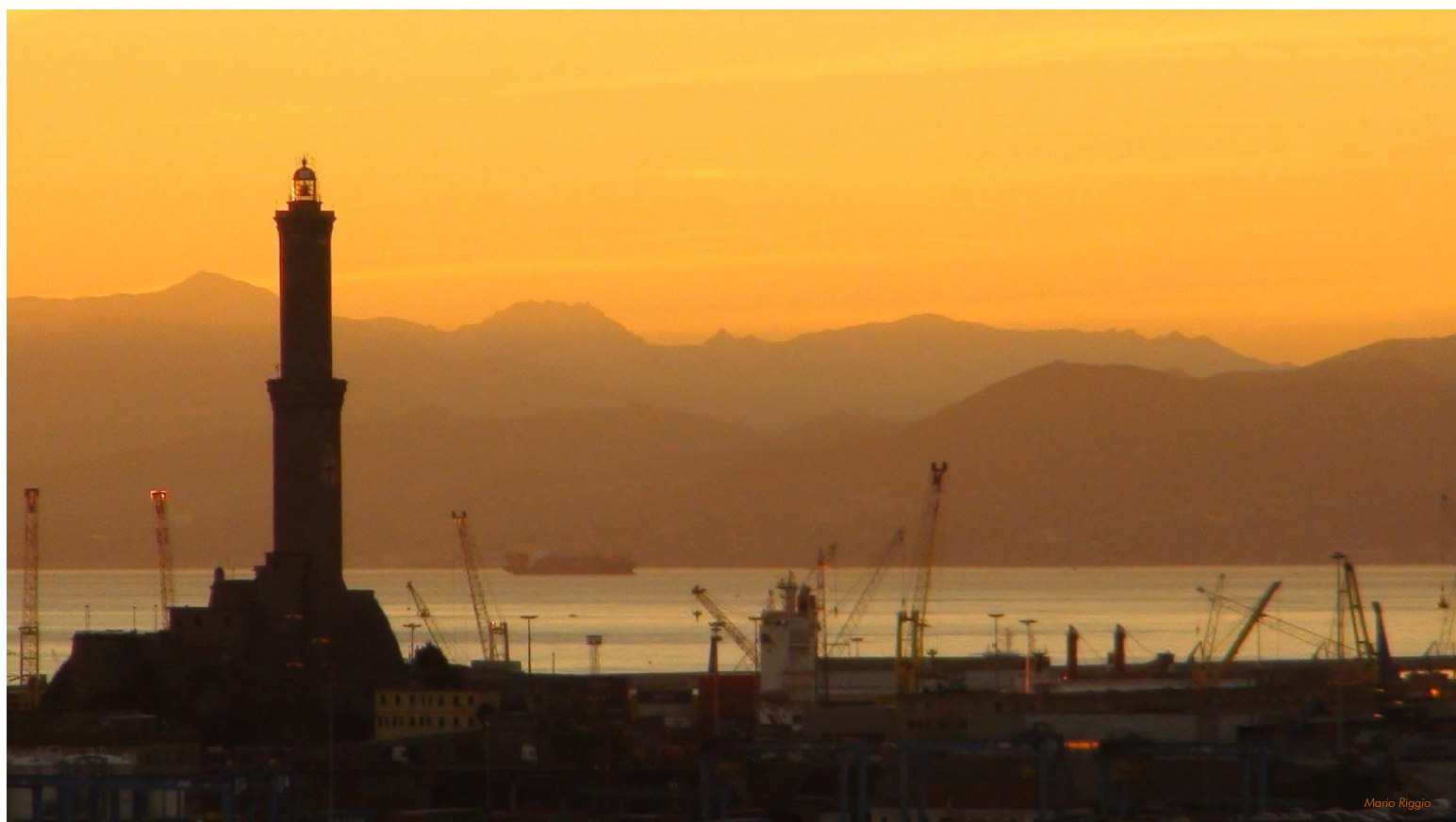




# BILANCIO SOCIALE 2016 Gruppo Banca CARIGE





## Indice

Lettera agli stakeholder .....	5
1- Strategia di sostenibilità .....	6
Percorso di sostenibilità .....	6
Stakeholder del Gruppo .....	7
Analisi di materialità.....	8
2- Storia e i valori.....	10
Principi e valori del Codice Etico .....	11
3- Gruppo Banca Carige .....	13
Struttura del Gruppo .....	13
Numeri del Gruppo .....	15
Prodotti e servizi offerti .....	17
Presenza sul territorio .....	19
Creazione e distribuzione di valore .....	21
4- Governance responsabile.....	25
Gli organi di governo.....	25
Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi.....	29
Etica e integrità nella condotta aziendale .....	31
Rispetto dei diritti umani e contestazioni relative a tematiche sociali ed ambientali .....	35
Risk Management .....	37
5- Responsabilità nel business.....	40
Etica e trasparenza nel business .....	40
Privacy dei clienti .....	42
Evoluzione del modello di servizio .....	43
Prodotti tradizionali e innovativi.....	45
L'offerta dedicata a particolari categorie di clientela .....	48
Relazione con la rete distributiva .....	51
Qualità e soddisfazione del cliente .....	52
6- Responsabilità verso le persone .....	57
Composizione del personale.....	57
Relazioni industriali .....	59

Pari opportunità.....	60
Sistema retributivo.....	61
Identità aziendale e senso di appartenenza .....	63
Sviluppo del welfare.....	64
Formazione e competenze delle persone.....	65
Sistema di valutazione del Personale.....	67
Salute e sicurezza.....	68
7- Impegno per la comunità .....	72
La Banca e la cultura .....	72
La Banca e lo sport.....	73
La Banca e le Associazioni di Categoria .....	74
8- Attenzione verso l’ambiente .....	75
Consumi di carta e di materiale da ufficio (toner) .....	75
Consumi energetici.....	76
Flotta aziendale.....	78
Emissioni .....	78
Gestione dei rifiuti .....	79
Nota metodologica .....	81
ALLEGATI .....	83
Composizione del Consiglio di Amministrazione .....	83
Attività di intermediazione .....	86
Canali .....	90
Portafoglio clienti.....	91
Personale.....	93
Soddisfazione del cliente .....	104
Ambiente .....	105
GRI CONTENT INDEX.....	107

Le informazioni contenute nel presente documento si riferiscono all’esercizio 2016 salvo, ove specificamente indicato, i casi in cui è stato previsto un aggiornamento al 31/10/2017, data di approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione.

