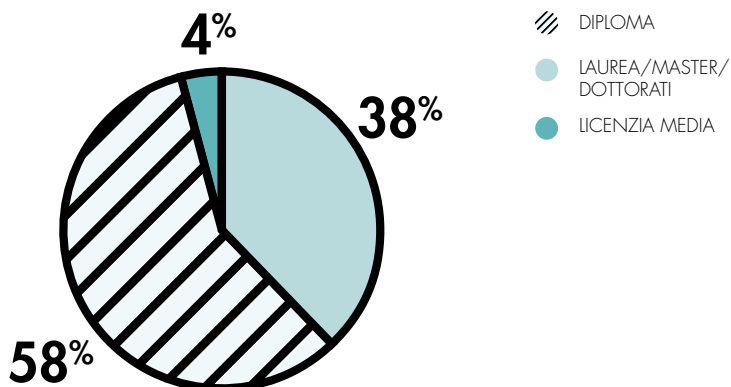
La distribuzione dei dipendenti per area geografica rispecchia quella del 2019 ed evidenzia che gran parte delle nostre persone è concentrata nelle regioni del Nord Italia, in linea con la distribuzione territoriale delle nostre filiali.

### DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA CONTRATTUALE



La fotografia dei dipendenti suddivisi per inquadramento e per livello di istruzione non mostra differenze rispetto al 2019: 6 dipendenti su 10 appartengono alle aree professionali e la quasi totalità dei dipendenti ha un livello di istruzione medio-elevato.

### DIPENDENTI SUDDIVISI PER TITOLO DI STUDIO



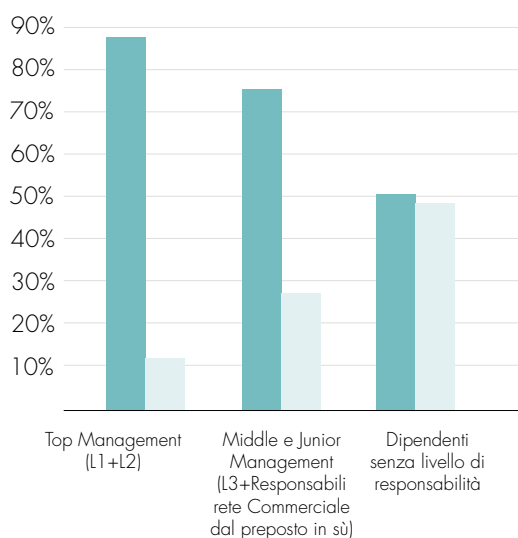


Rispetto all'anno precedente, si evidenzia una quota maggiore delle persone con più di 50 anni in tutte le categorie contrattuali e una leggera crescita delle persone appartenenti alla categoria "aree professionali" in part-time.

	Aree professionali e restante personale dipendente	Quadri Direttivi	Dirigenti
con meno di 30 anni	3,2%	/	/
con 30-50 anni	56,3%	31,3%	15,3%
con più di 50 anni	40,5%	68,7%	84,7%
<b>totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
donne	55,1%	31,0%	9,7%
uomini	44,9%	69,0%	90,3%
<b>totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
appartenenti a categorie protette/invalidi	8,9%	4,1%	0,3%
non appartenenti a categorie protette/invalidi	91,1%	95,9%	99,7%
<b>totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
part time	23,9%	5,3%	/
full time	76,1%	94,7%	100%
<b>totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Relativamente alla suddivisione dei dipendenti per genere e responsabilità, anche nel 2020 si evidenzia una minore presenza femminile all'aumentare del livello di responsabilità e, di conseguenza, all'aumentare dell'inquadramento contrattuale.

#### DIPENDENTI PER GENERE E RESPONSABILITÀ



● UOMO ● DONNA

Consapevoli che la **valorizzazione del talento femminile** contribuisce al raggiungimento di migliori performance e alla costruzione di una cultura aziendale inclusiva, prosegue l'investimento di medio-lungo periodo sulle donne attraverso:

- un'equilibrata distribuzione fra donne e uomini nelle assunzioni;
- la presenza di talenti femminili nel processo di nomina per le posizioni di responsabilità;
- l'incremento della percentuale di donne nei ruoli propedeutici a maggiori responsabilità (ad es. gestori di clientela).

I percorsi di sviluppo sempre più personalizzati nonché l'acquisizione di competenze attraverso la formazione e l'esperienza ci hanno consentito di **coprire la quasi totalità delle posizioni vacanti tramite l'utilizzo di risorse interne. A fronte di 368 uscite**, il 79,3% delle quali a motivo di pensionamenti e uscite volontarie, **abbiamo assunto 92 persone**, il 77,2% delle quali laureate e il 59,8% con meno di 30 anni. Nel 2020 abbiamo dedicato **un team di 7 persone e quasi € 170.000 per attività di selezione, assessment, head hunting ed employer branding.**

Il tasso di turnover relativo alle assunzioni è diminuito allo 0,4% (sia per gli uomini sia per le donne) rispetto all'1,6% nel 2019 così come il tasso di turnover relativo alle cessazioni che nel 2020 è diminuito all'1,7% (2,1% per gli uomini e 1,2% per le donne) rispetto al 2,4% del 2019.



PREVISTE

750

assunzioni

nel periodo 2021-2023

	ASSUNZIONI 2020	CESSAZIONI 2020	ASSUNZIONI 2019	CESSAZIONI 2019
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>368</b>	<b>341</b>	<b>523</b>
donne	45,7%	31,2%	41,6%	37,7%
uomini	54,3%	68,8%	58,4%	62,3%
con meno di 30 anni	59,7%	4,3%	45,2%	4,0%
con 30-50 anni	28,3%	28,0%	39,6%	38,2%
con oltre 50 anni	12,0%	67,7%	15,2%	57,8%
al Nord Italia	85,9%	81,0%	90,0%	79,5%
al Centro Italia	6,5%	9,2%	5,3%	11,7%
al Sud Italia e isole	7,6%	9,8%	4,1%	8,6%
all'Estero	/	/	0,6%	0,2%

In relazione alla prevista chiusura nel 2021 di 300 filiali della rete commerciale di Banco BPM ed alla necessità di supportare la crescita del business attraverso nuove competenze, si è raggiunto con le OO.SS. un accordo di elevata responsabilità sociale che prevede:

- **l'uscita volontaria anticipata di massimo 1.200 lavoratori** che maturano i requisiti di pensionamento entro il 31 dicembre 2026, attraverso il ricorso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di settore, garantendo l'85% della retribuzione netta ricorrente di ciascun aderente;
- **la risoluzione consensuale ed incentivata del rapporto di lavoro di massimo 300 lavoratori** che maturano i requisiti di pensionamento anticipato (secondo la normativa c.d. "quota 100") entro il 31/12/2021, alternativa alla prestazione straordinaria del Fondo di Solidarietà;
- l'attuazione di un consistente piano di ricambio generazionale, con la previsione di **750 assunzioni di giovani nel periodo 2021-2023**.

## SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E INCLUSION

Nel 2020 abbiamo rinnovato il **modello di sviluppo del personale**, che promuove la crescita professionale nel rispetto delle peculiarità, delle competenze e delle ambizioni delle persone. In particolare, il modello considera un'ampia gamma di informazioni sulla persona, integrando competenze, potenziale, esperienze e aspirazioni professionali per delineare i profili individuali e attivare percorsi di sviluppo personalizzati in linea con le esigenze aziendali.

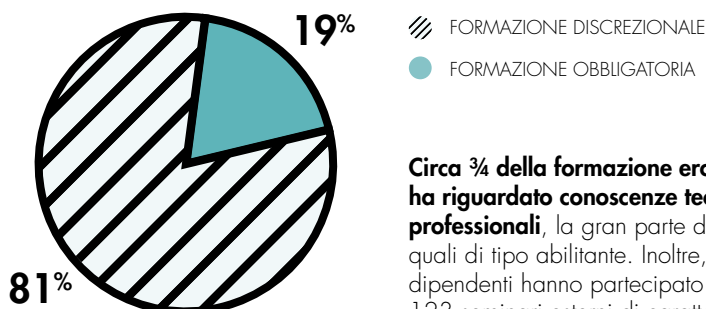
La **rilevazione delle competenze** è un elemento fondamentale del processo di conoscenza e sviluppo della persona. In tal senso, nel 2020 abbiamo attivato la rilevazione delle competenze delle funzioni IT e Data Governance e Sicurezza IT, coinvolgendo oltre 600 dipendenti pari al 90% delle persone che lavorano in tali funzioni, con l'obiettivo di rafforzare il know-how delle nostre persone in coerenza con i trend futuri. Nei prossimi anni tale attività verrà ampliata ad altre funzioni aziendali e consentirà di attivare percorsi di sviluppo professionale mirati e coerenti con la rilevazione emersa.

Una prima applicazione del nuovo modello di sviluppo si è concretizzata attraverso il **Gender Program**, un'iniziativa che favorisce lo sviluppo di manager e professional donne con il fine di garantire una maggior presenza del genere femminile nelle posizioni manageriali attraverso attività formative, mentoring, coaching, affiancamenti e job rotation per favorire esperienze diversificate, integrare la conoscenza tecnico-professionale e accrescere la consapevolezza individuale.

## ACQUISIZIONE DI COMPETENZE ATTRAVERSO LA FORMAZIONE

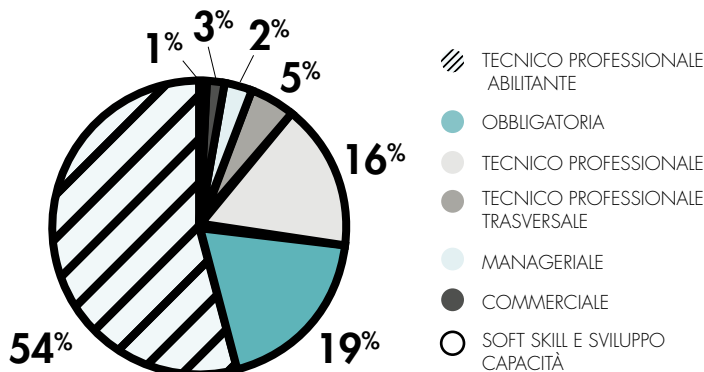
Crediamo che la **formazione** sia un driver fondamentale per accompagnare la crescita delle persone e dell'organizzazione, specialmente in contesti complessi. Per tale motivo anche nel 2020, seppur con differenti modalità, abbiamo investito in tale attività dedicando circa **€ 5,5 mln** e **un team di oltre 50 persone** affiancato talvolta da docenze specialistiche interne ed esterne. In particolare, pur in presenza dell'emergenza pandemica, nel 2020 **abbiamo erogato circa 885.000 ore di formazione** (-32% rispetto al 2019), l'83% della quale tramite docenze interne e oltre il 77% in modalità e-learning. Inoltre, nel corso dell'anno abbiamo lanciato **l'APP FORmYOU** per permettere alle nostre persone di usufruire dei contenuti formativi da mobile e in modalità smart.

### FORMAZIONE PER OBBLIGATORIETÀ



Circa  $\frac{3}{4}$  della formazione erogata ha riguardato conoscenze tecnico-professionali, la gran parte delle quali di tipo abilitante. Inoltre, 300 dipendenti hanno partecipato a 123 seminari esterni di carattere specialistico per un totale di 2.760 ore.

### FORMAZIONE PER TIPOLOGIA



### ESIGENZE NEL BREVE PERIODO

#### ACCOMPAGNARE LE PERSONE NELL'AFFRONTARE L'IMPATTO DELL'EMERGENZA PANDEMICA

##### COME?

- Remote leadership e team working
- Comprensione delle misure finanziarie e commerciali per far fronte all'emergenza pandemica e delle relative procedure
- Consulenza finanziaria da remoto
- Nuovi strumenti digitali e relative opportunità per il business
- Regolamentazione (percorsi ESMA/IVASS, antiriciclaggio, responsabilità amministrativa, GDPR e cyber security, sicurezza)

### ESIGENZE NEL MEDIO-LUNGO PERIODO

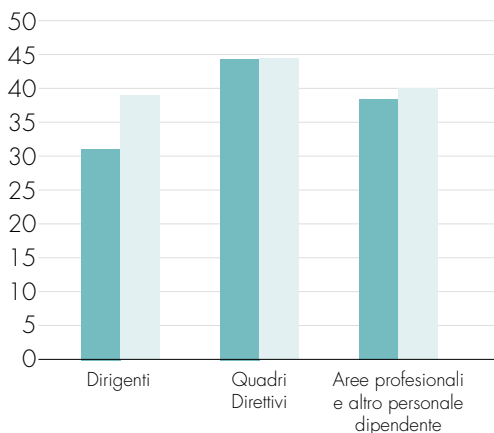
#### RILANCIARE IL BUSINESS, CREARE UN'ORGANIZZAZIONE RESILIENTE E SOSTENIBILE

##### COME?

- Strategie d'azione agili ed execution tempestiva
- Approccio imprenditivo e consapevole
- Rafforzamento delle competenze tecniche, commerciali e relazionali
- Condivisione delle informazioni e delle competenze e generazione di sinergie
- Cultura del dialogo e della cooperazione su obiettivi condivisi
- Nuova cultura del credito e del rischio
- Leadership femminile, cultura dell'inclusione e della consapevolezza del valore delle persone
- Sostenibilità e green transition



## ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E INQUADRAMENTO



● UOMO ● DONNA

## VALUTAZIONE E CRESCITA DELLE PERSONE

Una **regolare attività di valutazione delle prestazioni** promuove la responsabilizzazione dei capi e dei collaboratori e favorisce la diffusione di comportamenti virtuosi, attraverso il riconoscimento delle performance individuali e l'applicazione di criteri valutativi orientati a principi di equità e di meritocrazia.

I momenti di confronto tra responsabile e collaboratore sono continui nel corso dell'anno e vengono formalizzati durante il colloquio di valutazione. Nel 2020 **sono state valutate 20.816 persone** (oltre il 96% dei dipendenti<sup>4</sup>) e **sono stati formalizzati 19.900 colloqui** facendo il punto sulla prestazione annuale individuale e definendo in coerenza un piano di sviluppo. A conclusione del processo, ciascun collaboratore ha potuto esprimere un parere rispetto alla valutazione ricevuta.

**Al top management è destinato un sistema di valutazione dedicato che nel 2020 è stato integrato con elementi di valutazione che tengono conto degli obiettivi ESG del Gruppo.**

## CULTURA DEL RISPETTO E DELL'INCLUSIONE DELLA PERSONA

La gestione del personale è orientata a valorizzare la **diversità**, riconoscendola come ricchezza indispensabile per lo sviluppo di idee e come occasione di crescita in un ambiente stimolante, inclusivo e accogliente.

Assicuriamo il mantenimento di un ambiente di lavoro in cui sia salvaguardata la dignità di ogni persona e siano favorite relazioni interpersonali corrette. In tale contesto si colloca **#Respect**, un programma volto ad attivare una profonda riflessione sul tema del rispetto sia dentro sia fuori all'azienda, facendo leva sul suo DNA valoriale e mirato a valorizzare i comportamenti virtuosi. Attraverso workshop formativi saranno identificati comportamenti e azioni che saranno parte integrante del «Respect Pact» di Banco BPM. È stato inoltre istituito uno specifico processo di segnalazione degli episodi di molestia o violenza di genere sul luogo di lavoro che prevede l'attivazione di assistenza e sostegno psicologico.

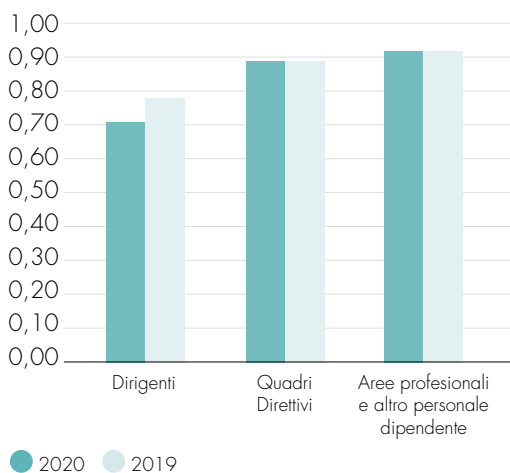
Ogni dipendente ha usufruito mediamente di **41 ore formative** (rispetto a 59 ore nel 2019) e non si rilevano particolari differenze tra uomini e donne salvo negli inquadramenti più alti, dove le donne dirigenti hanno usufruito mediamente di 8 ore in più rispetto agli uomini.

Il riconoscimento e la valorizzazione della persona si realizza anche tramite la **comprensione delle sue potenzialità**, ossia una combinazione di motivazione, coinvolgimento e competenze. La valutazione del potenziale, rivolta ai **giovani in ingresso o in prossimità dell'acquisizione di responsabilità manageriali**, viene effettuata attraverso un momento di assessment al fine di realizzare piani di sviluppo personalizzati e coerenti; mettere in evidenza le componenti del talento, la capacità di resilienza e la propensione all'apprendimento; aiutare la persona ad acquisire maggiore consapevolezza.

<sup>4</sup> In particolare sono stati valutati il 94,8% delle donne e il 97,2% degli uomini, il 95,3% dei Dirigenti, il 98,4% dei Quadri Direttivi e il 94,6% delle Aree Professionali e del restante personale dipendente

Con riferimento alla **remunerazione del personale**, nel 2020 la remunerazione media, che comprende la parte variabile, è superiore del 12% se confrontata con la retribuzione media (rispetto al 5,6% del 2019), con un'incidenza maggiore all'aumentare della categoria professionale (per i Dirigenti la parte variabile rappresenta in media il 22,5% della remunerazione). Relativamente alla **remunerazione di genere**, anche nel 2020 emergono differenze significative nelle fasce dirigenziali e delle posizioni di responsabilità: la remunerazione media delle donne è minore rispettivamente di circa il 35% nel top management (30% nel 2019), circa il 16% nel middle e junior management (18% nel 2019) e circa il 12% fra i responsabili della rete commerciale (come nel 2019)<sup>5</sup>.