## Lettera agli stakeholder

### *Dichiarazione del Presidente*

*A partire dal 2013 il Gruppo Banca Carige ha intrapreso un percorso di profondo rinnovamento che si è tradotto in una vera e propria svolta nella governance e in un progressivo rafforzamento degli assetti manageriali.*

*La crisi economica che ha interessato il nostro Paese e, in particolare, le famiglie e le PMI, nostri clienti tradizionali, e i mutamenti, anche regolamentari, che hanno caratterizzato i mercati finanziari, hanno profondamente inciso sull'andamento gestionale del Gruppo che ha sofferto, forse più di altri, gli effetti derivanti da dinamiche così complesse.*

*Anche in un momento di persistente difficoltà, si è tentato di conciliare gli imprescindibili obiettivi aziendali di redditività e di solidità patrimoniale con le esigenze e le aspettative di tutti gli stakeholder.*

*E' stato indispensabile introdurre misure tanto rigorose e severe quanto indispensabili che, da un lato, hanno fortemente condizionato i risultati gestionali di questi ultimi anni, dall'altro, hanno rappresentato il presupposto necessario per riavviare un processo di crescita per Carige.*

*Per condurre questo drastico cambio di rotta le soluzioni adottate non sono sempre state all'altezza della complessità del contesto; tuttavia siamo di fronte ad un punto di svolta, una prospettiva che ci permette di guardare al futuro con uno spirito rinnovato.*

*Ci rivolgiamo quindi ai nostri azionisti, ai nostri clienti, a tutti i collaboratori, ai fornitori e alla collettività in generale, per condividere con loro lo spirito con il quale affrontare la sfida che ancora ci attendono e realizzare l'obiettivo che ci siamo prefissati: un progetto finalizzato ad accrescere il valore di Carige, un valore non solo economico ma umano e sociale, che consolidi il ruolo che il nostro Gruppo può svolgere per la comunità e i territori di riferimento in un processo di sviluppo sostenibile nel tempo, nel quale possano essere coniugate in modo virtuoso tradizione e innovazione.*

Giuseppe Tesaro

Genova, 31 ottobre 2017

# 1 - Strategia di sostenibilità

## Percorso di sostenibilità

Negli ultimi anni la sostenibilità è stata riconosciuta come un elemento fondamentale all'interno del business di un'impresa che si pone in modo responsabile nei confronti dei propri stakeholder: i benefici generati dalle pratiche sostenibili infatti determinano il perdurare della vita aziendale e possono ripercuotersi nel medio-lungo periodo.

Banca CARIGE S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (nel presente documento "Gruppo Banca Carige", "Banca", "Carige", "Banca Carige", "Società") ha volontariamente intrapreso la strada della Corporate Social Responsibility (CSR), maturando un'esigenza di chiarezza e inclusione verso i propri stakeholder.

È proprio per questo motivo che il processo di rendicontazione non finanziaria si è progressivamente evoluto. Dalla sua prima versione nel 2001, il Gruppo, a partire dal 2013, ha strutturato un percorso seguendo le Linee Guida del Global Reporting Initiative (GRI), il principale standard di rendicontazione sulle tematiche di sostenibilità, adottando dapprima la versione 3.1 per poi, nel 2015, avvalersi della versione 4.0.

Il legislatore italiano ha confermato la rilevanza della rendicontazione extra-finanziaria, emanando il 30 dicembre 2016 il Decreto Legislativo n.254 in recepimento della Direttiva Barnier EU 2014/95. Il Gruppo Banca Carige, in qualità di Ente di Interesse Pubblico<sup>1</sup>, dall'anno di rendicontazione 2017 sarà così tenuto a rendere pubbliche le informazioni di carattere non finanziario: dalle politiche adottate e i risultati ottenuti in materia ambientale e sociale, a quelle attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione.

Il Decreto, regolando e valorizzando l'impegno che il Gruppo da tempo profonde in tema di responsabilità sociale, ha altresì sottolineato come la sostenibilità possa rappresentare una leva strategica grazie ad una gestione etica, responsabile e trasparente del proprio business.

Nell'ambito di questo contesto di riferimento, con il Bilancio Sociale 2016 è stato avviato il processo di adeguamento verso un modello di rendicontazione non finanziaria in linea con i requisiti delineati dal D. Lgs. 254/16.

---

<sup>1</sup> Ai fini del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 : "enti di interesse pubblico" gli enti indicati all'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39.

## Stakeholder del Gruppo

L'identificazione degli stakeholder è un passaggio di grande rilevanza per la definizione e la successiva valutazione delle attività legate ai temi della responsabilità sociale. Definire quali sono i portatori di interesse in base al settore di riferimento e alla tipologia dell'organizzazione richiede un'analisi approfondita.

Nel corso dell'anno, per poter identificare e pianificare attività di ascolto e dialogo più mirate, è stata rivista e aggiornata la mappatura degli stakeholder del Gruppo. Grazie a un'analisi di benchmark e al coinvolgimento del Top Management aziendale è stato possibile identificare le principali categorie di stakeholder del Gruppo:



Per il futuro, il Gruppo Banca Carige prevede l'avvio di un percorso di engagement strutturato in grado di coinvolgere gradualmente le diverse categorie di stakeholder, dando priorità ai soggetti più rilevanti in base al contesto di riferimento. La priorità delle categorie di stakeholder si definisce funzione della tipologia di relazione, ovvero del livello di "dipendenza" dell'azienda nei confronti di determinate categorie (ad esempio i Clienti o i Dipendenti) o della necessità di gestione di criticità particolari, rilevanti per determinati stakeholder (ad esempio Azionisti). Per tali ragioni, l'analisi condotta nel corso del 2016 ha identificato quattro categorie in più rispetto alla mappatura degli stakeholder presentate lo scorso anno: le "Associazioni di categoria", la "Comunità finanziaria", i "Media" ed infine la categoria "PA, istituzioni ed Enti regolatori".

## Analisi di materialità

In linea con quanto previsto sia dal Decreto legislativo 254/16 sia dallo standard GRI G4, è stato avviato un percorso per identificare le tematiche ritenute più rilevanti e verso le quali il Gruppo si impegna a dedicare una maggiore attenzione in termini di strategie, investimenti e azioni. Le tematiche oggetto di indagine sono state identificate grazie ad un'analisi di benchmark dei principali competitor del settore bancario italiano e internazionale e alla consultazione dei seguenti documenti e standard di sostenibilità: GRI Sustainability Reporting Guidelines, Sustainability Accounting Standard Board (SASB), Survey su «Sustainability Topics for Sectors, What do stakeholders want to know?», pubblicata dal GRI nel 2013.

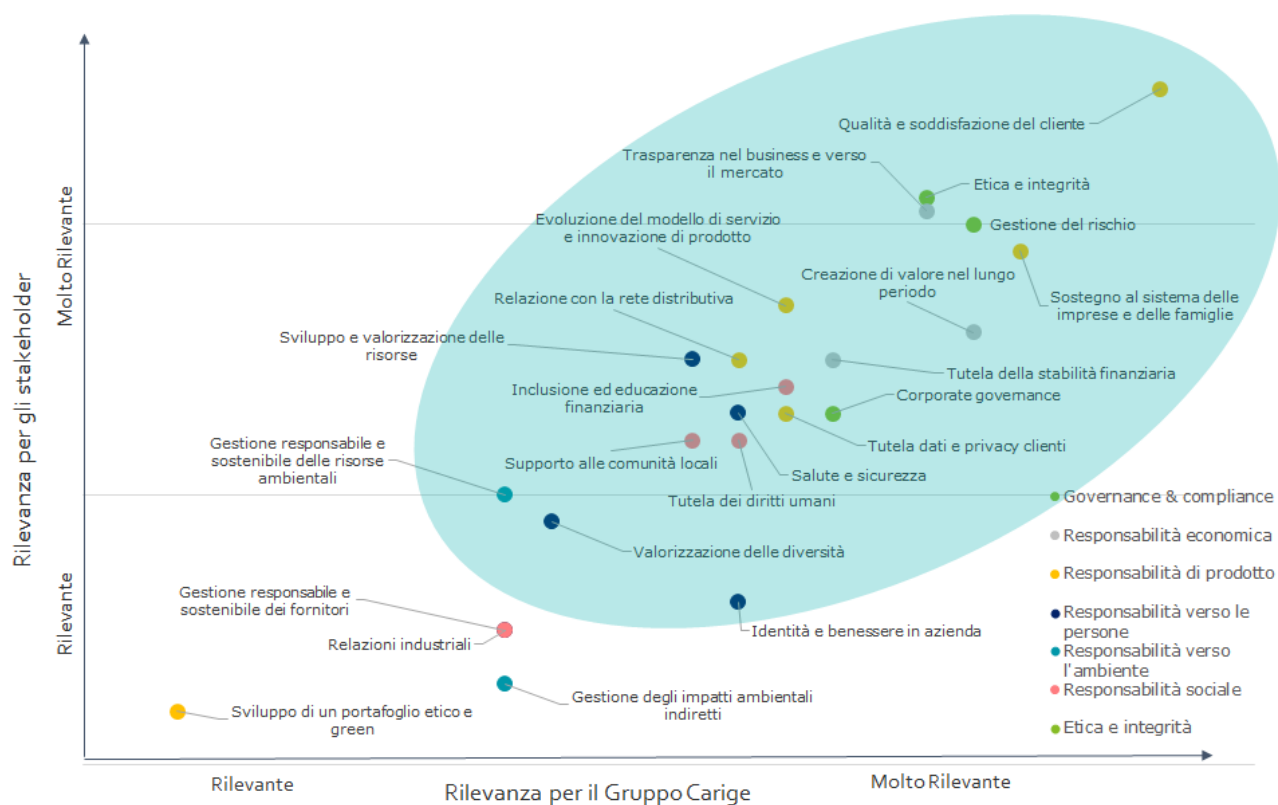
I responsabili delle principali funzioni del Gruppo sono stati chiamati a valutare, all'interno di un workshop, la rilevanza delle tematiche precedentemente identificate. Per la determinazione della prioritizzazione<sup>2</sup> per il Gruppo (asse x della matrice), nel corso del workshop i partecipanti hanno utilizzato una scala quali-quantitativa per individuare le tematiche più significative. Per la rilevanza degli stakeholder, l'analisi ha tenuto in considerazione, da un lato, le votazioni raccolte nel corso del workshop, dove le funzioni aziendali si sono espresse riportando le richieste e le istanze degli stakeholder a loro più noti e, dall'altro, gli esiti di altre indagini aziendali (es. Customer Satisfaction, Brand Reputation e Branch satisfaction) condotte nel corso dell'anno. Nel corso dell'anno è stato avviato un percorso di engagement interno e esterno per ascoltare e dialogare con i principali stakeholder del Gruppo.

Dalla sintesi dei risultati raccolti nel corso del workshop e dalle analisi "desk" è stato possibile ricavare l'elenco delle tematiche rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder ed elaborare la matrice di materialità. Le tematiche materiali sono collocate nell'area in alto a destra del grafico.

---

<sup>2</sup> Determinazione di una graduatoria dei temi rilevanti.






Le 19 tematiche materiali identificate sono oggetto di rendicontazione nel presente documento.

Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti		
Tematiche rilevanti	Perimetro d'impatto	
	Interno	Esterno
Qualità e soddisfazione del cliente	Gruppo	Clienti
Etica e integrità	Gruppo	Clienti; Azionisti; PA, istituzioni e enti regolatori; Comunità finanziaria; Fornitori
Trasparenza nel business e verso il mercato	Gruppo	Clienti; Azionisti; Comunità finanziaria; Media
Gestione del rischio	Gruppo	Clienti; Azionisti; PA, istituzioni e enti regolatori; Comunità finanziaria; Fornitori
Creazione di valore nel lungo periodo	Gruppo	Clienti; Fornitori; Azionisti; Territorio e comunità, PA, istituzioni e enti regolatori
Corporate governance	Gruppo	-
Tutela della stabilità finanziaria	Gruppo	Clienti; Azionisti; PA, istituzioni e enti regolatori
Evoluzione del modello di servizio	Gruppo	Clienti; Associazioni di categoria
Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità
Tutela dati e privacy clienti	Gruppo	Clienti; PA, istituzioni e enti regolatori
Relazione con la rete distributiva	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità; Fornitori
Salute e sicurezza	Gruppo	Fornitori
Tutela diritti umani	Gruppo	Fornitori
Valorizzazione delle diversità	Gruppo	-
Identità e benessere in azienda	Gruppo	-
Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Gruppo	-
Inclusione ed educazione finanziaria	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità
Supporto alle comunità locali	Gruppo	Territorio e Comunità, Associazioni di categoria
Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Gruppo	Fornitori; Territorio e Comunità

## 2- Storia e i valori

Con oltre 500 anni di tradizione, il Gruppo Banca Carige è oggi uno dei principali gruppi bancari italiani. Caratterizzato da un'identità fortemente radicata in una tradizione che si basa sulla cultura della vicinanza e su valori consolidati nel tempo, il Gruppo sta affrontando negli ultimi anni un processo di profondo rinnovamento in un'ottica di maggiore coerenza ai più recenti sviluppi del mercato e della società.

- 
- 1483** Nascita del monte di Pietà di Genova, la forma più antica di Banca Carige
  - 1846** Costituzione della Cassa di Risparmio di Genova che si espande nella Liguria occidentale. (Dal 1967 Cassa di Risparmio di Genova e Imperia)
  - 1991** L'attività bancaria si distacca da quella sociale e di interesse pubblico tipica della Cassa di Risparmio, nasce così Banca Carige Spa
  - 1992** Fondazione del Gruppo Polifunzionale Banca Carige (Columbus Leasing, Factoring e Domestic)
  - 1994** Carige viene quotata in Borsa
  - 1997** Acquisizione della Cassa di Risparmio di Savona Spa e di Banca del Monte di Lucca Spa. Rafforza la sua presenza in Toscana grazie all'acquisizione della Cassa di Risparmio di Carrara e all'entrata nel Gruppo dello storico istituto private Banca Cesare Ponti
  - 2004**
  - 2008** Carige si ingrandisce grazie all'acquisizione di 78 sportelli dal Gruppo Intesa Sanpaolo in Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Sardegna; 40 sportelli dal Gruppo Unicredit in Lazio, Sicilia, Emilia, Veneto, Umbria; 22 sportelli da Banca Monte dei Paschi di Siena
  - 2010**
  - 2012** Nasce Banca Carige Italia con 353 agenzie esterne al territorio ligure
  - 2015** Seguendo quanto definito nel Piano Industriale (2015-2019) e grazie all'incorporazione della Cassa di Risparmio di Savona Spa e Cassa di Risparmio di Carrara Spa nella capogruppo Banca Carige, prende avvio il processo per un modello di banca unica
  - 2016** Con il nuovo Piano 2016-2020 Carige punta a diventare un "campione" fra le banche regionali, orientata verso i segmenti retail e PMI e focalizzata sui territori tradizionalmente presidiati. Fusione per incorporazione di Banca Carige Italia nella Capogruppo Banca Carige con efficacia 19 dicembre 2016

## Principi e valori del Codice Etico

Il Codice Etico è espressione dei valori e dei principi di comportamento che il Gruppo Banca Carige riconosce, accetta e condivide in armonia con gli standard più evoluti di Corporate Governance.