#### RAPPORTO REMUNERAZIONE DONNA/UOMO PER INQUADRAMENTO (ESCLUSI PART-TIME)



<sup>5</sup> Il rapporto tra la remunerazione media delle donne e degli uomini risulta pari a 0,65 per il top management (considerando i primi due livelli gerarchici dal CEO) e pari a 0,86 per il middle e junior management (considerando il terzo livello gerarchico dal CEO e i responsabili della rete commerciale a partire dal preposto)

## PRINCIPALI RISCHI

**PROFILI NON ADEGUATI E PERDITA DI RISORSE CHIAVE**

**CONFLITTUALITÀ E RESISTENZE AL CAMBIAMENTO**

## MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Selezione di persone con adeguati livelli di istruzione/competenze; sistema di remunerazione competitivo e condizioni migliori rispetto al CCNL, continuo investimento in formazione, corretta valutazione delle performance e adeguato riconoscimento del lavoro svolto

Coinvolgimento delle organizzazioni sindacali, percorsi di accompagnamento ed engagement dei dipendenti coinvolti nel cambiamento



# WELFARE, WORK-LIFE BALANCE E WELLBEING

## Coinvolgimento e attenzione al benessere e alla sicurezza

sono elementi fondamentali della nostra People Strategy che pone le persone al centro della crescita aziendale.

Il Codice Etico evidenzia che “viene ricercata la maggiore coerenza tra gli obiettivi del Gruppo e le necessità dei dipendenti” e che alle persone “vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità personale, in ambienti di lavoro adeguati”.

Le nuove linee guida in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro evidenziano inoltre che la protezione della salute e della sicurezza delle persone è un impegno che guida le scelte del Gruppo. Tali linee guida sono ispirate alla Dichiarazione dei diritti dell'uomo dell'ONU, alla Convenzione C155 su salute e sicurezza dei lavoratori emanata dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro, ai principi del Global Compact promosso dalle Nazioni Unite e agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU.

In tal senso, ci impegniamo da una parte a costruire ambienti, relazioni e modalità di lavoro di qualità con le nostre persone e dall'altra a mettere a disposizione risorse e strumenti utili a contribuire alle diverse dimensioni del benessere. Con riferimento a tali dimensioni, il nostro sistema di welfare è in grado di coprire le diverse esigenze dei dipendenti in termini di salute, serenità, famiglia e tempo libero.



## MODELLO DI GESTIONE

### BENESSERE DELLE PERSONE

Grande attenzione alla salute, alla sicurezza e in generale a tutte le diverse dimensioni del benessere anche attraverso specifici presidi organizzativi.

### COINVOLGIMENTO E CULTURA AZIENDALE

Coinvolgimento delle persone, costruzione e condivisione di una forte cultura di impresa.



## BENESSERE DELLE PERSONE

### Principali elementi del nostro sistema di welfare integrato



#### SALUTE E SERENITÀ

- ✦ **Copertura spese mediche** a circa 75.000 persone fra dipendenti, in esodo e in quiescenza, e familiari a carico.
- ✦ **Previdenza complementare** con contributo aziendale (circa 26.000 posizioni gestite) e integrazione pensionistica (circa 5.000 ex dipendenti in pensione).
- ✦ **Polizze assicurative** contro infortuni lavorativi ed extra lavorativi e in caso di invalidità conseguenti a malattia, inoltre copertura di infortuni extra-professionali per i dipendenti aderenti al fondo di solidarietà (circa 350 pratiche nel 2020).
- ✦ **Progetto W@W:** educazione alla salute fisica e mentale con sezione intranet dedicata, aggiunta delle attività "Sfumiamo" (rischi del tabagismo) e #Plasticfree, formazione svolta in modalità virtuale causa Covid-19.
- ✦ **Disability Management** - integrazione socio-lavorativa delle persone con disabilità a partire dal momento della selezione (36 colloqui di selezione e 53 progetti personalizzati per supporto all'inserimento, mantenimento in azienda, sviluppo professionale e organizzativo).
- ✦ **Supporto psicologico** per il sostegno della persona nei periodi di difficoltà (94 percorsi di supporto avviati), a seguito di rapine (12 interventi) o nel processo di segnalazione di molestie e violenze nei luoghi di lavoro.
- ✦ **Promozione dello sport** attraverso il Centro Fitness di Milano (frequentato da oltre 350 dipendenti) e le convenzioni con centri specializzati in tutto il territorio tramite il Piano Welfare.



#### FAMIGLIA E TEMPO LIBERO

- ✦ **Work Life balance:** potenziamento dello smart working per circa 2.800 persone, part time (3.546 nel 2020 rispetto a 3.470 nel 2019), flessibilità oraria, sospensione volontaria retribuita (fino al 100%, in particolare nell'ultimo periodo dell'anno).
- ✦ **Genitorialità:** il progetto Mamma Insieme mantiene il legame tra le neo-mamme in congedo (l'azienda dona l'adozione di un albero di cacao ad ogni mamma che partecipa al progetto) con la realtà lavorativa. Per il rientro, Welcome Back Mom è un momento di confronto utile per riuscire a bilanciare lavoro e famiglia.
- ✦ **Iniziative per i figli** dei dipendenti: soggiorni estivi (17 soggiorni con circa 209 bambini/ragazzi nonostante il periodo pandemico); nido aziendale "Il giardino di Bez" a Milano e sostegno alla scuola dell'infanzia "Le Gemme di Baby City" a Lodi; Jingle Bank, l'evento natalizio che nel 2020 ha coinvolto oltre 4.000 bambini sensibilizzandoli sui temi della sostenibilità ambientale, attraverso i due progetti "Il mondo delle api" e "La città Ideale"; budget per doni natalizi.
- ✦ **Incentivo allo studio** per i dipendenti e i loro figli attraverso contributi crescenti all'aumentare del risultato formativo.
- ✦ **Convenzioni e condizioni agevolate** per l'acquisto di beni e servizi anche attraverso CRAL aziendali e Piano Welfare.
- ✦ **Servizi bancari e assicurativi** agevolati per dipendenti e familiari.

Con particolare riferimento al Piano Welfare, a tutti i dipendenti non dirigenti viene erogato un **budget welfare** con contributo economico (€ 1.200 nel 2020) per l'acquisto di beni e servizi dedicati alla famiglia, alla mobilità, al tempo libero, all'assistenza o alla propria previdenza complementare. Nel 2020, ai tradizionali servizi offerti sono stati affiancate prestazioni dedicate ai dipendenti e ai loro familiari utilizzabili anche durante il periodo pandemico.



## SALUTE E SICUREZZA

In linea con quanto definito dal Codice Etico, dalle linee guida in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dagli standard internazionali a cui si ispirano, riteniamo fondamentale la protezione della salute e della sicurezza delle persone e il benessere sul luogo di lavoro.

Grazie all'investimento continuo in questo senso, nel 2020 abbiamo ottenuto la **certificazione allo standard internazionale UNI ISO 45001:2018 per il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)**, con riferimento a tutti i dipendenti e agli immobili funzionali all'attività di Banco BPM, Banca Akros, Banca Aletti, Aletti Fiduciaria, ProFamily, Release, Bipielle Real Estate e Tecmarket Servizi<sup>o</sup>. Tale risultato è a maggior ragione importante alla luce dell'emergenza pandemica. L'integrazione, il dialogo e la cooperazione tra le varie figure del SGSSL, nonché il coinvolgimento, la partecipazione attiva dei lavoratori e dei loro rappresentanti (RLS), contraddistinguono da sempre l'approccio ai temi di salute e sicurezza di Banco BPM. La circolazione delle informazioni, agevolata da specifiche procedure e canali dedicati, è l'elemento centrale che ha garantito nel tempo adeguati livelli di consapevolezza e contribuito a diffondere cultura aziendale su tali temi.

### **Mettiamo in atto comportamenti che prevengano incidenti, infortuni o pericoli**

derivanti da eventi d'impatto ambientale, logistico o sanitario cui potrebbero essere esposti dipendenti o terzi, assicurando l'adozione di misure efficaci, conformi alla normativa in essere, a protezione delle sedi e delle filiali e di ogni ulteriore spazio aziendale aperto al pubblico.

A sostegno di tali azioni Banco BPM si avvale di un piano annuale finalizzato al monitoraggio dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza; alla prevenzione di incidenti ed eventuali elementi non conformi; al miglioramento rispetto ai gap identificati a seguito della valutazione dei rischi e delle opportunità relativi agli aspetti di salute e sicurezza considerati rilevanti.

Oltre a una struttura centrale a presidio, sono presenti medici competenti che coprono tutto il territorio nazionale, uno dei quali collabora attivamente in qualità di coordinatore nella valutazione dei rischi e nell'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei dipendenti.

Inoltre, tutti i dipendenti sono invitati a segnalare eventuali fonti di rischio e situazioni che possono avere un impatto sul SGSSL tramite la casella postale dedicata [servizioprevenzioneprotezione@bancobpm.it](mailto:servizioprevenzioneprotezione@bancobpm.it).

<sup>o</sup> La certificazione non riguarda la Società Ge.Se.So. Srl, che conta 47 dipendenti (lo 0,2% dei dipendenti del Gruppo) per la quale l'attività di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, per specifiche peculiarità, è affidata in outsourcing.



Nell'ambito della situazione emergenziale creatasi a seguito della pandemia da Covid-19, **abbiamo assunto decisioni e provvedimenti tempestivi per garantire il proseguimento dei servizi a supporto dell'economia reale e delle persone, assicurando l'imprescindibile tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.** Tali misure sono state, di volta in volta, aggiornate e rimodulate anche in relazione al quadro epidemiologico, all'evoluzione dell'emergenza e alle conseguenti disposizioni delle autorità competenti<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Maggiori informazioni sulle azioni di mitigazione dell'impatto pandemico sono disponibili all'interno dei capitoli "customer relationship e innovazione", "credito per il sostegno del Paese" e "gestione, sviluppo e inclusion delle persone".

In particolare, la pandemia da Covid-19 ci ha mostrato quanto sia importante essere consapevoli dei rischi sulla salute e sulla sicurezza, collaborare e adottare comportamenti corretti in ottica preventiva. Tra le azioni di mitigazione attuate si evidenzia che:

- ✦ lo smart working è stato ampliato a circa 2.800 persone, complessivamente oltre 7.000 persone hanno ricevuto gli strumenti e l'abilitazione per lavorare da casa (fino a 5 giornate nei periodi di maggiore emergenza sanitaria);
- ✦ sono stati distribuiti dispositivi di protezione individuale per tutti i dipendenti ed è stata assicurata l'attività di sanificazione dei luoghi di lavoro;
- ✦ oltre alla consolidata e periodica sorveglianza sanitaria prevista, a tutti i lavoratori è stata assicurata la possibilità di accedere al medico competente per la richiesta dell'attivazione delle previste misure di sorveglianza sanitaria "eccezionale" Covid-19 (c.d. lavoratori "fragili"). Nel 2020 sono stati sottoposti a sorveglianza sanitaria periodica o "eccezionale" 2.017 lavoratori; i lavoratori in possesso di certificazione, e che hanno presentato richiesta attestante una condizione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti di patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie di salvavita, ivi inclusi i lavoratori in possesso del riconoscimento di disabilità, lavorano in modalità agile fino alla fine dell'emergenza (circa 250 dipendenti coinvolti);
- ✦ sono stati messi a disposizione dei dipendenti di Milano, Verona, Lodi, Novara e Roma, in collaborazione con l'Istituto San Raffaele di Milano, i vaccini antinfluenzali, in affiancamento alla campagna vaccinale delle Regioni, con l'adesione di 1.938 dipendenti.

OLTRE

**48.000**

**ORE FORMATIVE  
SULLA SALUTE E SICUREZZA**

a circa  
**11.600**  
dipendenti

Anche nel 2020 abbiamo investito sulla formazione dei dipendenti, attraverso uno specifico corso di consapevolezza sul SGSSL che si aggiunge alla formazione obbligatoria. Complessivamente, sono state erogate **oltre 48.000 ore formative sulla salute e sicurezza a circa 11.600 dipendenti.**



L'ambiente bancario si conferma relativamente sicuro: nel 2020 non sono avvenuti decessi sul lavoro, tuttavia sono avvenuti **2 infortuni in itinere che hanno portato al decesso di due persone**.

Si sono inoltre registrati **165 episodi di infortunio** (in calo del 34% rispetto al 2019), dei quali il 74% è in itinere. Si rileva quindi un **netto miglioramento del tasso di infortunio** (4,86 rispetto a 7,25 nel 2019), accompagnato da **minori giornate perse per infortunio** (6.243, di cui il 52% riferito a uomini, rispetto a 7.746 nel 2019) e **minore gravità media** (l'indice di gravità risulta 0,18 rispetto a 0,22 nel 2019).

Non si rilevano rilevanti differenze nella distribuzione geografica degli infortuni rispetto al 2019. Sono state inoltre denunciate **2 malattie professionali**<sup>8</sup> per disturbi fisici che non hanno dato luogo a giornate di lavoro perse. La principale causa di assenza del personale si conferma la malattia, che rappresenta l'81,7% delle assenze totali, seguita da permessi ex L.104/92 e permessi sindacali. Il **tasso di assenteismo** è del 5,2% (4,53% nel 2019), poco più alto per le donne (6%) rispetto agli uomini (5%).

## IN MIGLIORAMENTO il tasso di infortunio e l'indice di gravità

<sup>8</sup> Al 31/12/2020, relativamente alle 2 denunce di malattia professionale, si rileva esito negativo in un caso e si attende ancora esito nell'altro caso

INFORTUNI 2020 <sup>9</sup>	UOMINI	DONNE	TOTALE
<b>sul lavoro</b>	16	27	43
<b>in itinere</b>	64	58	122
di cui al Nord Italia	73,7%	73%	73,3%
di cui al Centro Italia	18,8%	18,8%	18,8%
di cui al Sud Italia e isole	7,5%	8,2%	7,9%
<b>Tasso di infortuni</b> (indice di frequenza) <sup>10</sup>	4,10	5,88	4,86
<b>Indice di gravità</b> <sup>11</sup>	0,17	0,21	0,18

<sup>9</sup> I dati relativi agli infortuni non comprendono le società del Gruppo estere (Aletti Suisse) oltre a Tecmarket, Terme Ioniche Srl e Sagim Immobiliare. Il tasso di infortuni e l'indice di gravità sono calcolati tenendo conto di un totale ore lavorabili pari a 33.964.708 nel 2020.

<sup>10</sup> Numero di infortuni/ore lavorabili \* 1.000.000

<sup>11</sup> Giorni persi per infortunio/ore lavorabili totali \* 1.000

## COINVOLGIMENTO E CULTURA AZIENDALE

La **comunicazione interna e il coinvolgimento** a distanza delle persone si sono confermati rilevanti per costruire e mantenere **relazioni di valore**, in particolare durante l'emergenza pandemica che ha spinto il Gruppo ad adottare nuove modalità lavorative e relazionali per tutelare la salute e la sicurezza.

### INFORMAZIONE E VALORIZZAZIONE ATTRAVERSO LA INTRANET

Le iniziative presenti sulla nostra **intranet** (oltre **3.922.000 visualizzazioni** totali) sono state incrementate e potenziate per supportare la consapevolezza **a distanza delle persone in smart/remote working** durante l'emergenza sanitaria, con carousel (oltre 733.000 visualizzazioni), news e video sulla Corporate TV. Tra le altre, talvolta con la realizzazione e la condivisione di video, sono state veicolate informazioni sulle **modalità di lavoro straordinarie** e gli aggiornamenti del Comitato Crisi **durante l'emergenza Covid-19** (anche con una sezione dedicata che ha visto

quasi 143.000 accessi), su **risultati** ottenuti dal Gruppo (bilancio, customer satisfaction, ecc.), dai dipendenti (riconoscimenti sportivi, lavorativi, ecc.) e dalle squadre sportive partner; **opportunità di business; buone prassi** (educazione alla salute fisica e mentale, alla sostenibilità, ecc.); **benessere** (welfare e formazione); **solidarietà** (Airc, Avis, ecc.) e **cultura** (consapevolezza finanziaria al femminile, consapevolezza green, ecc.).

### COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE E CULTURA DI IMPRESA

Il consueto appuntamento del "Lunch con Castagna" si è evoluto in "Teams con l'Amministratore Delegato", dando vita a **8 appuntamenti virtuali di dialogo e condivisione** che hanno visto protagonisti l'AD Giuseppe Castagna e alcuni dipendenti della rete commerciale (72 persone coinvolte nel complesso), mentre 7 sono stati i workshop virtuali in cui sono intervenuti l'AD, il top management



Sezione dedicata della intranet aziendale al fine di diffondere la cultura della sostenibilità

(tra cui i due Condirettori Generali) e i responsabili di diverse funzioni/strutture organizzative (oltre 5.000 persone coinvolte nel complesso). Abbiamo inoltre mantenuto relazioni costanti con le organizzazioni non profit con cui collaboriamo nell'ambito del volontariato d'impresa e non è venuto meno l'impegno dei dipendenti verso **iniziative di solidarietà** come le campagne di raccolta fondi con AIRC e #SOSTegnostraordinario e la donazione del sangue con AVIS.

## PRINCIPALI RISCHI

NON ADEGUATI LIVELLI DI MOTIVAZIONE E RETENTION

SALUTE E SICUREZZA (FISICA E PSICOLOGICA)

## MODALITÀ DI GESTIONE/ POLITICHE PRATICATE

Sistema di welfare integrato e competitivo, informazione e coinvolgimento continui

Presidi organizzativi, supporto psicologico, visite di sorveglianza sanitaria per i dipendenti esposti a rischi specifici, formazione e sensibilizzazione sui temi di salute e sicurezza. Nel 2020, a causa dell'emergenza pandemica, abbiamo attuato specifiche azioni di mitigazione del rischio di contagio da Covid-19 per i dipendenti, i clienti e i fornitori del Gruppo (per ulteriori informazioni si vedano i capitoli dedicati).



# INSIEME ALLA NOSTRA COMUNITÀ

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



OLTRE  
**€6 MLN**

per iniziative sociali

il 67% per ricerca,  
salute e solidarietà

**2.800**  
persone

COINVOLTE IN INIZIATIVE  
DI CONSAPEVOLEZZA  
FINANZIARIA

QUASI **1.600**  
FORNITORI

IL 98% IN ITALIA, PER OLTRE € 700 MLN  
DI FATTURATO

CIRCA  
**€5 MLN**

in quote associative

di associazioni di categoria e  
organizzazione che si occupano di  
attività finanziaria, formazione, cultura e  
promozione della responsabilità sociale.

**240.000**  
ore di formazione  
sui temi di anti-corruzione e  
anti-riciclaggio



# CORPORATE CITIZENSHIP

Per Banco BPM, forte di una tradizione solidaristica<sup>1</sup>, sostenere il tessuto sociale del territorio è un preciso impegno che si realizza tramite un modello di **citizenship basato sulla condivisione di obiettivi e risorse**.

Oltre all'attività filantropica, realizzata anche attraverso le Fondazioni, partecipiamo attivamente alle sfide sociali e ambientali del Paese in coerenza con il nostro Codice Etico: "il Gruppo individua le esigenze e i bisogni, non solo materiali, della collettività e, nel rispetto delle modalità statutarie, li sostiene. Nella scelta dei settori di intervento il Gruppo verifica la coerenza con i valori di riferimento, il merito delle iniziative

*proposte e i bisogni sociali che intendono soddisfare", ponendo attenzione ad evitare qualsiasi rischio di corruzione o conflitto d'interesse. Tali iniziative "devono essere adeguatamente motivate, anche con riguardo alla congruità dell'impegno economico, alla qualità dell'iniziativa e dei partecipanti e ai concreti benefici economici e sociali per il territorio interessato dall'iniziativa".*

<sup>1</sup> Lo Statuto di Banco BPM, in continuità con la precedente tradizione cooperativa, prevede la possibilità di devolvere una quota, non superiore al 2,5%, dell'utile netto a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse nei territori di maggiore presenza, assegnando a ciascuno di essi, direttamente o tramite le Fondazioni statutarie, una determinata quota

<sup>2</sup> In questo capitolo vengono rendicontate le attività a favore della comunità da parte del Gruppo Banco BPM. Alle attività delle Fondazioni, che non rientrano nel perimetro della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, è stata dedicata una pagina a fine capitolo

## N MODELLO DI GESTIONE

### SOSTEGNO ECONOMICO

da parte delle aziende del Gruppo a iniziative di valore sociale.

### CONDIVISIONE

di risorse, conoscenze e del patrimonio artistico.

### ASSOCIAZIONE

ad organizzazioni senza scopo di lucro.

## SOSTEGNO ECONOMICO

Nel 2020 abbiamo sostenuto progetti sociali e ambientali con un **contributo economico di circa € 6,2 mln**, di cui circa € 1,7 mln destinati alle Fondazioni<sup>2</sup> e gran parte del quale è stato dedicato a iniziative per mitigare le conseguenze della pandemia da Covid-19.

Parte di questo contributo totale, circa € 1,3 mln, deriva dalla raccolta fondi fra il personale e i componenti dei nostri organi sociali (Presidente, Amministratore Delegato, membri del CdA e del Collegio Sindacale che hanno rinunciato, come alcuni manager, ad una quota dei propri compensi).

Inoltre, con il claim **#Insiemestraordinari**, abbiamo attivato una piattaforma sui nostri siti con la finalità di raccogliere fondi da destinare a progetti sul territorio di Associazioni non profit e Onlus. In molteplici casi Banco BPM ha integrato il budget raccolto al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato. Nel complesso siamo riusciti a sostenere 260 beneficiari nei seguenti ambiti:



## RICERCA E SALUTE

Particolare impegno è stato dedicato al sostegno di strutture e personale sanitario impegnati a contrastare il Covid-19. Tra le più rilevanti: il supporto **all'Ospedale Sacco di Milano** per il progetto di Banca Biologica per la raccolta di dati utili a fronteggiare l'emergenza pandemica<sup>3</sup>, **l'acquisto di apparecchiature elettromedicali, caschi, ventilatori per terapie intensive, test sierologici** e altro materiale per Ospedali, Associazioni, Fondazioni, Ordine dei Medici, Poliambulatori o ASL nelle città di Alessandria, Novara, Milano, Bergamo, Lodi, Verbania, Reggio Emilia, Modena, Firenze, Roma, Napoli, Messina e Palermo. La consolidata partnership con **Fondazione AIRC** (Associazione Italiana Ricerca sul Cancro), in un anno in cui le donazioni sono calate sensibilmente, ha richiesto un rafforzamento del nostro sostegno con un **contributo complessivo di € 800.000**.

Sono state, inoltre, sostenute diverse realtà quali l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona per la **ricerca e la diagnosi precoce dell'autismo**, la Verona Brain Research Foundation per una borsa di studio in **ambito neuroscientifico** e l'Ospedale dei Bambini Buzzi a Milano per l'acquisto di un DY Laser per il trattamento di angiomi e malformazioni capillari.



## SOLIDARIETÀ E SOCIALE

A seguito dell'emergenza sociale scaturita alla pandemia, abbiamo dedicato una parte rilevante del nostro impegno al sostegno delle **fasce più deboli** con la **donazione di cibo, medicinali, materiale scolastico, pagamento delle utenze**, in collaborazione con Banco Alimentare, Caritas Italiana, Banco Farmaceutico, Acli, Diocesi e Arcidiocesi locali e altre realtà non profit.

Il nostro supporto è andato anche a quelle realtà locali che hanno affrontato i temi della **fragilità e disabilità** quali la Casa della Carità Angelo Abriani di Milano, per la realizzazione di CasAnziani a favore del benessere psico fisico degli anziani; l'Associazione Lucchese Arte e Psicologia di Lucca per attività di anziani e disabili; l'Onlus Medici per la Pace di Verona per la cura di patologie odontoiatriche di persone indigenti; la Fondazione Armonia e Salute Onlus per l'accoglienza di persone con disabilità; il Centro Ausiliario per Problemi Minorili di Milano per il "Bed&Breakfast protetto" rivolto a ragazzi italiani e stranieri in condizioni di disagio.



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Riteniamo il tema dell'**istruzione e della formazione dei giovani** un fattore propulsivo del benessere del Paese. Per tale motivo è proseguito il **"Progetto Scuola"** in collaborazione con 50 Comuni per **l'adeguamento delle attrezzature in 164 istituti, in particolare tablet e computer, necessarie per la didattica a distanza**.

Abbiamo inoltre contribuito alla **realizzazione dei master** "Governance, Sistema di Controllo e Auditing negli enti pubblici e privati" e "Gestione ed Organizzazione degli intermediari Bancari e Assicurativi" all'Università degli Studi Tre di Roma; del **terzo polo universitario** di Unimore a Reggio Emilia; del progetto **"Impara le lingue con Clupo"** dell'Università del Piemonte Orientale a Vercelli, che comprende l'insegnamento, tra le altre, dell'italiano a stranieri; del corso Agire sostenibile - Strumenti per l'impresa in evoluzione per giovani imprenditori di Ance Verona (Associazione Nazionale Costruttori Edili). Abbiamo, inoltre, erogato **91 borse di studio per dottorati di ricerca e formazione** su temi economici, giuridici, finanziari e manageriali per **studenti universitari e delle scuole superiori**, in collaborazione con Università di Milano, Verona, Modena, e con la Fondazione Famiglia Legnanese di Legnano.

<sup>3</sup> Il progetto, deliberato nel 2020, ma non ancora finanziato, si concretizzerà nel 2021.



## ARTE E CULTURA

Abbiamo confermato l'impegno verso **arte e cultura** quale asset fondamentale del Paese, sostenendo, nonostante il periodo di chiusure, alcuni **teatri e filarmoniche** con cui collaboriamo da diverso tempo: la 72<sup>a</sup> Estate Teatrale Veronese, le stagioni dello Spazio Teatro No'hama Teresa Pomodoro di Milano, del Globe Theatre di Roma, la scuola di recitazione Mariangela Melato del teatro stabile di Genova; l'orchestra La Verdi di Milano, la Fondazione Arena di Verona per la stagione del Teatro Filarmonico e quella concertistica del teatro Giacchino Rossini a Modena.

Nell'ambito delle rassegne di **letteratura, cinema e filosofia**, alcune delle quali hanno avuto luogo tramite streaming, abbiamo sostenuto la rassegna **"Strane Coppie"**, nelle città di Napoli, Roma e Milano, intitolata Shadows, il cui tema ruota intorno alle ombre e i demoni della storia e della letteratura trattando capolavori del passato raccontati da scrittori e professionisti del cinema; il premio letterario **"Wondy sono io"** dedicato all'importante e attuale tema della resilienza in letteratura; **"Fuori Cinema artisti insieme"** a Milano, una maratona non stop di incontri e proiezioni che, in modo trasversale, con artisti e personalità del mondo della cultura, dell'informazione, del cinema e dello spettacolo, racconta il nostro Paese; il **"Festival Biblico"** della Diocesi di Vicenza intitolato Logos, per una riflessione sul principio della vita e relazioni umane.

Tra i progetti volti a **preservare le tradizioni**, abbiamo sostenuto la Fondazione "Verona Minor Hierusalem", che propone percorsi storico-artistici legati alle strade di pellegrinaggio, mentre relativamente alle esposizioni artistiche abbiamo sostenuto la mostra "Le donne nell'arte. Da Tiziano a Boldini" a Palazzo Martinengo a Brescia, un racconto sul ruolo di primo piano femminile nella storia dell'arte italiana.



## SPORT

Anche nel 2020 abbiamo sostenuto il **mondo dello sport, in particolare giovanile e delle persone diversamente abili**, con l'obiettivo di diffondere i valori della disciplina e l'importanza dell'attività fisica. Fra gli altri, il progetto con ASD Rugby **"Rugby Milano Webb"** per favorire all'interno del carcere dei minori la conoscenza di questo sport che porta con sé comportamenti responsabili; le iniziative della società calcistica **Hellas Verona** e di **Olimpia Pallavolo** attive nelle scuole della provincia di Verona e di Bergamo, **Verona Swimming Team** e **Phola Varese** per le stagioni sportive di nuoto paralimpico 2020.

Oltre alle iniziative presentate, si evidenziano alcune collaborazioni di natura commerciale che contribuiscono alla creazione di valore sociale: la partnership tra **A.C. Milan** e Banco BPM prevede, ad esempio, anche il sostegno delle attività giovanili e sociali promosse dalla squadra.

L'accordo, rinnovato nel 2020, ha permesso a Banco BPM di diventare **Jersey Sponsor della squadra femminile di serie A e partner principale del progetto giovani AC Milan Academy**. Nell'ambito dello sport femminile altre iniziative sono state l'**Hellas Women Calcio** e le squadre di pallavolo **Igor Agil Volley** di Novara, **Saugella Team Monza** e **Zanetti Bergamo**.

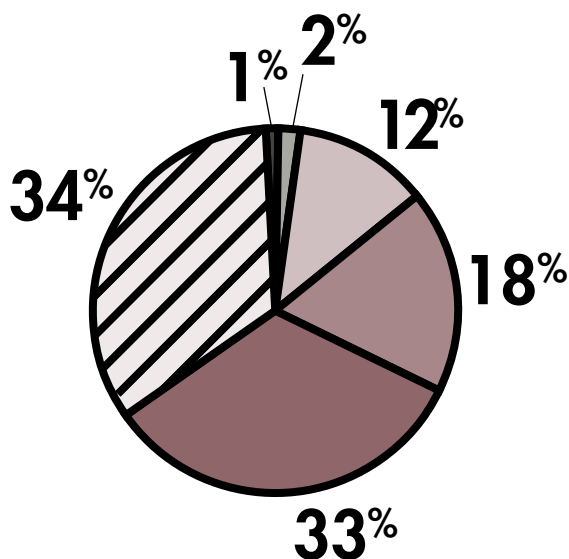


## AMBIENTE E TERRITORIO

Oltre alle iniziative che promuovono la **tutela e l'identità del territorio (restauro conservativo della Basilica di San Magno a Legnano, il ripristino degli accessi originari della Cappella Benedettina del monastero di S. Michele Arcangelo a Verona)** abbiamo sostenuto iniziative ambientali tra le quali **"Siamo nati per camminare"**, dell'Associazione Genitori Antismog di Milano e del Centro Antartide di Bologna che hanno l'obiettivo di promuovere comportamenti virtuosi per una città più vivibile e il **Summit 2020** di Assopiscine, su una possibile aggregazione della filiera del settore con la finalità di promuovere un migliore utilizzo dell'acqua.



### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ PER AMBITO DI ATTIVITÀ



RICERCA E SALUTE **34%**



SOLIDARIETÀ E SOCIALE **33%**



ISTRUZIONE E FORMAZIONE **18%**



ARTE E CULTURA **12%**



SPORT **2%**



AMBIENTE E TERRITORIO **1%**



**Il 67% del nostro contributo economico verso la comunità è stato destinato a iniziative in ambito ricerca, salute, solidarietà e sociale nel 2020, rispetto ad un contributo del 42% nel 2019.**

## CONDIVISIONE

I nostri territori sono parte integrante dell'identità aziendale e per tale motivo condividiamo conoscenze e risorse, mettiamo a disposizione le nostre sale per convegni e incontri su temi di interesse generale e coinvolgiamo i dipendenti nelle iniziative sociali.

Nel 2020, nonostante la pandemia, siamo riusciti a condividere esperienze e sapere anche attraverso la modalità dei webinar.

In particolare, sono stati realizzati da Webank, con l'intervento di specialisti finanziari, **36 eventi di consapevolezza finanziaria** (di cui 31 in modalità webinar) a favore della clientela, ma anche aperti alla comunità, dedicati all'approfondimento dei mercati finanziari e dei relativi meccanismi che li regolano. In collaborazione con FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, è stato ideato un **ciclo di webinar tematici sugli stereotipi e differenze di genere relative alla gestione del denaro e la comprensione del gap tra uomo e donna, rispetto all'ambito economico finanziario** ma anche rispetto allo studio delle discipline STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics). Gli incontri, che proseguiranno nel 2021, prevedono un originale percorso divulgativo e di coaching coinvolgendo il pubblico in un dinamico processo di apprendimento.

Sempre con il contributo di FEDUF, sono state realizzate lezioni di economia nelle scuole di secondo grado per **avvicinare i ragazzi a un uso corretto del denaro** e, più in generale, a temi finanziari.

È proseguita, per il terzo anno consecutivo, anche la collaborazione con la **Scuola Galdus**, da oltre 20 anni presente nella periferia di Milano, con lezioni di educazione finanziaria che vedono il coinvolgimento dei colleghi del Gruppo e la partecipazione di TAXI 1729 (società di formazione e divulgazione scientifica). Complessivamente, nei webinar dedicati alla comunità e alle scuole sono state coinvolte circa 2.800 persone.

Sempre in modalità webinar, è continuata la decennale collaborazione con il **COSP Verona** "Comitato provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale Verona" che permette ogni anno a circa **130 studenti**, delle scuole secondarie, di confrontarsi con il mondo del lavoro. Diversi colleghi hanno portato la loro testimonianza professionale per raccontare le attività della banca, sia dal punto di vista economico sia sociale.



Nel 2020 sono **continue le collaborazioni con le principali Università** e Business School presenti sul territorio per la realizzazione di attività formative e di orientamento professionale, l'individuazione dei migliori neolaureati, l'attivazione di stage e di programmi ad hoc. Banco BPM continua ad essere membro del Board Facoltà-Mondo del Lavoro della Facoltà di Scienze Bancarie, Finanziarie e Assicurative dell'Università Cattolica di Milano. È stata inoltre rinnovata la partnership con il Comitato Università-Mondo del Lavoro di Università Cattolica e abbiamo attivato una nuova collaborazione con Università Bocconi. Inoltre, sono **diversi i nostri colleghi che hanno partecipato in qualità di relatori** a seminari esterni/eventi condividendo le loro competenze e conoscenze.

Sono proseguite le **attività di employer branding** che hanno messo a disposizione delle istituzioni scolastiche e delle università il know how dei nostri professionisti attraverso la progettazione e l'erogazione di **9 testimonianze universitarie** di approfondimento in ambito Investment Banking, Rischi, Risorse Umane e Private Banking.

Abbiamo inoltre dato il nostro supporto ai giovani per la realizzazione di tesi e progetti universitari nonché per l'orientamento professionale in occasione di **14 iniziative finalizzate a fornire gli strumenti per affrontare le fasi di un processo di selezione e conoscere le proprie attitudini**. È stato anche realizzato il percorso professionale "Le Soft Skill nella qualità del rapporto con il cliente" in cui manager e professionisti del Gruppo hanno incontrato alcuni studenti della Facoltà di Scienze Bancarie dell'Università Cattolica di Milano e gestito attività di project work, role playing, case study e dinamiche di gruppo.