Esso è volto ad assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede e, pertanto, tutti coloro che operano per la Banca sono tenuti a conoscere, osservare e far osservare il Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

Carige nella gestione quotidiana delle proprie relazioni:

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

I Principi Generali riportati nel Codice Etico sono i seguenti:



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



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



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

Carige si impegna affinché il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti gli stakeholder con mezzi adeguati ed appropriati e al suo periodico aggiornamento (ciascun esponente aziendale, dipendente e collaboratore può fornire suggerimenti e contributi per il suo miglioramento), attivandosi con ogni possibile strumento per favorirne la piena applicazione.

Dal punto di vista operativo il Codice Etico è portato a conoscenza di tutto il personale attraverso la pubblicazione sulla intranet aziendale e, per il personale neoassunto, è prevista una specifica sessione dedicata nell'ambito del percorso formativo per l'ingresso in azienda e una sua violazione da parte del personale è sanzionabile a livello disciplinare.

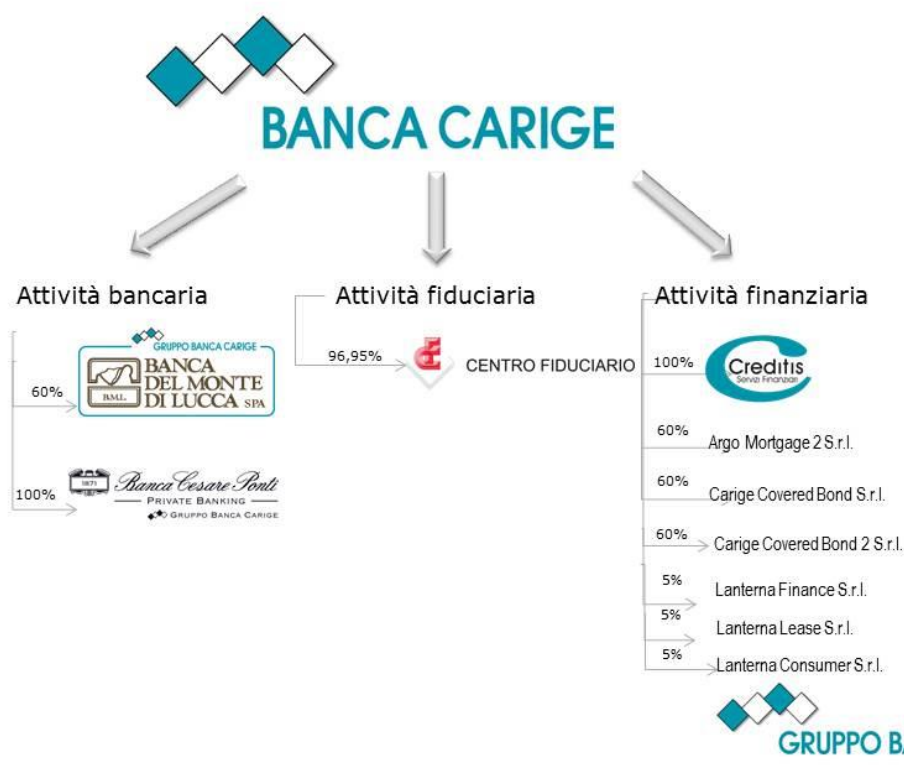
La sua presa in visione e l'accettazione dei contenuti è oggetto di specifica previsione nei contratti stipulati con i fornitori.

Infine gli esponenti aziendali, i dipendenti ed i collaboratori esterni che, nell'espletamento della propria attività, sempre attinente all'oggetto sociale ed in sintonia con le politiche aziendali, vengono a trovarsi in situazioni che possano o ritengano che possano essere rilevanti ai fini dei principi espressi nel Codice Etico, ne devono informare immediatamente e rispettivamente il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Presidente del Collegio Sindacale, il proprio superiore/referente e l'Organismo di Vigilanza di cui al D. Lgs. 231/2001.

Carige si riserva di sanzionare, attraverso l'intervento dei competenti Organi o Funzioni Aziendali, eventuali comportamenti contrari ai principi ed alle regole di comportamento espressi nel Codice Etico.

### 3- Gruppo Banca Carige

#### Struttura del Gruppo



Il Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige S.p.A. e dalle società bancarie e finanziarie da questa controllate. In relazione a quanto previsto dal Piano Strategico, nell'ottica del conseguimento di una maggiore efficienza organizzativa, con efficacia dal 19 dicembre 2016 Banca Carige Italia è stata fusa nella Capogruppo Banca Carige. Al fine di preservare il radicamento territoriale della banca oggetto di incorporazione, il marchio di Banca Carige Italia, assieme a quelli di Cassa di Risparmio di Savona e Cassa di Risparmio di Carrara, incorporate nel 2015, sono stati mantenuti nelle insegne anche a seguito del perfezionamento delle operazioni.

#### Soci -Composizione del capitale sociale

Al 31 dicembre 2016 il capitale sociale della Capogruppo, sottoscritto e interamente versato, risulta pari a 2.791.421.761,37 euro ed è diviso in n. 830.181.175 azioni prive dell'indicazione del valore nominale, di cui n. 830.155.633 azioni ordinarie e n. 25.542 azioni di risparmio convertibili.


Nel corso dell'Esercizio la composizione della compagine sociale ha subito variazioni con particolare riferimento alle quote in possesso degli azionisti detentori di una quota nel capitale sociale della Banca superiore al 3%. Si segnalano al riguardo, con riferimento alla situazione al 31/12/2016 rispetto a quella al 31/12/2015:

- l'ingresso nel corso del 2016 del socio Toscafund Asset Management LLP, che deteneva

- al 31/12/2016 una partecipazione rilevante pari al 5,119%;
- la posizione del socio Gabriele Volpi che ha incrementato la propria partecipazione nella Banca, detenuta in un primo momento tramite il Summer Trust a lui riconducibile, dal 5,001% (al 31/12/2015) al 6,001% (al 31/12/2016);
  - la posizione di UBS Group AG che deteneva al 31/12/2015 una partecipazione complessiva al capitale ordinario del 3,804% e ha ridotto nel corso dell'Esercizio tale partecipazione al di sotto della soglia di rilevanza;
  - la posizione di Norges Bank che deteneva al 31/12/2015 una partecipazione complessiva al capitale ordinario del 2,171% e ha ridotto nel corso dell'Esercizio tale partecipazione al di sotto della soglia di rilevanza.

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

## Numeri del Gruppo (31/12/2016)


13<sup>o</sup> Realtà bancaria per  
totale attivo <sup>(\*)</sup>  
 (26,1 miliardi)

982.259  
Clienti totali

Numero totale  
dipendenti




4.873

99,8%  
 dei dipendenti con  
contratto a tempo  
indeterminato

di cui donne



47,5%

 Emissioni (ton CO<sub>2</sub>eq)  
Scope 1 2.684  
Scope 2 1.895

<sup>(\*)</sup> Banche commerciali

<b>Dimensione patrimoniale</b> (migliaia di euro)	<b>2016</b>	<b>2015 rettificato<sup>(*)</sup></b>	<b>2015</b>	<b>Variazione (%) 2016 vs 2015 rettificato</b>
Totale attività	26.111.004	30.279.806	30.298.856	(13,8%)
Provvista	23.081.022	26.277.683	26.246.745	(12,2%)
- Raccolta diretta (a)	19.612.700	23.452.726	23.421.788	(16,4%)
* Debiti verso clientela	13.710.208	15.536.566	15.536.566	(11,8%)
* Titoli in circolazione	5.443.294	7.358.365	7.327.427	(26,0%)
* Passività al fair value	459.198	557.795	557.795	(17,7%)
- Debiti verso banche	3.468.322	2.824.957	2.824.957	22,8%
Raccolta indiretta (b)	21.487.874	21.854.703	21.854.703	(1,7%)
- Risparmio gestito	10.864.170	11.044.575	11.044.575	(1,6%)
- Risparmio amministrato	10.623.704	10.810.127	10.810.127	(1,7%)
Attività finanziarie intermedie (AFI) (a+b)	41.100.574	45.307.429	45.276.491	(9,3%)
Investimenti	26.000.964	29.553.957	29.553.957	(12,0%)
- Crediti verso clientela (**)	21.713.025	24.513.896	24.513.896	(11,4%)
- Crediti verso banche (**)	1.961.257	1.224.968	1.224.968	60,1%
- Portafoglio titoli	2.326.682	3.815.093	3.815.093	(39,0%)
Capitale e riserve	2.400.972	2.533.264	2.557.395	(5,2%)

(\*) Dati rettificati per effetto dell'applicazione dello IAS8.