Nonostante le difficoltà relative alle restrizioni sanitarie inoltre, sono proseguite:

- **firocini** (modalità mista in presenza e in remote working) con 20 studenti di varie università, dei quali 4 sono stati assunti;
- **career day** dove, in 4 occasioni, di cui una dedicata agli studenti diversamente abili, la Banca ha illustrato le possibilità di inserimento lavorativo e incontrato i candidati interessati;
- **company visit** per presentare Banco BPM e alcune sue strutture.

Tutte le iniziative sono state realizzate a distanza e hanno coinvolto nel complesso circa **2.300 giovani** e **40 dipendenti** in collaborazione con **8 Istituzioni** (Università, Business School, Enti Formativi).

Anche la nostra **prima linea manageriale si è resa parte attiva** nell'accompagnare una selezione di studenti iscritti a facoltà economiche nell'approfondimento delle tipicità e delle logiche funzionali, organizzative, commerciali alla base dell'attività di Corporate e Investment Banking con particolare riferimento ai temi, considerati alla luce del contesto emergenziale pandemico, quali il modello di servizio (nuove dinamiche relazionali), l'offerta dedicata (strumenti di finanziamento a supporto delle aziende in crisi di liquidità), l'innovazione e accelerazione digitale in ambito bancario e finanziario (stato dell'opera e prospettive evolutive).

I manager del Gruppo hanno condiviso conoscenze intervenendo come relatori in vari convegni, tavole rotonde e confronti; tra i molti interventi si segnala la partecipazione al **Salone dell'Innovazione Sociale e della CSR** che ha testimoniato l'impegno del Gruppo verso i 17 obiettivi di sostenibilità dell'ONU e l'intervento a **"Il Tempo delle Donne - Rigenerazioni"** con il tema del rispetto.

Nonostante le restrizioni dettate dalla pandemia, sono proseguite le **iniziative di diffusione di idee e conoscenze** (oltre 90 con il coinvolgimento di oltre 13.600 persone) tramite convegni, incontri e la condivisione del nostro patrimonio immobiliare e artistico. Tra le varie il convegno di Modena con l'Arcivescovo Erio Castellucci "Come può oggi l'economia conciliare solidarietà, sostenibilità, rispetto per l'ambiente e crescita?" e la XIX edizione di Invito a Palazzo con visite, in modalità digitale, delle nostre prestigiose e storiche sedi di piazza Meda a Milano, palazzo Scarpa a Verona e palazzo Bellini a Novara.

Tra le molte iniziative di condivisione, tra gennaio e febbraio 2020 abbiamo organizzato, nelle nostre sale e filiali, gli **"Incontri con l'autore"** che hanno visto la partecipazione di oltre 2.600 persone alla presentazione di 12 libri di importanti autori italiani, animando un dibattito anche su temi sociali.

Forte è stata la partecipazione dei dipendenti a iniziative sociali: oltre alla raccolta fondi di #SOSstegnostrordinario per l'emergenza da Covid-19 e di AIRC per la ricerca sul cancro, è proseguita la collaborazione con **AVIS Milano** per la donazione di sangue e la sensibilizzazione sul tema in un periodo critico come l'anno 2020. Infine, relativamente al **volontariato aziendale**, abbiamo mantenuto i rapporti con le organizzazioni sul territorio con l'obiettivo di proseguire le collaborazioni nel 2021.

**VOLONTARIAMO**  
BANCO BPM  
GRUPPO

# 19.500

## OPERE D'ARTE

il patrimonio artistico del Gruppo Banco BPM.

### PATRIMONIO ARTISTICO

Nel 2020 è stato significativo il sostegno delle nostre Fondazioni per realizzare iniziative quali **le esposizioni temporanee a Lodi**, ante periodo Covid-19, così pure per il **ciclo di mostre virtuali** proposte sui principali canali social grazie alla **Fondazione Creberg** e per **l'esposizione permanente in una nostra filiale di Bergamo di alcuni affreschi cinquecenteschi** concessi alla banca in comodato.

È pure **proseguito il programma di restauro con 38 interventi** che hanno interessato tappeti antichi, la manutenzione straordinaria e il recupero dei tendaggi originali di Palazzo Carandini di Modena e 18 interventi di conservazione su dipinti e manufatti.

Altra rilevante iniziativa è stata la **collaborazione con i Musei Civici di Verona** che ha consentito il prestito gratuito fino al 2021 di uno dei nostri capolavori più riconosciuti a livello internazionale, *Maternità* di Gaetano Previati, esposto presso la Galleria d'Arte Moderna Achille Forti di Verona.



Gaetano Previati, Maternità, 1890-1891, olio su tela, 175,5 x 412 cm, collezione Banco BPM

### ASSOCIAZIONE

Nel 2020 abbiamo destinato circa € 5 mln per quote associative nei confronti di associazioni di categoria, organizzazioni che si occupano di attività finanziaria, formazione, cultura e società e organizzazioni attive nella diffusione di idee e nella promozione della responsabilità sociale, tra le quali:

**FONDAZIONE CUOA**, svolge attività di formazione e sviluppo della cultura imprenditoriale e manageriale ed è incubatore di idee e relazioni per persone e aziende.

**CETIF - UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE**, Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari che dal 1990 realizza studi e ricerche sul cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.

**EUROMOBILITY**, associazione che si occupa di promuovere e diffondere le nuove forme di mobilità sostenibile in Italia, attraverso l'erogazione di servizi specializzati rivolti alle aziende quali formazione, osservatori, aggiornamento normativo.

**FAI - FONDO AMBIENTE ITALIANO**, fondazione con la finalità di tutelare, salvaguardare e valorizzare il patrimonio artistico e naturale e promuovere il rispetto, la cura dell'arte del paesaggio e dei beni culturali in Italia.

**ISPI - ISTITUTO PER GLI STUDI DI POLITICA INTERNAZIONALE**, istituto che affianca all'attività di ricerca su rischi e opportunità a livello mondiale per imprese e Istituzioni, la formazione e la divulgazione.

**FONDAZIONE ARTISTICA POLDI PEZZOLI**, Onlus che dal 1881 gestisce la casa museo e l'omonima collezione. Tra i suoi diversi scopi statutari anche l'educazione e la didattica per il pubblico.

**SOCIAL IMPACT AGENDA PER L'ITALIA**, associazione che ha lo scopo di diffondere l'esperienza di investimenti ad impatto sociale e dimostrare che è possibile realizzare una nuova economia che integri sostenibilità economica e impatto sociale positivo.

**VALORE D**, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile attraverso linee d'azione che riguardano il welfare, le politiche di inclusione, i modelli di leadership e di governance equilibrati e percorsi di studio per superare stereotipi di genere.



## LE NOSTRE FONDAZIONI

Le nostre Fondazioni, pur non rientrando nel perimetro di Gruppo, contribuiscono a rafforzare il legame con il territorio e rappresentano un motore per il bene comune. Nel 2020, anche in collaborazione con Banco BPM, hanno sostenuto numerose iniziative con particolare attenzione all'emergenza da Covid-19.

### FONDAZIONE CREDITO BERGAMASCO



Promuove il progresso civile, culturale, scientifico e sociale nei territori di Bergamo, Brescia, Como e Lecco.

La Fondazione ha supportato gli Ospedali Papa Giovanni XXIII di Bergamo e Bolognini di Seriate; la Fondazione Carisma, l'Istituzione Angelo Custode, l'Ordine delle Professioni Infermieristiche di Bergamo, i Corpi volontari della Presolana e il Comune di Bergamo per **acquisto di materiali e forniture per la cura e l'assistenza e di strumentazione per la ricerca sul virus Sars-Cov-2.**

### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI LODI<sup>4</sup>



Persegue scopi di pubblica utilità nei territori di Lodi, Cremona, Pavia, Mantova, Liguria di Levante, Piacenza e Parma.

La Fondazione ha confermato l'impegno verso il progetto **Rete di Sostegno alle Fragilità Familiari: cibo, casa, lavoro e formazione.**

Tra gli Interventi diretti e rilevanti si evidenzia il contributo a favore della Diocesi di Lodi per il Fondo di Solidarietà per le Famiglie.

<sup>4</sup> Per statuto la Fondazione BPL devolve 1/8 della propria quota alla Fondazione BP Cremona e alla Associazione Popolare di Crema Associazione Popolare Crema per il territorio

### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI MILANO



Sostiene iniziative nell'ambito dell'educazione, della formazione e dell'assistenza sociale e sanitaria, con riguardo alle fasce sociali maggiormente disagiate. Opera sui territori dell'ex Gruppo BPM con particolare riferimento a Milano, Legnano e Alessandria.

A fine 2020 la Fondazione ha deliberato il sostegno al progetto **"Connetti la scuola - Accendi il futuro!"** del Comune di Milano, per il **rafforzamento della connettività di 272 scuole milanesi** e quindi della didattica a distanza, che troverà piena realizzazione entro febbraio del prossimo anno.

### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI NOVARA



Si impegna a offrire una spinta propulsiva nei territori del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria di Ponente.

La Fondazione ha sostenuto molte iniziative a favore dei settori sanitario e socio-assistenziale. Un importante contributo è stato a favore dell'Azienda Ospedaliera Universitaria "Maggiore della Carità" di Novara per **l'acquisto di un ecografo e di un video laringoscopio per intubazioni.**

### FONDAZIONE BANCO SAN GEMINIANO E SAN PROSPERO



Sostiene e promuove attività solidaristiche principalmente nei territori emiliano-romagnoli.

Per rispondere all'appello della Protezione Civile dell'Emilia-Romagna, la Fondazione ha supportato **l'acquisto di presidi sanitari per gli operatori,** utili al contenimento dell'epidemia, per le province di Modena, Bologna e Reggio Emilia.

### FONDAZIONE DI CULTO S. GEMINIANO E S. PROSPERO

Estende la propria opera nei territori emiliano-romagnoli intervenendo nello specifico per iniziative in ambito religioso a favore dell'arcidiocesi di Modena-Nonantola, della Diocesi di Carpi e della Diocesi di Reggio Emilia e Guastalla.

Nelle Arcidiocesi in cui opera ha erogato contributi per **supportare nuclei famigliari e persone in difficoltà** con beni di prima necessità.

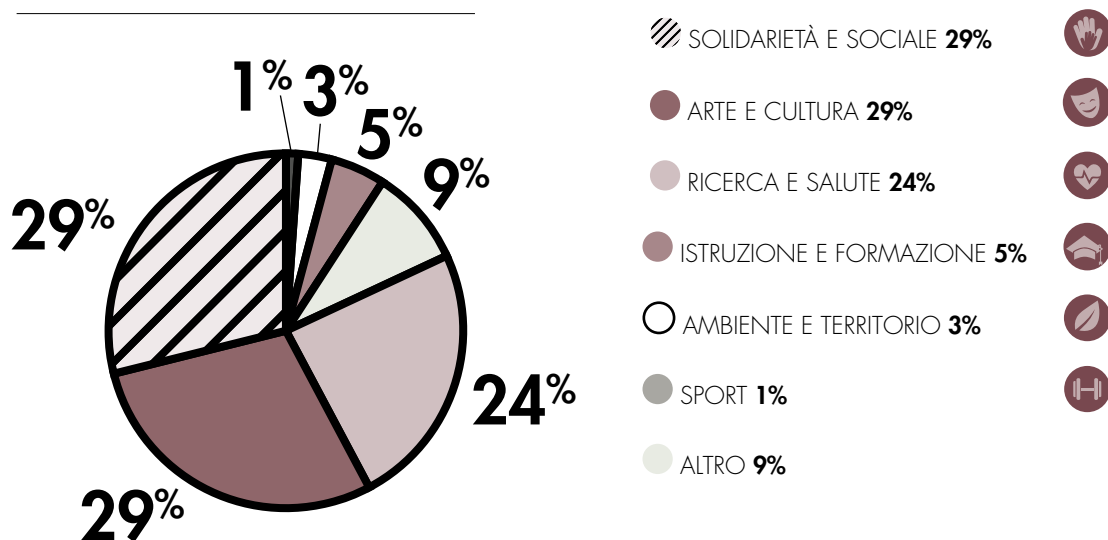
### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI VERONA



Realizza e promuove attività con finalità di assistenza, istruzione, ricerca e cultura nei territori del Triveneto.

Tra le principali iniziative, il sostegno alla Fondazione Più di Un Sogno per **l'allestimento di 8 ambulatori** per attività riabilitative di bambini e ragazzi con disabilità intellettiva e disturbi dell'apprendimento e il contributo a Hermete Cooperativa Sociale ONLUS per il progetto "A PLACE TO BE", volto a ristrutturare Villa Gabanel, bene confiscato alle mafie, e renderla disponibile al lavoro di giovani NEET (ragazzi che non studiano, non lavorano e non cercano un'occupazione).

### CONTRIBUTO DELLE FONDAZIONI ALLA COMUNITÀ PER AMBITO DI ATTIVITÀ



## PRINCIPALI RISCHI

**DANNO  
REPUTAZIONALE,  
CONTROPARTE NON  
AFFIDABILE, CONFLITTI  
DI INTERESSE E  
CORRUZIONE**

## MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Nuova policy interna sulle sponsorizzazioni: le iniziative supportate devono tenere conto anche della affidabilità dei proponenti e del loro legame col Gruppo, della creazione di valore positivo e durevole per il Gruppo, del supporto al progresso e al benessere dei territori.  
Regolamenti in tema di antiriciclaggio e anticorruzione



## RELAZIONE CON I FORNITORI

Lavoriamo prevalentemente con fornitori che, oltre a possedere requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali, risiedono nei nostri stessi territori. Siamo infatti consapevoli di quanto sia importante rilasciare valore economico e sociale nelle aree dove siamo maggiormente presenti.

In alcun modo intratteniamo rapporti con soggetti coinvolti in attività illecite o che, direttamente o indirettamente, sfruttano le persone, ostacolano lo sviluppo umano o contribuiscono a violare i diritti umani. I nostri rapporti sono orientati alla costruzione di una collaborazione duratura, di reciproca soddisfazione economica, con scambio di esperienze e un miglioramento continuo nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e concorrenza.

I nuovi fornitori possono entrare in contatto con il Gruppo Banco BPM mediante sito internet, autocandidatura oppure su segnalazione delle funzioni interessate all'acquisto o dei singoli buyer.

## N MODELLO DI GESTIONE

Allo scopo di rendere omogeneo, fra tutte le società del Gruppo, politiche, criteri e metodologie di fornitura è presente una **Funzione Acquisti che gestisce la relazione con i fornitori per tutto il Gruppo**, con buyer specializzati per macro categorie merceologiche (tecnologia, beni di consumo e servizi, immobiliare).

Strumento fondamentale per assicurare trasparenza e tracciabilità dei rapporti è l'**Albo Fornitori**, che non solo è uno strumento di repository dati, ma anche un applicativo di gestione, valutazione e monitoraggio.

Il primo contatto del fornitore con il Gruppo avviene attraverso il **portale di qualifica** fornitori.



### CANDIDATURE

Imprese e professionisti vengono invitati ad iscriversi (o aggiornare i propri dati), collegandosi al portale, tramite mail.



### SELEZIONE

Il fornitore compila apposito form on line e fornisce una serie di documenti obbligatori idonei a consentire una completa e puntuale valutazione.



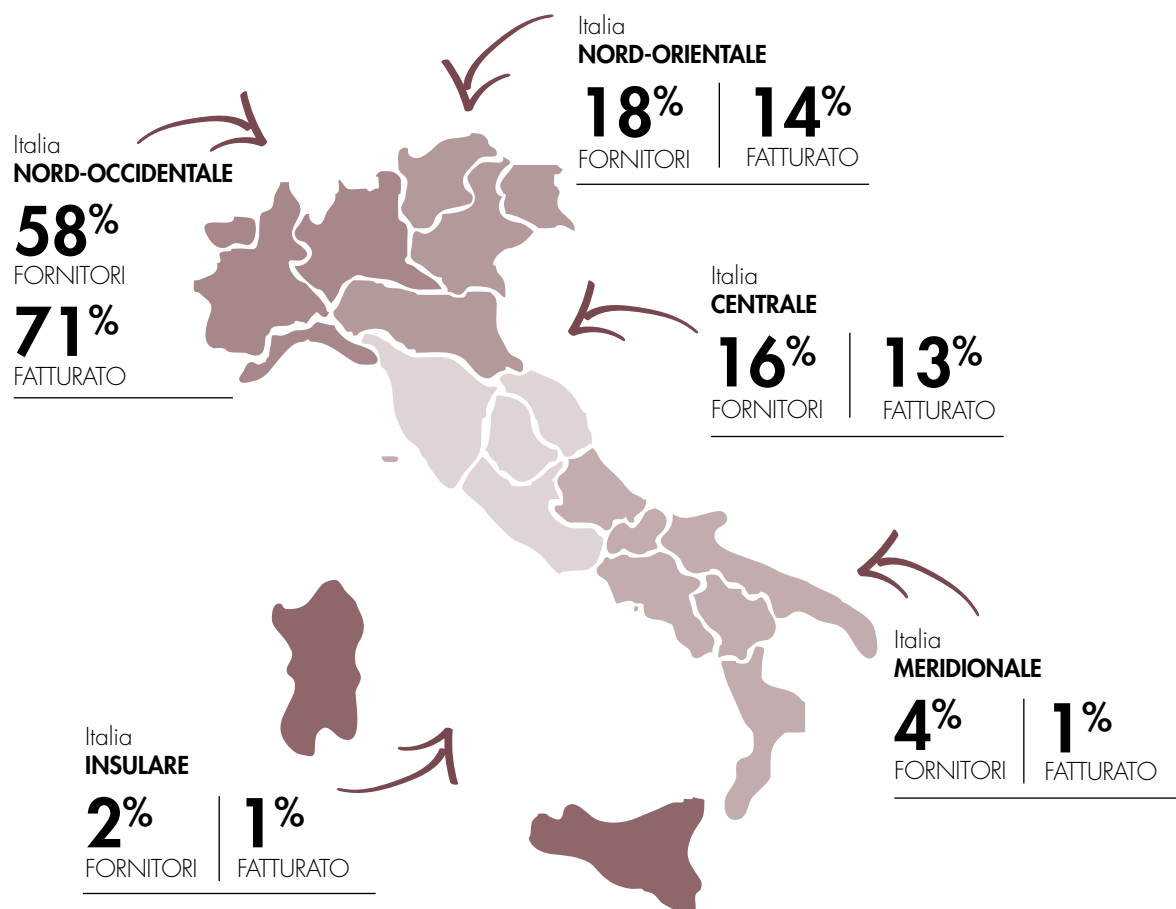
### ISCRIZIONE ALBO FORNITORI

Subordinata al rispetto dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali ed ogni altra indicazione utile.