(\*\*) Al lordo delle rettifiche di valore ed al netto dei titoli di debito classificati L&R.

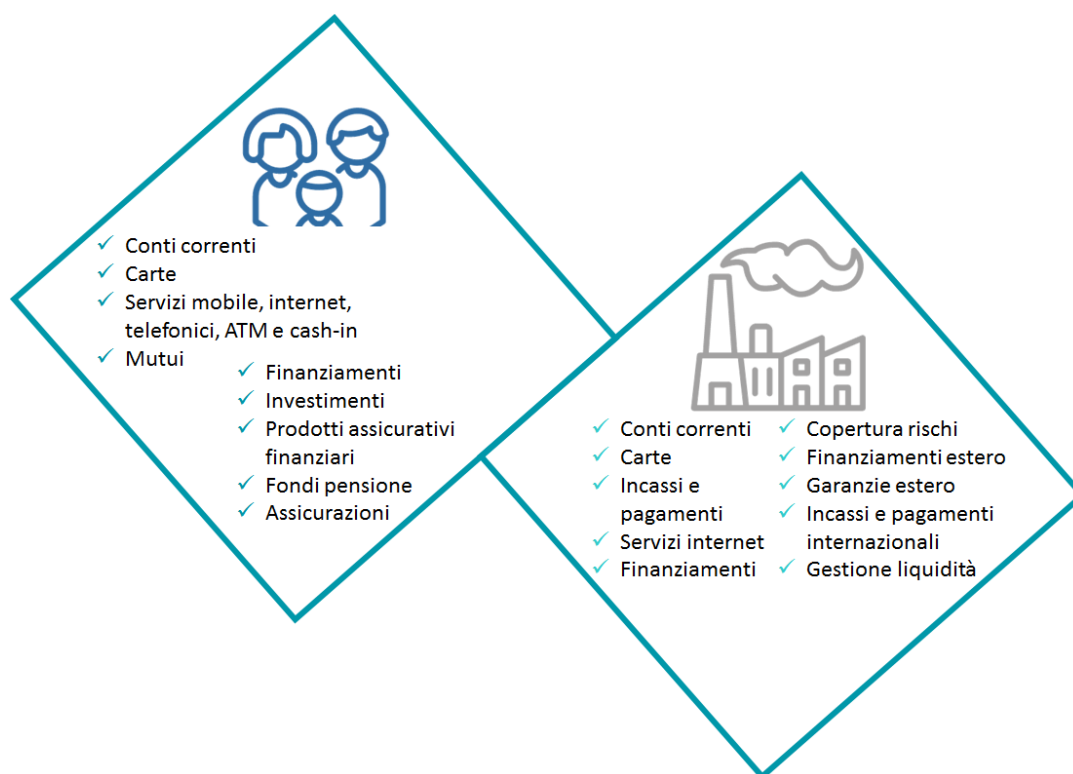
<b>Dimensione economica</b> (migliaia di euro)	<b>2016</b>	<b>2015 rettificato<sup>(*)</sup></b>	<b>2015</b>	<b>Variazione (%) 2016 vs 2015 rettificato</b>
Margine di intermediazione	615.539	682.195	685.803	(9,8%)
Risultato netto della gestione finanziaria	144.403	377.895	414.131	(61,8%)
Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte	(430.905)	(293.991)	(257.755)	(46,6%)
Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo	(291.737)	(127.598)	(101.741)	...
Valore aggiunto generato	232.915	547.975	584.211	(57,5%)
Valore aggiunto distribuito	(542.798)	(520.019)	(520.019)	4,4%

(\*) Dati rettificati per effetto dell'applicazione dello IAS 8.



## Prodotti e servizi offerti

L'offerta commerciale di Carige è da sempre rivolta al sostegno del mondo dei privati e dell'imprenditoria e presenta prodotti e servizi in grado di soddisfare le specifiche esigenze della clientela (il catalogo prodotti è disponibile nella homepage del sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) nelle sezioni "Privati" e "Imprese")<sup>3</sup>.



## Attività di investor relations

La Banca, fin dalla sua quotazione in Borsa, è impegnata a fornire agli investitori e ai mercati informazioni chiare che consentano di valutare attentamente le strategie e i risultati ottenuti.

La Banca ha costituito al proprio interno una struttura dedicata all'attività di investor relations per seguire i rapporti con gli investitori istituzionali, le agenzie di rating e gli analisti finanziari.

Nel 2014 la Funzione ha trovato autonoma identificazione nell'omonima Struttura costituita nell'ambito della riorganizzazione aziendale impostata dal nuovo management, per seguire con sempre maggiore attenzione i contatti con la comunità finanziaria, notevolmente accresciuta per dimensione ed eterogeneità nel corso delle due operazioni di aumento di capitale condotte nel 2014 e nel 2015.

<sup>3</sup> Per ulteriori approfondimenti vedi pag. 45.

Nei confronti di nuovi e storici interlocutori la Struttura ha svolto un'intensa attività di comunicazione e contatto, sia attraverso i canali più tradizionali, quali comunicati stampa, conference call e presentazioni con gli analisti finanziari e investitori professionali, sia attraverso gli incontri con gli investitori stessi e le conferenze internazionali, quale quella organizzata da JP Morgan nel mese di settembre. Il momento più intenso tra quelli che nel 2016 hanno coinvolto l'attività della struttura è stato l'approvazione del Piano Strategico 2016-2020 da parte del nuovo Consiglio di Amministrazione insediatosi a fine aprile, presentato alla comunità finanziaria il 29 giugno e redatto per ottemperare alle stringenti prescrizioni della BCE in termini di qualità degli attivi e requisiti patrimoniali. Attività collaterali sono state la cura dell'aggiornamento della sezione IR del sito web e l'alimentazione costante della stessa nel portale intranet del Gruppo, dove vengono pubblicate analisi sul mercato azionario e obbligazionario, sul posizionamento della Banca nei confronti dei Peer e l'informativa sui svariati provvedimenti messi a punto dal Governo italiano a sostegno del settore creditizio alla luce della persistente debolezza e vulnerabilità del Sistema bancario italiano.

La sezione Investor Relations sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) si rivolge agli utenti web che ricercano informazioni approfondite e possono visualizzare:


- i report finanziari
- i rating assegnati
- le informazioni sulle operazioni di cartolarizzazione
- le presentazioni ad investitori e analisti
- l'andamento della quotazione del titolo Carige
- i servizi riservati agli azionisti
- le informazioni relative alle operazioni societarie ed alle emissioni di prestiti obbligazionari.