### GARE/ASTE

L'asta e la gara competitiva rappresentano la migliore modalità per identificare il servizio con il migliore rapporto qualità-prezzo.



**Estero** (UE + Extra UE)  
 FORNITORI **2%** FATTURATO **1%**

Oltre alla trasmissione di dati generali, tecnici, organizzativi ed economico patrimoniali, a tutti i candidati viene richiesto di:

- **conoscere il modello di organizzazione, gestione e controllo e il Codice Etico** e assumere comportamenti conformi ai contenuti di tali documenti;
- **rispettare le norme a tutela dei diritti dei lavoratori**, in particolare dei contratti collettivi di lavoro di categoria;
- **operare nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza** nei luoghi di lavoro, tutela dell'ambiente, anticiclaggio e anticorruzione.

Inoltre, in fase contrattuale, vengono utilizzati contratti estremamente dettagliati che prevedono espliciti richiami alle norme di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del D.Lgs. 81/2008) e una clausola per la risoluzione del contratto in caso di adozione di politiche discriminatorie e violazioni dei diritti dei lavoratori o di inosservanza della normativa ambientale.

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, per ridurre i rischi di contagio è stato fortemente limitato l'ingresso ai fornitori all'interno delle sedi aziendali, con l'eccezione di particolari servizi (es: servizi di pulizia).



**1. QUASI  
1.600  
fornitori** A CUI SONO  
STATI DESTINATI  
QUASI  
**€ 737 MLN** | + 2,4%  
rispetto al  
2019

**Nell'Albo Fornitori vengono anche censite informazioni sulle certificazioni di qualità e ambientali** di cui sono in possesso, consentendoci così di effettuare le scelte dei soggetti con i quali si intende collaborare anche sulla base della loro attenzione alla dimensione socio-ambientale.

Nel 2020 abbiamo collaborato con 1.586 fornitori a cui abbiamo destinato quasi € 737 mln (importo cresciuto del + 2,4% rispetto al 2019 nonostante l'emergenza sanitaria).

FATTURATO COMPLESSIVO PER CATEGORIA		
	2020	2019
<b>SERVIZI</b>	40%	38%
<b>IMMOBILI</b>	16%	16%
<b>TECNOLOGIE</b>	44%	46%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**PRINCIPALI RISCHI**

**COMPLIANCE**

**GIUSLAVORISTICO**

**CONTROPARTE NON AFFIDABILE**

**MODALITÀ DI GESTIONE/  
POLITICHE PRATICATE**

Verifica della contrattualistica

Sistematici controlli in materia di anticiclaggio

Verifiche del rispetto obblighi normativi in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Verifica sull'eccessiva dipendenza economica

Verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali

Verifica di informazioni sulle certificazioni di qualità ed ambientali

Verifica sul livello di aggiornamento professionale

Verifica della consistenza economica e finanziaria

Acquisizione del documento unico di regolarità contributiva



## BUSINESS CONDUCT

Consapevoli dell'impatto interno ed esterno della nostra attività, adottiamo sani e corretti principi di comportamento che si applicano ai rapporti con gli stakeholder, nei confronti della comunità e per la tutela dell'ambiente.

## ANTIRICICLAGGIO

OLTRE  
**102.500**

ORE DI FORMAZIONE

destinate a  
17.040  
dipendenti

Controlli automatici in fase di censimento / variazione in anagrafe propedeutici alle aperture di rapporti continuativi e controlli nel continuo

<sup>5</sup> In particolare, la normativa e la vigilanza di settore mirano ad assicurare l'efficienza dei mercati, la promozione della concorrenza, la correttezza dei comportamenti, l'onorabilità degli esponenti aziendali, la trasparenza degli assetti proprietari e dei rapporti con la clientela, l'efficacia dell'assetto organizzativo e del sistema dei controlli interni

## ANTICORRUZIONE

OLTRE

**141.700**

ORE DI FORMAZIONE

destinate a  
18.119  
dipendenti

N°0 episodi accertati e licenziamenti relativi ad avvenimenti di corruzione

Attraverso questo impegno contribuiamo al **corretto funzionamento del sistema Paese e allo sviluppo di un modello di società basato sull'osservanza delle regole e sul rispetto dei diritti umani e dell'ambiente.**

Siamo, inoltre, consapevoli che, in quanto parte del **sistema finanziario, svolgiamo un ruolo importante nella prevenzione e lotta alla corruzione e al riciclaggio, fenomeni che limitano lo sviluppo e la crescita della società.**

Le norme del settore bancario e finanziario e delle società quotate in Borsa e la normativa aziendale emanata in conseguenza, regolano rilevanti ambiti di attività<sup>5</sup> e contribuiscono già in buona parte ad ostacolare e prevenire comportamenti non corretti.

In ottica di rafforzamento dei presidi, in ambiti particolarmente delicati per l'attività svolta, ci siamo dotati volontariamente di regole eccedenti il dettato normativo quali quelle in materia di **anticorruzione attiva e passiva anche internazionale, antiriciclaggio, finanziamento al terrorismo e conflitto di interessi.**



## PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE ETICO

### **CORRETTEZZA E ONESTÀ**

rispetto delle leggi, della normativa interna e dell'etica professionale del personale e delle controparti.

### **IMPARZIALITÀ**

divieto, nelle relazioni interne ed esterne, di adottare qualsiasi forma di discriminazione legata a nazionalità, etnia, sesso, età, disabilità fisica o psichica, orientamento sessuale, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o religione.

### **PROFESSIONALITÀ, VALORIZZAZIONE E TUTELA DELLE RISORSE**

Promozione e ricerca della massima professionalità e competenza per i componenti degli organi sociali, i dipendenti e i collaboratori; selezione con criteri oggettivi e pari opportunità; politiche di prevenzione e azioni sanzionatorie di comportamenti lesivi della persona; salute e sicurezza, sia fisica sia psicologica, delle persone che lavorano nel Gruppo.

### **TRASPARENZA E COMPLETEZZA**

Comunicazione di informazioni finanziarie e non finanziarie tempestive, veritiere e comprensibili.

### **TUTELA AMBIENTALE**

Attenzione all'impatto ambientale diretto e indiretto, generato dalla propria attività.



## MODELLO DI GESTIONE<sup>6</sup>

### **CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS.231/01**

**REGOLAMENTO** procedure e per la disciplina delle operazioni con Parti Correlate

**REGOLAMENTO** procedure e politiche dei controlli in materia di attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di Soggetti Collegati

**REGOLAMENTO** ANTICORRUZIONE

**REGOLAMENTO** ANTIRICICLAGGIO

**LINEE GUIDA IN MATERIA DI GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI, ENERGETICHE E DI CONTRASTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO**

<sup>6</sup> Per ulteriori approfondimenti è possibile scaricare i principali documenti societari attraverso il seguente [link](#)

Il Regolamento antiriciclaggio è disponibile al seguente [link](#)  
Le linee guida in materia di gestione delle tematiche ambientali, energetiche e di contrasto al cambiamento climatico sono disponibili al seguente [link](#)

Il Decreto Legislativo 231/01 prevede un regime di responsabilità amministrativa a carico delle società italiane per reati o illeciti, specificamente individuati, commessi da propri esponenti e/o collaboratori nell'interesse delle società stesse.

Il Gruppo si è da tempo dotato di un impianto di organizzazione, gestione e controllo che definisce, relativamente ad ogni società che lo compone, i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di prevenire il rischio di commettere reati o illeciti previsti dal decreto nello svolgimento dell'attività di impresa e nelle relazioni con le controparti. In particolare, si fa riferimento alla corruzione attiva e passiva, ai reati di violazione dei diritti umani e ambientali.

Relativamente alla **corruzione attiva e passiva**, il modello prevede le fattispecie che potrebbero verificarsi in relazione all'attività aziendale. Inoltre, sono stabilite **autonomie gestionali e segregazione di ruoli, attribuzioni di responsabilità e tracciabilità delle informazioni, tutte misure che hanno lo scopo di prevenire / intercettare eventuali episodi di corruzione.**

**L'operatività aziendale risulta improntata a logiche che tengono conto della salvaguardia della relazione con gli stakeholder e la comunità**, questo anche in quanto molte delle norme del modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs 231/01 sono relative agli ambiti previsti dal D.Lgs 254/2016 e afferenti alla sfera "sostenibilità" (vedi schema sotto riportato).

Il Codice Etico, divulgato anche ai terzi con i quali si instaurano rapporti giuridici, prevede che il Gruppo e tutti coloro che operano per lo stesso si impegnino al rispetto dei diritti umani e di ogni altra norma di legge, alla tutela del lavoro, al contrasto alla corruzione, alla criminalità organizzata e al terrorismo.

## BUSINESS CONDUCT E SOSTENIBILITÀ

AMBITI SOSTENIBILITÀ	 AMBIENTE	 SOCIETÀ	 PERSONALE	 DIRITTI UMANI	 ANTI-CORRUZIONE
MODELLO 231 MISURE PREVENTIVE	Reati Ambientali	Reati Societari, reati tributari, reati di riciclaggio, auto riciclaggio e finanziamento al terrorismo, reati di abuso di mercato e tutte le previsioni del <b>Codice Etico</b>	Reati relativi alla sicurezza sul lavoro	Delitti contro la persona inclusi i reati di razzismo e xenofobia	Reati commessi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e fra privati



Qualsiasi comportamento, commesso nell'esercizio delle proprie funzioni e contrario a tali norme, va inteso anche come violazione del Codice Etico e come tale può essere sanzionato internamente.

Tutte le società del Gruppo Banco BPM sono tenute a recepire, adattandolo alle specificità dell'attività svolta, il sistema di regole previsto inclusi i presidi organizzativi di cui il Gruppo ha deciso di dotarsi.

L'adozione di corretti comportamenti è responsabilità di tutti: il compito di presidiare questi comportamenti è assegnato, con impegno via via crescente, ai responsabili delle singole strutture, alle funzioni di controllo e agli organi di supervisione strategica e di controllo.

Il controllo sul funzionamento e l'osservanza del modello di organizzazione, gestione e controllo di ogni società del Gruppo dotata di un impianto 231/01 spetta al relativo Organismo di Vigilanza a cui possono essere inviate segnalazioni relative alla commissione di reati o di fatti e/o comportamenti non in linea con il Codice Etico, il modello organizzativo e le regole sottostanti<sup>7</sup>.

**Il sistema di controlli integrato riveste un ruolo fondamentale in quanto favorisce la diffusione di una corretta cultura, la consapevolezza e il presidio dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.**

Poiché è sempre più necessario passare da una visione dei controlli, quale adempimento formale, ad una in cui **la corretta gestione è parte integrante del "buon business"**, si sono attivati diversi percorsi formativi, per tutti i livelli del personale, per sensibilizzare sull'importanza del sistema dei controlli interni come parte integrante del raggiungimento di obiettivi di performance e conformità dell'azienda necessari a salvaguardare costi, assorbimento capitale e reputazione.

Anche nel 2020 sono proseguiti i percorsi formativi ad hoc per i Responsabili dei Controlli in Direzione Territoriale e i Referente controlli in filiale, per ampliare le competenze specifiche per presidio e garanzia dei controlli.

**SISTEMI DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI** OdV 231/01: nel 2020 sono pervenute complessivamente 8 segnalazioni, tutte tramite la casella di posta OdV. L'Organismo di Vigilanza, dopo aver appurato che si trattava di reclami non attinenti all'ambito del Decreto 231/01 – quindi non rilevanti in relazione alle attività di controllo proprie dell'OdV – e dopo aver richiesto un solo approfondimento, ha provveduto a inoltrarle alla struttura che gestisce i reclami che ha fornito i relativi riscontri ai clienti, informandone l'Organismo stesso.

Un ulteriore canale per la segnalazione di eventuali comportamenti non conformi alle norme è il **Sistema Interno di Segnalazione delle Violazioni** (c.d. whistleblowing), che permette a ciascun dipendente di segnalare atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, garantendo la riservatezza e la tutela dei soggetti coinvolti. Al fine di garantire ulteriormente tale riservatezza, nel corso del 2020 è iniziato lo sviluppo di una nuova procedura informatica che gestisce le segnalazioni. Il rilascio di tale procedura è previsto per i primi mesi del 2021.

**SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI** (whistleblowing): nel 2020 è pervenuta 1 segnalazione che ha dato luogo a verifiche e approfondimenti da parte delle strutture preposte.

<sup>7</sup> Anche ai sensi della Legge del 30 novembre 2017, n. 179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"

## GESTIONE DELLA FISCALITÀ

Nella consapevolezza che **il gettito fiscale costituisce un contributo essenziale per lo sviluppo economico e sociale della comunità**, ci impegniamo:

- al rispetto della normativa fiscale nazionale e internazionale, alla prevenzione delle controversie e ad una gestione complessiva che consenta di gestire correttamente e minimizzare il rischio fiscale;
- al versamento di tutte le imposte dovute e all'assolvimento puntuale degli adempimenti richiesti dalle normative fiscali, anche attraverso adeguati presidi organizzativi e l'adozione di un sistema di controllo interno;
- a una gestione efficiente della tassazione complessiva del Gruppo;
- alla corretta determinazione del carico impositivo nel rispetto di quanto previsto e legittimamente consentito, senza ricorrere a operazioni o attività volte esclusivamente o prevalentemente ad ottenere risparmi fiscali e senza proporre a clientela, personale e terze parti l'acquisto di prodotti o la conclusione di transazioni che abbiano tali fini.

Il **rischio fiscale** è gestito attraverso un insieme complesso di presidi organizzativi, all'interno della funzione Amministrazione e Bilancio, e procedure che garantiscono la verifica costante della correttezza dei dati inseriti nelle dichiarazioni fiscali, dei versamenti di imposta e delle comunicazioni all'Amministrazione finanziaria. L'efficacia e l'attualità dei suddetti presidi e procedure è verificata periodicamente al fine di attuare le necessarie azioni di mitigazione e modifica, ove necessario. Inoltre, la funzione

Compliance presidia il **rischio di non conformità alle norme anche relativamente alle tematiche fiscali** attraverso un presidio specialistico presente nella funzione Amministrazione e Bilancio con cui collabora per le attività di gestione e valutazione del rischio e la predisposizione dei flussi informativi.

I modelli organizzativi predisposti ai fini del D.lgs 231/01 prevedono la possibilità di **segnalare agli Organismi di Vigilanza presunte violazioni di norme tributarie**, attraverso i canali di segnalazione da questi presidiati.

Eventuali tematiche di particolare rilevanza sono gestite tempestivamente al fine di eliminare o minimizzare il conseguente rischio economico e reputazionale. A tal fine, può essere richiesto il parere di professionisti esterni o interpellata l'Amministrazione finanziaria tramite le procedure previste dalla legge (es. gli interpellati).

Nei processi aziendali di approvazione di operazioni, nuovi prodotti e servizi, vengono valutati gli impatti e i rischi fiscali connessi a tali proposte.

**Ci impegniamo a instaurare un rapporto di piena collaborazione con l'Amministrazione finanziaria**,

evadendo le richieste pervenute con la maggiore celerità e trasparenza possibile e avendo cura di non adottare mai condotte che possano, in qualche misura, ostacolare le attività di verifica dell'Amministrazione finanziaria, oppure produrre l'effetto di occultare i beneficiari effettivi dei flussi reddituali<sup>8</sup>.

**Nel complesso il valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione nel 2020 è stato pari a circa € 446 mln.**

<sup>8</sup> Fonte: Regolamento interno in materia di fiscalità

## PRINCIPALI RISCHI

**NON CONFORMITÀ  
ALLE DISPOSIZIONI  
DI LEGGE E  
REGOLAMENTARI**

**NON CONFORMITÀ AI  
VALORI AZIENDALI E  
RELATIVE NORME DI  
AUTOREGOLAMENTA-  
ZIONE**

## MODALITÀ DI GESTIONE/ POLITICHE PRATICATE

Presidi organizzativi per il monitoraggio della normativa esterna e dell'aggiornamento / adeguamento interno

Presidi organizzativi per il controllo della corretta applicazione della norma

Informazione e formazione del personale

Impianto disciplinare e sanzionatorio interno

Sistema di segnalazione delle violazioni

Presidi organizzativi per l'aggiornamento delle norme

Informazione e formazione del personale

Controllo della corretta applicazione della norma e impianto disciplinare sanzionatorio

Sistema di segnalazione delle violazioni



# INSIEME PER L'AMBIENTE

 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

1 NO POVERTY 	2 ZERO HUNGER 	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 	4 QUALITY EDUCATION 	5 GENDER EQUALITY 	6 CLEAN WATER AND SANITATION 
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 	10 REDUCED INEQUALITIES 	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 
13 CLIMATE ACTION 	14 LIFE BELOW WATER 	15 LIFE ON LAND 	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 	 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Score **B**  
**CDP**  
CONFERMATO

certificazioni **ISO**  
**14001 e 50001**

**100%**  
ENERGIA DA FONTI  
RINNOVABILI



# CLIMATE CHANGE E TUTELA DELL'AMBIENTE

La gestione responsabile di energia e risorse naturali, la mitigazione del nostro impatto ambientale e la consapevolezza del ruolo che possiamo giocare nel contrasto al cambiamento climatico sono i tre driver principali che guidano le nostre scelte nella transizione verso una economia a più basse emissioni.