## Presenza sul territorio

Presente in

**Regioni in Italia**

**13**

con **587** e Quasi  di Clienti

**Sportelli**

**1 Milione**



Il Gruppo è presente in 13 regioni italiane e in Francia, a Nizza, con una filiale. Evidenzia un presidio particolarmente significativo degli sportelli (71%) oltre che in Liguria (37%), regione di origine che ospita la sede legale di Genova, anche in Toscana (14%), in Lombardia (11%), dove operano le altre banche del Gruppo - Banca del Monte di Lucca e Banca Cesare Ponti - e in Sicilia (9%).

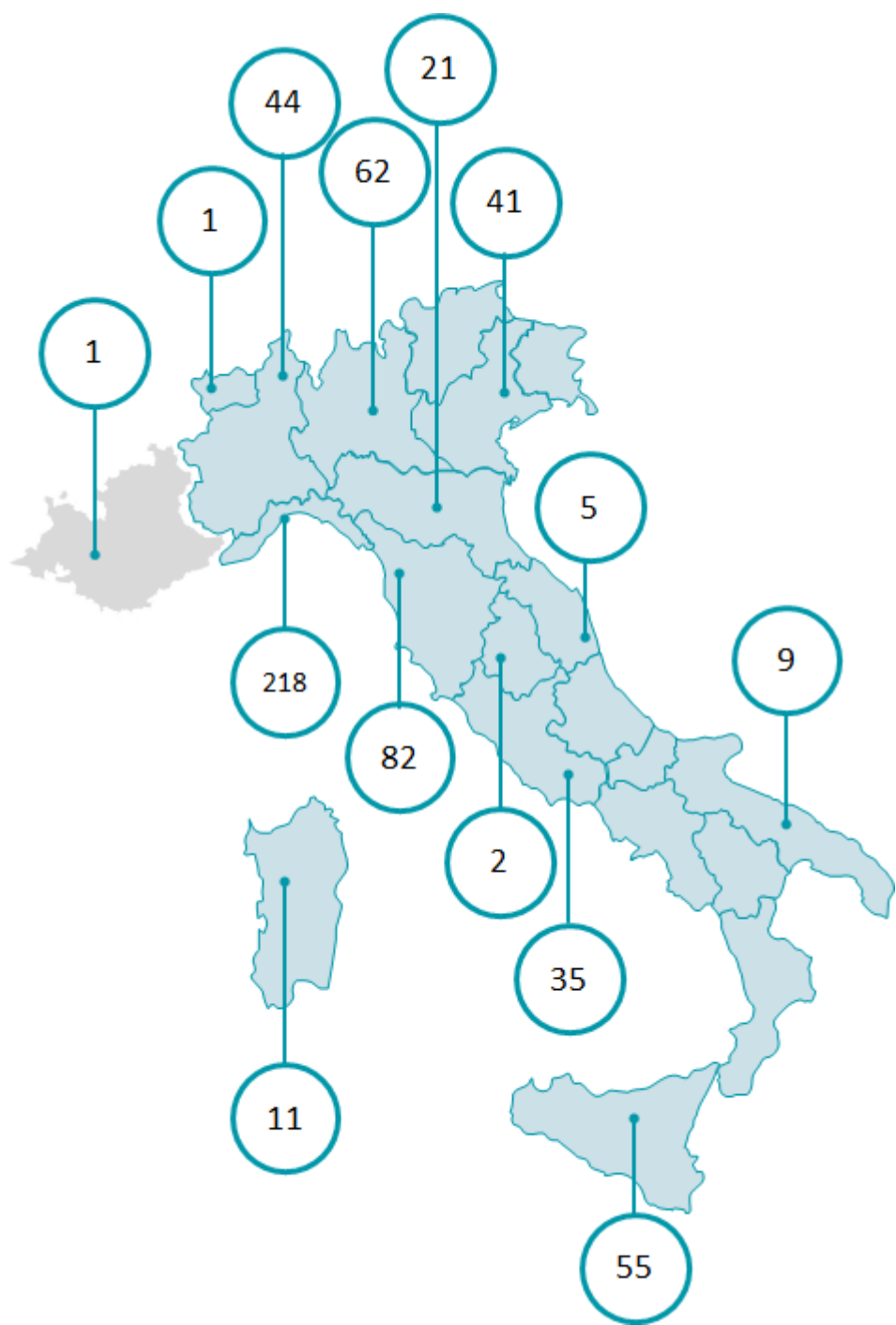
Alla fine del 2016, il Gruppo poteva contare su una rete di 587 sportelli a servizio, quasi 1 milione di clienti bancari tra famiglie, professionisti, piccole e medie imprese e artigiani con un'offerta articolata su un'ampia gamma di prodotti e servizi, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi focalizzati sulla qualità del servizio e sulla disponibilità di un sistema di multicanalità integrata. A seguito delle azioni intraprese per l'attuazione del Piano Strategico 2016-2020 e alla razionalizzazione della rete effettuata in ottica di contenimento dei costi e di miglioramento del servizio, il 2016 ha visto la chiusura di 38 sportelli.

Il sistema distributivo del Gruppo Carige è costituito da canali tradizionali e remoti. Il sistema dei canali tradizionali - rappresentati dalle filiali, dai distretti di consulenza private e corporate, dai consulenti affluent e small business - è fondato su un modello di specializzazione del servizio alla clientela. Questo prevede il passaggio, laddove possibile e ritenuto efficace, da una gestione indifferenziata di rapporti facenti capo ad una unità operativa, ad una gestione personalizzata con clienti gestiti da specifici consulenti<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> La clientela Carige è stata così segmentata:

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

Gli sportelli del Gruppo Banca Carige



Il servizio di consulenza finanziaria personale conta su un totale di 107 consulenti per i clienti private e su 475 consulenti per gli affluent. In affiancamento al servizio di consulenza finanziaria personale, si colloca quello alle imprese, che conta su 184 consulenti e assistenti corporate (4 large corporate e 180 mid corporate suddivisi in 39 team) e su 334 consulenti small business.



Per quanto riguarda i canali remoti, oltre ai Servizi online, gli sportelli ATM-Bancomat operativi a fine dicembre 2016 sono 706 (740 a dicembre 2015), mentre le aree self-service di Bancacontinua sono rimasti invariati (19) rispetto al 2015. Per offrire un servizio più rapido ed efficace, il Gruppo può contare su 168 cash-in destinati al versamento contanti/assegni distribuiti in 166 filiali. Nelle filiali coinvolte, nel 2016, la percentuale di trasferimento di versamenti migrabili è stata pari al 36%. Il numero di contratti dei servizi di Internet Banking dedicati ai clienti privati, in aumento rispetto allo scorso anno, è di 366.276.

## Creazione e distribuzione di valore

Il Gruppo Banca Carige pone al vertice delle proprie priorità la creazione di valore sostenibile nel tempo, per gli azionisti e per tutti gli stakeholder, contestualmente alla tutela della solidità patrimoniale, che rappresenta il presupposto per la generazione di redditività a beneficio degli azionisti della Banca, che vi hanno investito, e di tutti gli stakeholder.

232,9 Mnl

## Valore generato

542,8 Mnl

## Valore distribuito



296,1 Mnl

a dipendenti e collaboratori

172,5 Mnl

ai fornitori

Il percorso strategico avviato dal 2014 è stato prioritariamente indirizzato al rafforzamento patrimoniale del Gruppo, attraverso iniezioni di nuovo capitale e l'adozione di iniziative strutturali sugli asset di bilancio.