Nel 2020 ci siamo dotati di **Linee Guida in materia di gestione delle tematiche ambientali, energetiche e di contrasto al cambiamento climatico**. Tale normativa rappresenta un importante strumento per orientare tutte le attività del Gruppo al contenimento del nostro impatto ambientale e a formalizzare il nostro impegno verso gli stakeholder. Il documento, disponibile nella pagina "Governance della sostenibilità" del sito web di Gruppo, contempla tutti i principali ambiti di attività distinguendo tra impatti diretti e indiretti.

Particolare rilievo ricopre l'attività di formazione: a fine 2020 è stato rilasciato il corso, obbligatorio per tutti i dipendenti, **"La consapevolezza Green in Banco BPM"** nell'ottica di diffondere maggiormente una cultura incentrata sulla tutela ambientale e sul contrasto al cambiamento climatico. Il corso ha l'obiettivo di sottolineare l'urgenza delle istanze ambientali, la natura stessa del cambiamento climatico e gli impatti ad esso connessi, sia in relazione al Gruppo sia, in senso più ampio, all'intera società. Suggerisce inoltre un modello di sviluppo sostenibile e illustra la direzione assunta dalla nostra Banca con l'implementazione di un sistema di gestione per l'ambiente e l'energia conforme alle norme ISO 14001 e ISO 50001.



**Confermata per il secondo anno consecutivo l'ottima valutazione (SCORE B)**

Con la partecipazione al **Carbon Disclosure Project**, l'organizzazione non profit indipendente che fornisce alle aziende un sistema per rilevare, gestire e condividere informazioni riguardanti l'impatto ambientale, prosegue **l'impegno ad analizzare rischi e opportunità legate al climate change**, per stabilire gli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale e migliorare i propri risultati verso **un'economia a basse emissioni di carbonio**.



**Certificazione ISO per i sistemi di gestione Salute e Sicurezza, Energia e Ambiente.**

Nel corso del 2020, il Gruppo ha concluso con successo le attività di implementazione necessarie per l'adozione di tre Sistemi di Gestione ISO relativi ad ambiti tematici strettamente correlati al contesto ESG. L'Ente di Certificazione Bureau Veritas ha svolto con esito positivo le verifiche previste dal processo di audit, rilasciando i relativi certificati di conformità alle norme **ISO 45001 - Salute e Sicurezza sul Lavoro, ISO 50001 - Energia, ISO 14001 - Ambiente**.

La decisione di gestire in un'unica prospettiva i tre sistemi, nati indipendenti, ha consentito di individuare sinergie di contesto ed opportunità nei diversi ambiti, assicurando alti livelli di efficienza organizzativa ed efficacia operativa.

Questo traguardo è particolarmente significativo in un anno in cui l'attenzione per la salute della persona e dei lavoratori si è dimostrata centrale nelle azioni attuate dal Gruppo, così come nelle scelte in ambito ambientale, energetico e di contrasto al cambiamento climatico.





## MODELLO DI GESTIONE

del gruppo prevede degli specifici presidi organizzativi in tali ambiti:

### SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE E DELL'ENERGIA

#### MOBILITÀ AZIENDALE

#### MATERIALI DI CONSUMO

e relativo smaltimento e riciclo

#### INIZIATIVE DI BUSINESS

per favorire la transizione verso un'economia sostenibile

#### PREVENZIONE DI REATI A TUTELA E PROTEZIONE DELL'AMBIENTE

<sup>1</sup> Tonnellate energia primaria al metro quadro

## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE E DELL'ENERGIA

Abbiamo rafforzato le attività di energy management anche attraverso l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia, in particolare con la definizione di Indicatori, denominati Enpis, (indicatori quali, ad esempio, kWh/mq – TEP/mq<sup>1</sup>) rispetto ai quali intendiamo misurarci nell'ottica di un piano di miglioramento continuo, per offrire un presidio più efficace su tutte le tematiche energetiche.

**Nel 2020 l'energia elettrica consumata è stata prodotta per il 100% da fonti rinnovabili certificate (Garanzia d'origine GO) evitando l'emissione in ambiente di circa 33.239 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti.**

Consumo diretto di energia (Scope 1) (GJ)	2020	2019	VARIAZIONE 2020/2019
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	152.624	164.374	-7%
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	938	1.081	-13%
Consumo di gasolio e benzina per flotta auto (uso promiscuo + aziendali)	21.036	38.581	-45%
<b>Totale energia</b>	<b>174.598</b>	<b>204.036</b>	<b>-14%</b>
Consumo indiretto di energia (Scope 2) (GJ)	2020	2019	VARIAZIONE 2020/2019
Consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile	401.624	443.948	-10%
Consumo di energia elettrica da pannelli fotovoltaici	506	453	12%
Consumo di energia elettrica da fonte non rinnovabile	0	1.243	-100%
Consumo da teleriscaldamento *	25.918	29.550	-12%
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale	48.855	53.260	-8%
<b>Totale energia</b>	<b>476.903</b>	<b>525.454</b>	<b>-10%</b>
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope 1 + Scope 2)</b>	<b>651.501</b>	<b>732.489</b>	<b>-11%</b>

\* rettificato il dato del 2019 (24.976 GJ)



**Il consumo di energia complessivo si è ridotto del 11 %.** Su tale diminuzione ha inciso principalmente la ridotta operatività del 2020, ma anche i primi effetti della razionalizzazione e chiusura degli sportelli degli anni precedenti.

Le risultanze del dato sono state particolarmente influenzate anche dall'applicazione dei protocolli relativi alla gestione degli impianti aerulici per contenere il rischio da infezione da virus Sars-CoV-2, che hanno richiesto un maggiore numero di ricambi d'aria e la necessità di riscaldare e raffrescare gli ambienti a prescindere dal numero di addetti presenti in ufficio.

In linea con i consumi, sono diminuite anche le emissioni, le cui modalità di misurazione possono incidere sui risultati. Al fine di dare una corretta rendicontazione, l'energia elettrica acquistata è stata calcolata con le seguenti metodologie: **"Location-based"**, che valuta il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, sia rinnovabile sia non rinnovabile, e **"Market-based"** in cui si considera il quantitativo totale di energia elettrica acquistata, solo se non rinnovabile.

EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 1) (t CO <sub>2</sub> eq)	2020	2019	VARIAZIONE 2020/2019
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	8.831	9.527	-7%
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	70	80	-13%
Emissioni da gasolio e benzina per flotta auto (uso promiscuo + aziendali)	1.564	2.866	-45%
<b>Totale emissioni (Scope 1)</b>	<b>10.465</b>	<b>12.473</b>	<b>-16%</b>

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 2) (t CO <sub>2</sub> eq)	2020	2019	VARIAZIONE 2020/2019
Emissioni da energia elettrica acquistata - <b>Location-based</b>	33.239	39.260	-15%
<b>Totale emissioni (Scope 2) Location-based</b>	<b>33.239</b>	<b>39.260</b>	<b>-15%</b>
Emissioni da energia elettrica acquistata - Market-based	0	166	-100%
Emissioni da teleriscaldamento*	1.503	1.761	-15%
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale	2.827	3.087	-8%
<b>Totale emissioni (Scope 2)</b>	<b>4.330</b>	<b>5.014</b>	<b>-14%</b>

**Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2)**

**14.795**

**17.487**

**-15%**

\* rettificato il dato del 2019 (1.489 tCO<sub>2</sub> eq.)

Abbiamo implementato una nuova piattaforma informatica dedicata all'energy & environmental management che, utilizzando una modalità automatizzata di *machine learning*, contribuisce al monitoraggio e raggiungimento degli obiettivi prefissati sia in ambito energetico che ambientale.



## MOBILITÀ AZIENDALE

Intendiamo continuare il percorso intrapreso attraverso iniziative che, tenendo conto delle esigenze delle persone, si orientano verso una mobilità sempre più sostenibile, così da **coniugare il benessere degli individui con quello delle nostre città.**

In quest'ottica, a luglio 2020 è stato predisposto, sul portale aziendale, il sito dedicato al **mobility management**: spazio info-formativo di riferimento dove i colleghi possono consultare convenzioni loro dedicate (sharing mobility, trasporto pubblico,

Prosegue inoltre il progetto di telegestione delle filiali, superando le 150 filiali attivate alle fine del 2020 (nel 2019 erano 107). Altrettanta attenzione è stata posta alla riqualificazione degli impianti di climatizzazione, con un piano che ha previsto l'installazione di:

- 42 caldaie a condensazione;
- 25 gruppi frigo ad alta efficienza;
- 77 pompe di calore ad alta efficienza (per alcune delle quali si è beneficiato degli incentivi da conto termico).

Relativamente alle risorse idriche, il cui consumo all'interno del Gruppo è assimilabile agli usi domestici, nel 2020 abbiamo utilizzato circa 364.599 mc di acqua rispetto a 498.690 mc nel 2019. Anche in questo caso la diminuzione è principalmente ascrivibile al ridotto afflusso del personale nei luoghi di lavoro.

commercializzazione di mezzi ecosostenibili) oltre che notizie di interesse e utilità relative al mondo della mobilità.

Abbiamo completato il **Piano degli Spostamenti Casa Lavoro** per il comprensorio di Verona - via Meucci e avviato le attività per l'elaborazione del documento sulle altre piazze, nel rispetto della normativa vigente. L'obiettivo di tale impegno è l'ottimizzazione degli spostamenti nei tragitti casa-lavoro e la promozione di soluzioni e servizi in tema di mobilità urbana alternativa, anche con il supporto di enti pubblici e privati locali (convenzioni, sharing, acquisto

di e-bike e monopattini, formazione e informazione su micro-mobilità e sicurezza).

L'utilizzo della flotta aziendale, e le iniziative di car pooling in particolare, ha subito una contrazione rispetto al 2019 a causa della pandemia: sono stati infatti percorsi circa 11 milioni di km, di cui circa 3 in pooling, con una contrazione del 63% rispetto al 2019. È comunque proseguito il **rinnovo del parco auto** attraverso la progressiva introduzione di nuovi veicoli Plug-in e Mild Hybrid Electric.

**CIRCA**  
**17.000**  
EVENTI A DISTANZA

Al sistema tradizionale delle **165 sale attrezzate per videoconferenza**, che anche quest'anno hanno consentito l'organizzazione di circa **17.000 eventi a distanza**, è stato affiancato l'innovativo sistema di comunicazione Microsoft Teams, nelle sue funzionalità di base. La nuova piattaforma di comunicazione e collaborazione unificata, di cui è stato accelerato il rilascio anticipandolo di qualche mese per metterlo a disposizione dei dipendenti a inizio pandemia, ha fornito un importante strumento per lavorare a distanza e relazionarsi mediante chat, video, call conference, sia da device aziendali che privati. L'utilizzo della piattaforma ha visto una **crescita costante nel corso del 2020**, passando dalle circa 2.600 riunioni e 19.500 *call one to one* a settimana dei primi mesi, alle 6.100 riunioni e 20.500 *call one to one* a settimana dell'ultimo trimestre.



**1.550** | **tonnellate**  
**DI CARTA E**  
**CARTONE**  
**recuperate**

**OLTRE**  
**22** | **tonnellate**  
**DI PLASTICA**  
**RICICLATE**

## ATTENZIONE AI MATERIALI DI CONSUMO, SMALTIMENTO E RICICLO

La riduzione dell'impatto ambientale diretto si realizza anche attraverso le scelte in tema di materiali utilizzati, con particolare attenzione a quelli il cui uso risulta prevalente per la nostra attività, in particolare carta e toner.

La pandemia ha comportato effetti anche in termini di consumo dei materiali: l'allargamento della platea di smart worker e la minore presenza della clientela in filiale hanno infatti contribuito alla riduzione dei consumi inhouse di carta e toner.

Una riduzione meno marcata si evidenzia nel consumo di carta in uso dagli outsourcer, che comprende le comunicazioni massive alla clientela e il cui materiale, per vincoli tecnici dei macchinari utilizzati per la stampa, non può essere di tipo riciclato (tuttavia viene utilizzata al 95% carta ecologica certificata FSC).

Nel corso del 2020, in continuità con gli anni passati, abbiamo proseguito le azioni di contenimento dei consumi e di comportamenti virtuosi, tra i quali si segnala:

- **gestione razionale e controllata centralmente delle forniture di carta e toner** alle singole strutture (la quantità di materiale ordinabile è fissato con un tetto massimo definito sulla base del dimensionamento e della tipologia dell'unità organizzativa);

- **approvvigionamento di carta riciclata** e certificata Blue Angel per oltre il 99% della tipologia A4, la più usata all'interno del Gruppo. La certificazione Blue Angel garantisce che i materiali prodotti siano completamente privi di sostanze sbiancanti inquinanti. Il processo di produzione, infatti, è certificato PCF (Process Chlorine Free);
- **utilizzo prevalente (oltre il 90%) di toner di tipo rigenerato;**
- **avvio di cantieri** che prevedono la digitalizzazione dei principali processi **di acquisto di prodotti in ottica paperless**. In particolare, nel 2020 abbiamo avviato l'utilizzo dell'identità digitale che consente al cliente di sottoscrivere contratti in modalità digitale e paperless, riducendo così la quantità di carta oltre al passaggio della clientela in filiale per attività che possono essere eseguite da remoto. Nel corso del 2021 tale processo verrà esteso ulteriormente.

CONSUMI DI MATERIALE (in tonnellate)	2020	2019	VARIAZIONE 2020/2019
<b>Totale carta consumata in house*</b>	<b>1.794</b>	<b>2.343</b>	<b>-23%</b>
di cui Carta A4	1.650	2.139	-23%
di cui carta A4 riciclata	1.649**	2.137	-23%
<b>Totale carta outsourcing*</b>	<b>513***</b>	<b>630</b>	<b>-19%</b>
<b>Totale Toner utilizzati****</b>	<b>95</b>	<b>114</b>	<b>-17%</b>
di cui Toner rigenerati	87	104	-16%

\* Dal 2020 i consumi relativi alle scatole di archivio vengono conteggiati nel totale della carta inhouse e non più nella carta in outsourcing. Tale cambiamento impatta anche sulla variazione anno/anno, in particolare per quanto riguarda la riduzione della carta outsourcing.

\*\* La quota di carta A4 non riciclata è comunque costituita da carta certificata FSC.

\*\*\* La quantità di carta utilizzata per le comunicazioni massive alla clientela non ha subito sostanziali modifiche, pur avendo mostrato una contrazione dei consumi nei mesi di marzo e aprile, derivante dalla contrazione dell'operatività sui conti correnti, perché a gennaio 2020 si è resa necessaria una comunicazione massiva, a tutti i correntisti, di 9 pagine.

\*\*\*\* Nel 2020 abbiamo ampliato il perimetro di rendicontazione dei toner utilizzati, includendo anche quelli gestiti con un contratto di pullprinting con un fornitore esterno.

Relativamente ai **rifiuti**, nel 2020 è stato completato l'accentramento e allineamento della gestione di tutti i rifiuti prodotti presso gli insediamenti del Gruppo.

Quest'anno il quantitativo complessivo raccolto è stato di circa 2.120 tonnellate (non considerando i rifiuti urbani) smaltite nel rispetto delle normative in essere nei singoli comuni.

<sup>2</sup> Nel 2020 sono stati smaltiti anche i quantitativi raccolti nel 2019

## ECOBBOX

Nel 2020, a seguito della Direttiva Europea per i pagamenti elettronici Psd2, il **progetto Ecobox** si è dimostrato un supporto importante per il recupero dei token fisici, resi obsoleti dal passaggio al Token App: un sistema di autenticazione forte in grado di generare password usa e getta senza un supporto fisico. Inoltre, a ulteriore tutela dei nostri clienti, è stato predisposto il passaggio al sistema digitale, in totale autonomia, tramite accesso dalla propria area privata su YouWeb.

Il nuovo sistema di accesso implica che i token inutilizzati vengano smaltiti, in qualità di rifiuti elettronici, attraverso un percorso dedicato, pertanto anche nel 2020 attraverso i raccoglitori presenti in tutte le agenzie del territorio nazionale, sono stati raccolti/smaltiti 9.940 kg di materiale tra token e card<sup>2</sup>.



## INIZIATIVE DI BUSINESS PER FAVORIRE LA TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE

Abbiamo l'opportunità di sostenere la nostra clientela e i nostri stakeholder nella loro transizione green, attraverso prodotti, servizi e offerte che ne possano agevolare il processo e far aumentare la consapevolezza sia in termini ambientali sia di contrasto al cambiamento climatico.

Nel 2020 è proseguita la nostra partecipazione a progetti italiani ed europei sulla sostenibilità ambientale e abbiamo avviato importanti progetti per sviluppare un'offerta commerciale che include soluzioni per l'efficienza energetica, tra cui in particolare:

- la prosecuzione del dialogo con FIRE - Federazione Italiana per l'uso razionale dell'energia – nell'ambito del **Progetto europeo "GoEsi"**, per coniugare il finanziamento dedicato all'efficientamento energetico degli impianti con l'utilizzo del "modello ESI" (contratto standardizzato chiavi in mano con garanzie prestazionali) che potrebbe rappresentare un differenziale positivo nella valutazione delle richieste di finanziamento;
- il **"Credito Condominio Energy Efficiency – Italia"** per finanziare la realizzazione di lavori di efficientamento energetico su edifici condominiali attraverso un prestito della durata massima di 10 anni caratterizzato da un pricing vantaggioso.