Inoltre, il filo conduttore delle strategie attuate negli ultimi anni è sempre stato il ritorno alla redditività dell'attività caratteristica fondamentale per lo sviluppo dell'attività imprenditoriale sostenibile nel tempo: tutto ciò a beneficio del contesto economico e sociale sul quale gravita la Banca.

Tuttavia nel corso del 2016, la perdurante fragilità del contesto economico ha condizionato l'operatività bancaria con particolari effetti sulla qualità del credito e sulla gestione dei crediti deteriorati.

L'esercizio 2016 è stato quindi caratterizzato da un risultato negativo in gran parte determinato dall'incremento delle rettifiche di valore su crediti, derivante anche da un ulteriore deterioramento delle condizioni economico-finanziarie di esposizioni non performing, nonché dall'adeguamento delle policy contabili e gestionali relative ai crediti deteriorati; a tutto ciò si è accompagnata la debolezza, nell'ambito del margine d'intermediazione, del margine d'interesse, che risente del livello dei tassi di sistema ai minimi storici e della flessione delle masse, e delle commissioni nette, condizionate anch'esse dalla riduzione dell'operatività. Per contro, si segnala la riduzione dei costi operativi, segno della grande attenzione posta in essere dal Gruppo sull'efficientamento. In conclusione, il conto economico dell'esercizio 2016 ha chiuso con un risultato netto di pertinenza della Capogruppo negativo pari a 291,7 milioni.

La creazione e la distribuzione tra i diversi stakeholder del Valore Aggiunto<sup>5</sup> costituiscono l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

Nel 2016, il Valore Economico Generato dal Gruppo risulta pari a 232,9 milioni, in flessione rispetto al 2015. Il Valore Economico Distribuito evidenzia un valore pari a 542,8 milioni,

<sup>5</sup> Il valore aggiunto è un modello di riclassificazione del conto economico utile a evidenziare, in particolare, i risultati conseguiti in termini di "valore prodotto" e quindi di "risorse distribuite" e di "utilità sociale realizzata".

determinato in massima parte dal valore distribuito ai dipendenti e collaboratori (296,1 milioni), e da quello distribuito ai fornitori (172,5 milioni).

Il Gruppo opera quasi esclusivamente sul territorio italiano; le tipologie di acquisti si distribuiscono prevalentemente in servizi informatici, gestione immobili, spese generali di funzionamento e servizi da terzi, legali e professionali, pubblicitarie e promozionali e altre spese varie.

Il valore distribuito a collettività ed ambiente si dimensiona in 472 mila euro, mentre il valore distribuito alle amministrazioni pubbliche si dimensiona in 42,5 milioni.

Complessivamente, a fronte di un Valore Economico Distribuito pari a 542,8 milioni, si registra un Valore Economico Trattenuto pari a 309,9 milioni.

VOCI DI BILANCIO	2016	2015 rettificato (*)	2015	Variazione 2016 vs 2015	
				Assoluta	%
Interessi attivi e proventi assimilati	580.521	681.703	681.703	(101.182)	(14,8)
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	(281.006)	(350.879)	(347.271)	69.873	(19,9)
Commissioni attive	276.730	310.054	310.054	(33.324)	(10,7)
Commissioni passive (-)	(35.675)	(46.209)	(46.209)	10.534	(22,8)
Dividendi e proventi simili	14.077	15.349	15.349	(1.272)	(8,3)
Risultato netto dell'attività di negoziazione	18.459	(2.533)	(2.533)	20.992	...
Risultato netto dell'attività di copertura	(2.384)	(4.697)	(4.697)	2.313	(49,2)
Utile (Perdita) da cessione o riacquisto di:	48.810	79.544	79.544	(30.734)	(38,6)
a) crediti	(3)	(48)	(48)	45	(93,8)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	40.302	76.723	76.723	(36.421)	(47,5)
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-	-	...
d) passività finanziarie	8.511	2.869	2.869	5.642	...
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	(3.993)	(137)	(137)	(3.856)	...
Rettifiche di valore nette per deterioramento di:	(471.136)	(304.300)	(271.672)	(166.836)	54,8
a) crediti	(473.016)	(318.694)	(286.066)	(154.322)	48,4
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(7.563)	(1.796)	(1.796)	(5.767)	...
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-	-	...
d) altre operazioni finanziarie	9.443	16.190	16.190	(6.747)	(41,7)
Altri costi/proventi di gestione	88.661	98.839	98.839	(10.178)	(10,3)
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-	-	-	...
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	(149)	25	25	(174)	...
Utile (Perdita) delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte	-	71.216	71.216	(71.216)	(100,0)
<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>232.915</b>	<b>547.975</b>	<b>584.211</b>	<b>(315.060)</b>	<b>(57,5)</b>

(\*) Dati rettificati per effetto dell'applicazione dello IAS8

VOCI DI BILANCIO	2016	2015 rettificato (*)	2015	Variazione 2016 vs 2015	
				assoluta	%
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni e liberalità) (-)	(172.464)	(195.921)	(195.921)	23.457	(12,0)
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>(172.464)</b>	<b>(195.921)</b>	<b>(195.921)</b>	<b>23.457</b>	<b>(12,0)</b>
Spese per il personale (-)	(296.072)	(354.157)	(354.157)	58.085	(16,4)
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>(296.072)</b>	<b>(354.157)</b>	<b>(354.157)</b>	<b>58.085</b>	<b>(16,4)</b>
Perdita d'esercizio di pertinenza di terzi (-)	4.331	2.543	2.543	1.788	70,3
<b>VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI</b>	<b>4.331</b>	<b>2.543</b>	<b>2.543</b>	<b>1.788</b>	<b>70,3</b>
Utile attribuito agli Azionisti	-	-	-	-	...
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>...</b>
Altre spese amministrative (imposte indirette e tasse) (-)	(73.574)	(67.808)	(67.808)	(5.766)	8,5
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	31.051	138.044	138.044	(106.993)	(77,5)
<b>VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>(42.523)</b>	<b>70.236</b>	<b>70.236</b>	<b>(112.759)</b>	<b>...</b>
Altre spese amministrative (elargizioni e liberalità) (-)	(472)	(513)	(513)	41	(8,0)
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-	-	-	...
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>(472)</b>	<b>(513)</b>	<b>(513)</b>	<b>41</b>	<b>(8,0)</b>
Contributi versati al Fondo di Risoluzione Nazionale	(27.632)	(38.053)	(38.053)	10.421	(27,4)
Contributi versati al Sistema di Garanzia dei Depositi (DSGS) gestito dal F.I.T.D	(7.966)	(4.154)	(4.154)	(3.812)	91,8
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO - CONTRIBUTI FONDO DI RISOLUZIONE NAZIONALE E SISTEMA DI GARANZIA DEI DEPOSITI</b>	<b>(35.598)</b>	<b>(42.207)</b>	<b>(42.207)</b>	<b>6.609</b>	<b>(15,7)</b>
<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>(542.798)</b>	<b>(520.019)</b>	<b>(520.019)</b>	<b>(22.779)</b>	<b>4,4</b>
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(21.176)	(10.069)	(10.069)	(11.107)	...
Rettifiche di valore nette su attività materiali	(26.501)	(21.764)	(21.764)	(4.737)	21,8
Rettifiche di valore nette su attività immateriali	(24.617)	(27.810)	(27.810)	3.193	(11,5)
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	6.596	6.644	6.644	(48)	(0,7)
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-	-	...
Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	(19.942)	(57.145)	(57.145)	37.203	(65,1)
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	103.786	(45.410)	(55.789)	149.196	...
Perdita dell'esercizio di pertinenza della Capogruppo	291.737	127.598	101.741	164.139	...
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>309.883</b>	<b>(27.956)</b>	<b>(64.193)</b>	<b>337.839</b>	<b>...</b>

(\*) Dati rettificati per effetto dell'applicazione dello IAS8



## 4- Governance responsabile

### Gli organi di governo<sup>6</sup>

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

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

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

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

### L'Assemblea dei Soci

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

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

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

### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un minimo di sette ad un massimo di quindici membri. L'elezione dei membri avviene sulla base di liste presentate dai soci secondo le

---

<sup>6</sup>Per ogni approfondimento su questa sezione si rimanda allo Statuto e alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2016", disponibili sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla Sezione "Governance" (Documenti societari).

modalità previste dallo Statuto.