Con la conversione del D.L. n. 34/2020 "Decreto Rilancio" è stato introdotto per le persone, i condomini, le cooperative, le non profit e le associazioni sportive dilettantistiche il c.d. **"Superbonus"** che prevede detrazioni fiscali fino al 110% sugli interventi di efficientamento energetico e di riduzione del rischio sismico e la possibilità di trasformare



Le due advertising con cui Banco BPM ha comunicato il "Superbonus 110%"



# OLTRE € 300 MLN

LO STOCK DI  
GREEN BOND  
ACQUISTATI

tali detrazioni in un credito d'imposta cedibile a terze parti, comprese banche e istituzioni finanziarie. Al fine di cogliere tale opportunità, nel 2020 abbiamo lanciato una piattaforma online grazie alla quale gli utenti possono gestire l'intera gamma di servizi e prodotti collegati al mondo del Superbonus 110% e altri bonus fiscali. Inoltre, sono disponibili una serie di linee di credito finalizzate all'anticipo delle risorse finanziarie in favore di imprese costruttrici e di fornitura di impianti che praticano lo sconto in fattura, finalizzate all'ottenimento della liquidità necessaria all'avvio e alla realizzazione delle opere edili previste dal quadro normativo che definisce le agevolazioni fiscali.

Tra le importanti iniziative avviate nel 2020 che vedranno la luce nel 2021, la più significativa è certamente quella legata ai **mutui green**. In linea con i principi del **progetto EeMAP**, a cui partecipiamo come banca pilota, abbiamo sviluppato un'offerta semplice e distintiva che prevede uno sconto-premio sul tasso di interesse per i clienti che migliorano la prestazione energetica del proprio immobile, ristrutturandolo e riducendo così i consumi e le emissioni di CO<sub>2</sub>. Questa offerta rappresenta, di fatto, un **potenziale green** per tutti i nuovi mutui ipotecari e per gli immobili di tutte le classi energetiche e tiene conto dell'importanza della **riqualificazione energetica del patrimonio immobiliare esistente**, anche come contrasto all'aumento della cementificazione dei centri urbani e della conseguente minore resilienza di fronte agli effetti del cambiamento climatico.

Al fine di raccogliere risorse finanziarie da utilizzare per finanziamenti di iniziative sostenibili, anche green, nel 2020 abbiamo dato avvio ad un progetto che porterà, nel 2021, alla pubblicazione del **"Green, Social and Sustainable Bond Framework"** del Gruppo. Questo importante documento, redatto secondo i principi di mercato fissati da ICMA (International Capital Market Association), contiene gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, il dettaglio delle categorie e dei criteri per la selezione di investimenti "green", "social" e "sustainable" e la modalità di gestione dei proventi raccolti. Nello specifico, il documento contiene i criteri di eleggibilità delle singole categorie di asset e dei progetti che si intende finanziare con i proventi delle singole emissioni di green social o sustainable bond, previste per l'immediato futuro. Già nel 2021 si prevede la prima emissione di green bond del Gruppo a valere sul Framework.

Nell'ambito delle **emissioni obbligazionarie realizzate dalla nostra clientela**, anche quelle basate su aspetti di sostenibilità (ESG), a luglio 2020 **Banca Akros** ha agito da **Joint Bookrunner nel green bond di Terna S.p.A.** per un ammontare pari a € 500 mln. L'emissione è stata molto richiesta dal mercato: a fronte di un quantitativo emesso di € 500 mln, sono stati raccolti ordini pari a quasi € 2 mld, confermando l'interesse del mercato finanziario per tale tipologia di obbligazioni. I proventi dell'emissione sono stati destinati al finanziamento/rifinanziamento di progetti green di Terna.

L'attenzione crescente al tema della sostenibilità e dei rischi connessi al "climate change" ha inoltre spinto **Banca Akros** a integrare l'analisi non finanziaria a quella finanziaria di tipo tradizionale nel settore delle utilities, utilizzando **indicatori ibridi di sostenibilità** (esempio: EBITDA/CO<sub>2</sub> Intensity) sia nel settore dell'energia elettrica che dell'acqua e dei rifiuti. Inoltre, con riferimento all'**investimento di risorse finanziarie del Gruppo**:

- abbiamo proseguito l'acquisto di green bond per un valore di stock pari a oltre **€ 300 mln** a fine 2020 (+33% rispetto al 2019);
- abbiamo investito **€ 19,4 mln in 3 fondi di investimento a tema green e social**, in particolare il Fondo Immobiliare Lombardia sul tema del social housing; il fondo Foresight relativo a green bond su energie rinnovabili ed efficienza energetica; il Fondo Italiano Efficienza Energetica.

Infine, tra i servizi non finanziari di valore, tramite la partnership con Alphabet (Gruppo BMW) offriamo alla clientela un servizio di noleggio auto a lungo termine che dal 2020 pone particolare focus sui veicoli ibridi ed elettrici al fine di agevolare l'utilizzo di una mobilità sostenibile per la clientela.

## PREVENZIONE DI REATI COMMESSI IN VIOLAZIONE DELLE PRESCRIZIONI LEGISLATIVE IN MATERIA DI TUTELA E PROTEZIONE AMBIENTALE

A fine 2020 il Gruppo risulta proprietario o possessore di circa 5.900 unità immobiliari non strumentali (box, terreni, appartamenti, stabili, capannoni etc.), principalmente rivendenti da recupero crediti e contratti di leasing non onorati. Per tali immobili vengono messe in atto le seguenti attività di presidio:

- individuazione delle responsabilità e attività di ogni attore coinvolto;
- abbattimento dei rischi legati alla gestione attraverso un costante monitoraggio;
- gestione amministrativa;
- garanzia, ove necessario, della vendita in via diretta o attraverso agenzie specializzate.

Responsabilità e attività vengono suddivise e attuate in conformità a norme e regolamenti vigenti, adottando, per tutte le società che gestiscono tali immobili, il modello 231, che in caso di acquisizione o recente costituzione delle stesse viene personalizzato entro pochi mesi.

### PRINCIPALI RISCHI

IMPIEGO DI RISORSE NATURALI NON RINNOVABILI, INEFFICIENZA ENERGETICA E MANCATO RICICLO

SICUREZZA AMBIENTALE DEGLI IMMOBILI NON STRUMENTALI

NON COGLIERE LE OPPORTUNITÀ COMMERCIALI DELLA GREEN ECONOMY

ESPOSIZIONE AI RISCHI FISICI E DI TRANSIZIONE DELLA CLIENTELA

### MODALITÀ DI GESTIONE/POLITICHE PRATICATE

Linee guida in materia di gestione delle tematiche ambientali, energetiche e di contrasto al cambiamento climatico

Approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili

Iniziative di efficienza e monitoraggio dei consumi

Utilizzo di materiali riciclati

Raccolta differenziata e recupero di materiale

Gestione centralizzata dei consumi di carta e toner

Verifica delle condizioni degli immobili e misure per la relativa messa a norma

Redazione del Green, Social and Sustainable Bond Framework, secondo i principi ICMA, necessario per la raccolta di risorse finanziarie, attraverso il mercato obbligazionario, da destinare a iniziative sostenibili.

Rilascio di prodotti e servizi per la riqualificazione energetica e la riduzione del rischio sismico (Superbonus 110%)

Sviluppo dell'offerta di mutui green, in rilascio nel 2021

Avvio della mappatura del portafoglio crediti, relativamente ai rischi ambientali, al fine di realizzare politiche e interventi ad hoc





# RICONOSCIMENTI

---



APRILE

## PREMIO AIFIN “FINANCIAL INNOVATION – ITALIANS AWARDS”

In questa occasione Banco BPM  
ha ricevuto 2 Premi:

**1° posto nella categoria “Nuovi Servizi”** per **“You Gate”**: applicazione che consente di trasferire le fatture, dal gestionale alla Banca, **al fine di poterle incassare, pagare e anche di anticiparle fornendo liquidità immediata alle imprese.**  
Il progetto ha rivestito particolare utilità durante l'emergenza da Covid-19.

**3° posto nella categoria HR & Organization** per l'applicativo **“Clarity”**-  
**Sistema di incentivazione:** soluzione IT custom che permette di gestire in modalità integrata e full paperless differenti esigenze premiali facendo interagire, nelle fasi del processo, tutti i vari attori.

MAGGIO

## LEGAL COMMUNITY FINANCE AWARDS 2020



Banco BPM si è  
aggiudicato il premio:

**“DEAL OF THE YEAR Sustainability”** per **il finanziamento green da € 1,1 miliardi per Italo NTV**, uno dei primi resi disponibili a una società italiana in linea con i green loan principles ed i sustainability linked loan principles.

GIUGNO

## PREMIO ABI PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI BANCARI



Vittoria per **Clarity** – quale strumento di workflow management a supporto dei principali processi HR – **nella categoria “Innovazione delle operations: digitalizzazione e trasformazione nei processi interni”** con la motivazione di aver avviato un cambiamento radicale in modalità “design thinking” a servizio e supporto della comunità aziendale, garantendo una ottimizzazione di processo nell'ambito dei servizi alle risorse umane.

**Menzione Speciale per il progetto “Spunta Banca DLT”** che prevedendo sistemi di registri bilaterali, rende disponibile, simultaneamente e nel continuo, esclusivamente alle controparti, le informazioni utili alla gestione delle scritture dei conti reciproci, ottenendo semplificazione e trasparenza e riduzione del rischio.

## NOVEMBRE OSCAR DI BILANCIO



Al prestigioso premio, Banco BPM è risultato **finalista nella categoria "Imprese finanziarie quotate"** salendo sul podio **con la sua Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2019**.

## DICEMBRE Premio Nazionale per l'Innovazione "PREMIO DEI PREMI"



Nella categoria **Terziario – Innovazione dei Servizi Bancari**, la Giuria ha decretato **vincitore il progetto Clarity** "per aver avviato un processo di revisione complessiva dei processi HR, in cui l'innovazione tecnologica viene usata come fattore abilitante per il cambiamento all'interno della più ampia idea di People Strategy di Banco BPM.

**Banco BPM primo istituto in Italia nell'attività di Leveraged Buyout (acquisizioni con leva finanziaria) nel periodo 2017 – 2020.** La graduatoria, resa disponibile dalla società Mergermarket, database di riferimento per il mercato dell'M&A, premia **qualità del servizio, reputazione e la capacità di cogliere tutte le opportunità del mercato**, anche di grandi dimensioni, senza perdere la vocazione per le PMI, come dimostra la dimensione media delle operazioni.

## RATING ESG E CERTIFICAZIONI

NOVEMBRE

### Corporate Rating EE- POSITIVE:



L'agenzia di rating inglese **Standard Ethics conferma il buon posizionamento in ambito sostenibilità di Banco BPM** tra gli istituti italiani ed europei, collocando l'istituto tra le banche che, in seguito ad innovazioni nel modello di governance, a capacità di rendicontazione e all'adeguamento ai target internazionali, hanno di recente registrato positive variazioni di outlook.

### CDP conferma l'ottima valutazione (score B)



Anche per il 2020 il Carbon Disclosure Project ci ha permesso di valutare la nostra impronta ambientale, attraverso il suo sistema di misurazione e rendicontazione internazionale, confermando la **valutazione molto positiva** dello scorso anno (CDP score B).

## DIVERSITY LEADER IN UE

**Il Financial Times pubblica la classifica che ci vede tra le aziende europee che si sono maggiormente distinte sul tema della diversità.**

Sulla base delle valutazioni di 100.000 lettori del giornale e di altri specialisti HR, nel settore banking and financial services, risultiamo la **3ª banca italiana e la 23esima in Europa** su 66 banche. Siamo inoltre 314esimi rispetto alla classifica generale formata dalle 850 imprese risultate leader sulla diversità, su un totale di 15.000 aziende valutate.

DICEMBRE

### Certificazione ISO per un sistema integrato di Salute e Sicurezza, Energia e Ambiente.



Completato con successo il percorso per l'adozione del Sistema di Gestione ISO integrato. L'Ente di Certificazione Bureau Veritas ha svolto con esito positivo le verifiche previste dal processo di audit, rilasciando i relativi certificati di conformità alle norme **ISO 45001, ISO 50001, ISO 14001.**



# DATI AMBIENTALI IN SINTESI

---



## DATI AMBIENTALI IN SINTESI

Di seguito sono riassunti i principali dati quantitativi relativi alla rendicontazione in materia di ambiente e contrasto al cambiamento climatico. Per comodità di fruizione e di sintesi, all'interno di questo capitolo sono riportati sia alcuni dati già pubblicati nel [capitolo 6](#) (Climate change e tutela dell'ambiente), sia ulteriori approfondimenti che integrano quanto già presente.

Il Gruppo Banco BPM ha ampliato il perimetro di rendicontazione delle proprie emissioni, considerando anche le emissioni dirette da fluorurati (Scope 1) e le emissioni da viaggi di lavoro in treno e aereo (Scope 3).

Per facilità di confronto anno su anno, all'interno del capitolo 6 sono contenuti i dati calcolati mantenendo il perimetro di rendicontazione utilizzato nel 2019.

Di seguito sono invece riportati i dati riferiti al nuovo perimetro.

### DIRETTE – Scope 1

emissioni dirette dovute alle fughe di gas fluorurati dagli impianti di refrigerazione:

TOTALE TONNELLATE CO <sub>2</sub> EQ.	1.672
---------------------------------------	-------

### INDIRETTE – Scope 3

altre emissioni indirette dovute ai viaggi in treno e aereo

- RAIL -				- AIR -				TOTALE tonnellate CO <sub>2</sub> EQ.
tonnellate CO <sub>2</sub>	tonnellate CH <sub>4</sub>	tonnellate N <sub>2</sub> O	tonnellate CO <sub>2</sub> EQ.	tonnellate CO <sub>2</sub>	tonnellate CH <sub>4</sub>	tonnellate N <sub>2</sub> O	tonnellate CO <sub>2</sub> EQ.	
67	0,005354	0,001356	68	97	0,012767	0,002709	98	166

### INDIRETTE – Scope 3

altre emissioni indirette dovute al consumo di carta:

TOTALE TONNELLATE CO <sub>2</sub> EQ.	1.986
---------------------------------------	-------

## PARAMETRI DI RIFERIMENTO

PARAMETRI	Unità	2020	2019
Addetti	n.	21.593	21.869
Totale trasferite	n.	7.123	n.d.
Totale trasporti	migliaia di km	2.108	n.d.
Superficie netta	migliaia di m <sup>2</sup>	1.241	1.106

EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA [CO <sub>2</sub> EQ]	Unità	2020	2019
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>			
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	t CO <sub>2</sub> eq	8.831	9.527
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	t CO <sub>2</sub> eq		
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	t CO <sub>2</sub> eq	70	80
Emissioni da gas HFC	t CO <sub>2</sub> eq	1.672	n.d.
Emissioni da benzina e da gasolio per la flotta	t CO <sub>2</sub> eq	1.564	2.866
	<b>TOT.</b>	<b>12.137</b>	<b>12.474</b>
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>			
Emissioni da energia elettrica consumata	t CO <sub>2</sub> eq	0	166
Emissioni da teleriscaldamento	t CO <sub>2</sub> eq	1.503	1.761
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale	t CO <sub>2</sub> eq	2.827	3.087
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	t CO <sub>2</sub> eq		
	<b>TOT.</b>	<b>4.330</b>	<b>5.014</b>
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope 1 + 2 Market-based)</b>			
	<b>t CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>16.467</b>	<b>17.488</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	t CO <sub>2</sub> eq./ add.	0,76	0,80
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	t CO <sub>2</sub> eq./ m <sup>2</sup>	13,27	15,81
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope 1 + 2 Location-based)</b>			
	<b>t CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>49.706</b>	<b>56.583</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>			
Viaggi di lavoro	t CO <sub>2</sub> eq	166	913
Carta acquistata	t CO <sub>2</sub> eq	1.986	2.556



CONSUMO DI ENERGIA SUDDIVISO PER FONTE [GJ]	Unità	2020	2019
<b>Consumo diretto di energia (Scope1)</b>			
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	152.624	164.374
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ		
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	938	1.081
Consumo da benzina e da gasolio per la flotta	GJ	21.036	38.581
	<b>TOT.</b>	<b>174.598</b>	<b>204.036</b>
<b>Consumo indiretto di energia (Scope2)</b>			
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	401.624	443.948
Consumo da pannelli fotovoltaici	GJ	506	453
Consumo da energia elettrica non rinnovabile	GJ	0	1.243
Consumo da teleriscaldamento	GJ	25.918	29.550
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale	GJ	48.855	53.260
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ		
	<b>TOT.</b>	<b>476.902</b>	<b>528.454</b>
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>TOT.</b>	<b>651.500</b>	<b>732.489</b>
<b>Totale energia diretta + indiretta per addetto</b>	GJ/add.	30	33
<b>Altri consumi indiretti di energia (Scope3)</b>			
Viaggi di lavoro	GJ	2.640	14.387
Carta acquistata	GJ	22.429	28.891



**FOCUS DI DETTAGLIO**

Nelle tabelle in calce, evidenziamo alcuni indicatori specifici relativi a Energia elettrica, Trasporti e carta.

<b>FOCUS ENERGIA ELETTRICA TOTALE</b>	<b>Unità</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.167	5.655
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m2	90	112
Energia elettrica da fonti rinnovabili	%	100	99,72

<b>TRASPORTI</b>	<b>Unità</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aereo	migliaia di km	579	n.d.
Treno	migliaia di km	1.529	n.d.
Flotta	migliaia di km	10.270	17.793
di cui in pooling		3.763	9.304

<b>CONSUMO DI CARTA</b>	<b>Unità</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Carta acquistata	t	2.308	2.972
Carta acquistata/addetto <sup>1</sup>	kg/add.	83	109
Rapporto totale carta riciclata su totale	%	71	72

<sup>1</sup> La sola carta considerata è la cosiddetta "in house".



# METODO E FRAMEWORK

---



# NOTA METODOLOGICA

## STANDARD DI RENDICONTAZIONE

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM (di seguito anche “il Gruppo”), redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (di seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse. La presente Dichiarazione è pubblicata con periodicità annuale (la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019 è stata pubblicata a marzo 2020) ed è redatta ai sensi del Decreto e secondo i “Sustainability Reporting Standards” definiti nel 2016 e nelle successive integrazioni dal Global Reporting Initiative (GRI), di seguito “GRI Standards” e i supplementi di settore “Financial Services Sector Supplements”.

Il livello di aderenza ai GRI Standards dichiarato dal Gruppo è l’opzione “in accordance – core”. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all’interno del documento alle pagine da 118 a 122 è riportato il GRI Content Index.

La presente Dichiarazione riflette il principio di materialità, come previsto dai GRI Standards: i temi trattati all’interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito dell’analisi di materialità, descritta alle pagine 26-27 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

## PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla performance del Gruppo per l’esercizio chiuso il 31 dicembre 2020. La presente Dichiarazione comprende i dati di Banco BPM S.p.A. e delle società consolidate integralmente, ad eccezione delle società veicolo. Sono escluse dal perimetro di rendicontazione anche le Fondazioni statutarie (la cui attività trova tuttavia spazio all’interno di un approfondimento nel tema materiale “Corporate Citizenship”). Eventuali limitazioni del perimetro vengono segnalate all’interno del documento. Esclusioni e limitazioni di perimetro non inficiano comunque la comprensione delle attività dell’impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto da essa prodotto.

I dati economico-finanziari riportati all’interno della Dichiarazione derivano dalla Relazione Finanziaria Annuale del Gruppo Banco BPM al 31 dicembre 2020. Come riferimento per la predisposizione del prospetto di determinazione del valore economico generato e distribuito si sono considerate le Linee guida ABI che, proponendo uno schema riclassificato del conto economico redatto secondo le norme italiane per il settore bancario, è ritenuto più adatto allo scopo. Tale prospetto costituisce informativa aggiuntiva rispetto agli ambiti richiesti dal Decreto.

Con riferimento ai dati sulle emissioni di gas ad effetto serra, si sono considerati i seguenti fattori emissivi, come suggerito dalle Linee guida ABI:

- Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2016 - National Inventory Report 2018 Annex 6 National Emission Factors - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- Common Reporting Format – National Inventory Report 2018 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2016 – National Inventory Report 2018 Annex 2: Energy Consumption for Power Generation – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2015 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA);
- “Climate Change 2013: The Physical Science Basis”. Contribution of Working Group I to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change.

## PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Il Gruppo Banco BPM si è dotato di una procedura strutturata per la redazione della Dichiarazione che, definita dalla normativa interna, ha individuato le strutture coinvolte e i principi, i ruoli e le responsabilità per la rendicontazione dei dati e delle informazioni riportati all'interno del presente documento. La predisposizione della Dichiarazione si è basata pertanto su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- la definizione dei contenuti da includere nella Dichiarazione, la definizione del perimetro di rendicontazione, l'individuazione delle strutture aziendali coinvolte, dei relativi data owner e approver;
- l'engagement delle strutture aziendali coinvolte e l'invio del fabbisogno informativo e delle relative tempistiche;
- la raccolta, il controllo, l'elaborazione delle informazioni e dei dati ricevuti. In particolare, nel corso del 2020 è stata implementata la piattaforma informatica ESGeo, un ambiente di lavoro che permette di raccogliere le informazioni e i dati richiesti controllando il processo di contribuzione (da parte dei data owner), validazione degli stessi (da parte dei responsabili/approver) e monitorando le scadenze;
- la predisposizione della bozza di Dichiarazione;
- il controllo e la validazione, con eventuali modifiche e/o integrazioni dei contenuti, da parte delle strutture aziendali coinvolte, ciascuna per la parte di propria competenza;
- la presentazione della Dichiarazione al Comitato Controllo Interno e Rischi e la sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione;
- la verifica di conformità della Dichiarazione da parte della società di revisione del Gruppo Banco BPM, PricewaterhouseCoopers SpA;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet del Gruppo al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

## PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

Il processo di definizione dei contenuti della Dichiarazione si è basato sui principi previsti dai GRI Standards, ossia materialità, inclusione degli stakeholder, contesto di sostenibilità, completezza, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza, affidabilità/verificabilità ed equilibrio.



# TABELLA DI CORRELAZIONE

TEMA MATERIALE	DEFINIZIONE E RILEVANZA	GRI Standard Disclosure	IMPATTI INTERNI	IMPATTI ESTERNI
<b>Resilienza organizzativa</b>	Nel 2020, caratterizzato da una crisi senza precedenti, il tema della resilienza organizzativa ha assunto decisamente un ruolo materiale al fine di affrontare ogni aspetto di gestione dell'emergenza e dell'attività ordinaria. Il tema è trasversale e riguarda gran parte degli altri temi materiali.	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspect previsto dalle linee guida GRI Standards), Banco BPM riporta nel documento l'approccio di gestione e i relativi indicatori.	Gruppo Banco BPM	Tutti gli stakeholder
<b>Solidità patrimoniale e redditività</b>	Si fa riferimento agli indicatori di solidità patrimoniale e di redditività del Gruppo. Una patrimonializzazione e una redditività adeguate sono fondamentali per svolgere con efficacia l'attività bancaria e remunerare i principali stakeholder nel medio-lungo periodo.	GRI 201: Performance economica 2016	Gruppo Banco BPM	Tutti gli stakeholder
<b>Business conduct</b>	Si riferisce all'insieme di regole, strumenti e iniziative che disciplinano la sana gestione aziendale nonché al modello di gestione adottato volto a prevenire e contrastare la corruzione e gli illeciti anche negli ambiti individuati dal D.Lgs. 254/2016.	GRI 205: Anti-corruzione 2016  GRI 207: Imposte 2019	Gruppo Banco BPM	Tutti gli stakeholder
<b>Gestione, sviluppo e inclusion delle persone</b>	L'adeguata gestione del personale, il suo sviluppo e la capacità di includere e valorizzare le diversità e il merito sono azioni fondamentali per motivare le persone e raggiungere un adeguato livello di performance, specialmente in periodi come quelli che stiamo vivendo, caratterizzati da complessità, incertezza e nuove modalità di lavoro.	GRI 401: Occupazione 2016  GRI 404: Formazione e Istruzione 2016  GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	Gruppo Banco BPM	Personale
<b>Welfare, work-life balance e wellbeing</b>	L'attenzione al benessere e al coinvolgimento delle persone rappresenta una grande sfida per attrarre, mantenere e motivare i talenti, soprattutto in un periodo come quello che stiamo vivendo dove è ancor più necessario da una parte tutelare la salute e la sicurezza del personale e dall'altra utilizzare nuove modalità di coinvolgimento delle persone a distanza.	GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018	Gruppo Banco BPM	Personale
<b>Corporate citizenship</b>	Con corporate citizenship si intende la responsabilità che si ha verso una comunità e si fa riferimento a tutte le iniziative finalizzate a contribuire alla crescita della comunità in cui si vive, condividendone obiettivi, valori e soluzioni. Nel nostro caso specifico, le iniziative messe in campo riguardano sponsorizzazioni a scopo sociale, elargizioni benefiche, concessione di beni aziendali, attività di volontariato e altre iniziative rivolte allo sviluppo della comunità.	GRI 201: Performance Economica 2016  GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016	Gruppo Banco BPM	Comunità

TEMA MATERIALE	DEFINIZIONE E RILEVANZA	GRI Standard Disclosure	IMPATTI INTERNI	IMPATTI ESTERNI
<b>Climate change e tutela dell'ambiente</b>	Si intendono, da una parte, tutte le azioni volte a ridurre il consumo delle risorse impiegate nelle attività aziendali nonché delle emissioni nocive e quindi complessivamente ci si riferisce alla riduzione degli impatti diretti su clima e ambiente, dall'altra si fa riferimento ai finanziamenti a iniziative e progetti finalizzati alla transizione verso un'economia sostenibile (impatti indiretti).	GRI 302: Energia 2016 GRI 305: Emissioni 2016 GRI 301: Materiali 2016	Gruppo Banco BPM	Comunità
<b>Relazione con i fornitori</b>	Si intende la gestione della catena di fornitura e la selezione dei fornitori tra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali. È importante mantenere buoni rapporti di collaborazione con i fornitori, cercando di garantire la fornitura di prodotti e servizi di qualità ad un costo sostenibile, privilegiando ove opportuno collaborazioni in grado di creare valore nel medio-lungo periodo. Al tempo stesso il Gruppo ha un ruolo fondamentale nei confronti di tante realtà imprenditoriali del territorio italiano.	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	Gruppo Banco BPM	Fornitori
<b>Customer relationship e innovazione</b>	Si intende la capacità di aggiungere valore ai prodotti, ai servizi e alle relazioni legate alla clientela, al fine di fornire soluzioni ed esperienze di valore (anche a distanza) tenendo conto dei feedback della clientela e mettendo in campo le dovute azioni di miglioramento.	Portafoglio prodotti (GRI G4) GRI 413: Comunità Locali 2016	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Credito per il sostegno del Paese</b>	La banca ha l'interesse economico a sostenere la propria clientela e in generale il tessuto produttivo e sociale dei territori in cui opera. Fondamentale è stato l'intervento del settore bancario nel 2020 al fine di sostenere l'economia reale e le persone in un periodo di forte crisi a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.	Portafoglio prodotti (GRI G4) GRI 413: Comunità Locali 2016	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Gestione responsabile e valorizzazione del risparmio</b>	Il risparmio rappresenta una grande risorsa del Paese, la tutela del risparmio è parte del ruolo istituzionale e del core business della banca.	Portafoglio prodotti (GRI G4) Marketing ed etichettatura (GRI G4)	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Business continuity, cybersecurity e privacy</b>	Il settore bancario è un settore essenziale e deve garantire continuità e affidabilità del servizio anche nei periodi di emergenza e a seguito di problemi e attacchi informatici, tutelando l'enorme patrimonio informativo che gestisce.	GRI 418: Privacy del Cliente 2016	Gruppo Banco BPM	Clienti



# GRI CONTENT INDEX

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 102: Disclosure</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
<b>102-1</b>	Nome dell'organizzazione	"Copertina"	
<b>102-2</b>	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	13, 40-43	
<b>102-3</b>	Luogo in cui ha sede l'headquarter dell'organizzazione	Terza di copertina	
<b>102-4</b>	Paesi in cui opera l'organizzazione	40	
<b>102-5</b>	Assetto proprietario e forma legale	16-17	
<b>102-6</b>	Mercati serviti	40	
<b>102-7</b>	Dimensione dell'organizzazione	30-33	
<b>102-8</b>	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	61-67	
<b>102-9</b>	Catena di fornitura	84-86	
<b>102-10</b>	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Lettera AD e Presidente + Nota Metodologica	
<b>102-11</b>	Principio o approccio prudenziale	22-23, 31, 45, 49, 53, 57, 67, 73, 83, 86, 91, 101	
<b>102-12</b>	Iniziative esterne	26	
<b>102-13</b>	Adesione ad associazioni	81	
<b>STRATEGIA</b>			
<b>102-14</b>	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente	Lettera AD e Presidente	
<b>102-15</b>	Principali impatti, rischi e opportunità	22-23, 31, 45, 49, 53, 57, 67, 73, 83, 86, 91, 101	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
<b>102-16</b>	Valori, principi, standard e norme di comportamento	12, 87-91	
<b>102-17</b>	Procedure di segnalazione di comportamenti non etici	90	



Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GOVERNANCE</b>			
<b>102-18</b>	Struttura di governo	16-19	
<b>102-22</b>	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18-19	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
<b>102-40</b>	Elenco degli stakeholder coinvolti	12, 14	
<b>102-41</b>	Accordi di contrattazione collettiva	60	
<b>102-42</b>	Identificazione e selezione degli stakeholder	12, 14	
<b>102-43</b>	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	12, 14, 16, 45, 73, 84	
<b>102-44</b>	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder	44, 45	
<b>CRITERI DI RENDICONTAZIONE</b>			
<b>102-45</b>	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	
<b>102-46</b>	Processo per la definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi materiali	Nota metodologica	
<b>102-47</b>	Elenco dei temi materiali	26-27	
<b>102-48</b>	Riesposizione di informazioni	Nota metodologica	
<b>102-49</b>	Modifiche alle informazioni inserite nei report precedenti	Nota metodologica	
<b>102-50</b>	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-51</b>	Data di pubblicazione report più recente	Nota metodologica	
<b>102-52</b>	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-53</b>	Contatti e indirizzi per informazioni sul report	Quarta di copertina, 6	
<b>102-54</b>	Dichiarazione di rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
<b>102-55</b>	GRI content index	118-122	
<b>102-56</b>	Attestazione esterna	123	

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 200: Sfera economica</b>			
<b>GRI 201: Performance Economica 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	31, tabella di correlazione	
<b>201-1</b>	Valore economico diretto generato e distribuito	30	
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	76-83, tabella di correlazione	
<b>203-1</b>	Investimenti in infrastrutture e servizi forniti	48, 76- 83	
<b>GRI 204: Pratiche degli acquisti 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	84-86, tabella di correlazione	
<b>204-1</b>	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	85	
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	87-89, tabella di correlazione	
<b>205-2</b>	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	87, 90	Non disponibili i dati sulla comunicazione in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione.
<b>205-3</b>	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	90	
<b>GRI 207: Imposte 2019</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	91, tabella di correlazione	
<b>207-1</b>	Approccio alla fiscalità	91	
<b>207-2</b>	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	91	
<b>207-3</b>	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	91	
<b>207-4</b>	Rendicontazione Paese per Paese	91	
<b>GRI 300: Sfera ambientale</b>			
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	95,98, tabella di correlazione	
<b>301-1</b>	Materiali utilizzati suddivisi per peso o volume	98, 111	
<b>301-2</b>	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	98	

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 302: Energia 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	95-96, tabella di correlazione	
<b>302-1</b>	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	95-96, 110	
<b>302-2</b>	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	95-96, 110	
<b>302-3</b>	Intensità energetica	95-96, 110	
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	95-97, tabella di correlazione	
<b>305-1</b>	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	96, 97, 109	
<b>305-2</b>	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	96, 97, 109	
<b>305-3</b>	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	96, 97, 109	
<b>305-4</b>	Intensità delle emissioni di GHG	96, 97, 109	
<b>GRI 400: Sfera sociale</b>			
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	60, tabella di correlazione	
<b>401-1</b>	Assunzioni e turnover del personale	63-64	
<b>401-2</b>	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	69 L'azienda fornisce i benefit a tutti i dipendenti della banche del Gruppo, talvolta limitando alcuni benefit ai soli dipendenti con contratto a tempo indeterminato o riparametrando alcuni benefit sulla base delle ore di lavoro (es: budget welfare).	
<b>GRI 403: Salute e Sicurezza dei Lavoratori 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	68-72, tabella di correlazione	
<b>403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	70-72	
<b>403-2</b>	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	70-72	
<b>403-3</b>	Servizi di medicina del lavoro	70-72	
<b>403-4</b>	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	70-72	



Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>403-5</b>	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	70-72	
<b>403-6</b>	Promozione della salute dei lavoratori	70-72	
<b>403-7</b>	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	70-72	
<b>403-8</b>	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	70-72	
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	64-67, tabella di correlazione	
<b>404-1</b>	Ore di formazione medie per dipendente	64-66	
<b>404-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	66	
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	60, tabella di correlazione	
<b>405-1</b>	Composizione degli organi di governo e dei dipendenti	18-19, 61-63	
<b>405-2</b>	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	Da CCNL, a parità di inquadramento contrattuale, non sono previste differenze di stipendio base e di retribuzione tra donne e uomini. A pag. 67 sono tuttavia riportate le differenze tra le remunerazioni medie, che comprendono anche la parte variabile, tra uomini e donne per inquadramento contrattuale e livello di responsabilità.	

Standard Disclosure	Disclosure	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GRI 418: Privacy del Cliente 2016</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	54,56 -57, tabella di correlazione	
<b>418-1</b>	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	56	
<b>TEMATICHE NON COPERTE DA GRI ASPECT</b>			
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	36, 41-43, tabella di correlazione	
<b>G4-FS6</b>	Portafoglio clienti	36-37	
<b>G4-FS7</b>	Prodotti e servizi con finalità sociali	48-49	
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - COMUNITÀ LOCALI</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	48-49, tabella di correlazione	
<b>G4-FS14</b>	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	48-49	
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4 - MARKETING ED ETICHETTATURA</b>			
<b>103-1; 103-2; 103-3</b>	Modalità di gestione dell'aspetto	50-53, tabella di correlazione	
<b>G4-FS16</b>	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	52, 79-80	

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banco BPM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banco BPM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Banco BPM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 9 marzo 2021 (di seguito "DNF").

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7332311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - Genova 16121 Piazza Picciopetra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35135 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 949737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275011 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - Treviso 31100 Viale Feliscento 90 Tel. 0422 696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



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

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

### **Responsabilità della società di revisione**

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
- 2 analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
- 3 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Banco BPM;
- 4 comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



- 5 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banco BPM e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Banco BPM SpA, Banca Aletti & C SpA, Realease SpA e Bipielle Real Estate SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato degli incontri nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.


#### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banco BPM relativa all'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 24 marzo 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Pierfrancesco Anglani  
(Revisore legale)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)



**Banco BPM S.p.A.**  
Piazza F. Meda, 4  
Milano

[GRUPPO.BANCOBPM.IT](http://GRUPPO.BANCOBPM.IT)