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

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









Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 31/3/2016 per gli esercizi 2016-2017-2018 con scadenza della carica all'Assemblea di approvazione del bilancio al 31/12/2018. È composto da 15 membri<sup>7</sup> di cui il 33% sono donne e 7 i consiglieri indipendenti. Il Consiglio di Amministrazione si riunisce con cadenza almeno mensile, le riunioni nell'anno 2016 sono state 26.

Il **Comitato esecutivo** è nominato dal Consiglio di Amministrazione che, ai sensi di quanto stabilito dallo Statuto, ne determina il numero dei membri, la durata in carica e le attribuzioni; ove nominato, è composto dall'Amministratore Delegato, quale membro di diritto, nonché da altri membri eletti dal Consiglio di Amministrazione, in numero variabile da due a quattro. Il Comitato Esecutivo nomina tra i propri componenti, a maggioranza assoluta, il proprio Presidente.

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

---

<sup>7</sup> Cariche sociali della Capogruppo alla data di pubblicazione del bilancio al 31 dicembre 2016. Per ogni modifica avvenuta successivamente all'anno di rendicontazione, si rimanda al sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione Governance (Consiglio di Amministrazione).

COMITATO RISCHI	
Funzioni consultive e propositive in particolare di assistenza al Consiglio di Amministrazione nella valutazione dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e gestione dei rischi.	 3
Funzioni in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati	 20 (97%)
COMITATO REMUNERAZIONE	
Funzioni consultive e propositive in materia di remunerazione	 3
	 10 (97%)
COMITATO NOME	
Funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomina e designazione di esponenti aziendali	 3
	 5 (100%)
 Numero dei membri indipendenti  Numero di incontri nel 2016 (presenza media)	

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito i seguenti Comitati direzionali, cui partecipano esponenti del management e, ove previsto dai rispettivi Regolamenti, uno o più Membri del Consiglio di Amministrazione:

## COMITATI DIREZIONALI

### Comitato Crediti

(presieduto dal Chief Lending Officer)

Possiede facoltà deliberative delegate in materia di affidamenti e compiti di supporto agli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito al quale sono esposte sia le singole componenti del Gruppo che il Gruppo nel suo insieme in termini di definizione della politica creditizia, assunzione del rischio di credito e controllo del rischio di credito, attraverso lo svolgimento di specifiche attività propositive, di verifica, di intervento, deliberative e informative.

### Comitato Controllo Rischi

(presieduto dal Chief Risk Officer)

Controlla i rischi complessivi attraverso la definizione di criteri di gestione dei rischi e limiti operativi per tipologia di rischio presidiato, verifica nel continuo l'evoluzione dei rischi, nonché il reporting sul monitoraggio degli obiettivi di rischio e della propensione al rischio.

### Comitato di Direzione

(presieduto dall'Amministratore Delegato)

Identifica gli interventi necessari alla realizzazione della strategia del Gruppo e del Piano Industriale attraverso la validazione delle progettualità del Gruppo e monitora l'andamento della gestione aziendale rispetto a quanto definito nel piano industriale e nel budget d'esercizio.

### Comitato Finanza e ALM

(presieduto dal Chief Financial Officer)

Definisce le politiche di gestione della solvibilità, stabilità, liquidità e degli investimenti, anche in un'ottica di profilo rischio/rendimento e di ottemperanza agli impegni a breve/medio periodo e coerente determinazione dei limiti di prezzo del portafoglio di offerta del Gruppo.

### Comitato Commerciale

(presieduto dal Chief Commercial Officer)

Definisce le politiche commerciali relative a canali e prodotti e le condizioni di vendita, nel rispetto dei vincoli sulla struttura di costo della raccolta definiti.

## L'Amministratore Delegato

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha nominato un Amministratore Delegato, che svolge altresì le funzioni di Direttore Generale. L'Amministratore Delegato rappresenta il principale responsabile della gestione dell'impresa ("Chief Executive Officer").

## L'organismo di Vigilanza ai sensi D.lgs. 231/2001

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

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

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

## Il Collegio Sindacale

L'Assemblea ordinaria nomina tre Sindaci effettivi e due Sindaci Supplenti sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato in data 28/3/2017 per la durata di tre esercizi.

Al Collegio Sindacale sono attribuiti tutti i poteri necessari per svolgere i compiti ad esso assegnati dalla legge nonché dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e dalla normativa di vigilanza e per accertare in particolare l'efficacia di tutte le strutture e le funzioni coinvolte nel sistema dei controlli e l'adeguato coordinamento delle medesime.

Nel corso del 2016 si sono tenute 39 riunioni con un grado di partecipazione pari al 98%.

## Politiche sulla diversity negli organi di governo

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

A tal fine è previsto che:

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

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

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

## Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi

Per quanto concerne il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, si precisa che le aziende bancarie italiane sono assoggettate ad una normativa di Vigilanza che ha fornito indicazioni precise in merito a contenuti, finalità e componenti del Sistema dei Controlli Interni, inteso come l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della banca, anche in un'ottica di medio lungo periodo;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;

- prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

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

Il Sistema organizzativo aziendale è costituito da cinque sistemi:

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

Per ogni dettaglio sul Sistema dei Controlli Interni si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2016" disponibile sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Governance" (Documenti societari).

## Etica e integrità nella condotta aziendale

Il Gruppo Banca Carige è consapevole del ruolo sociale che un'istituzione finanziaria deve ricoprire all'interno del contesto in cui opera e di come il proprio "successo economico" non possa esclusivamente basarsi sulla mera massimizzazione di parametri economico-reddituali-aziendali (oggettivamente misurabili), ma debba poggiarsi su principi e valori quali la trasparenza, l'integrità, l'onestà, l'imparzialità, il rigore e la lealtà che - da sempre - costituiscono le solide fondamenta su cui si basa il capitale fiduciario "depositato" dalla clientela.

Tali valori non sono determinabili esclusivamente nei termini di una stretta osservanza delle leggi, dei codici di autodisciplina e dei regolamenti che regolano l'attività bancaria (e della conseguente adozione di apposita normativa aziendale), ma soprattutto sulla condivisione ed attuazione - a tutti i livelli aziendali - di modelli di comportamento rigoroso e sulla diffusione di una cultura della legalità riconoscendo la responsabilità che essa ricopre nella lotta alla corruzione, al riciclaggio e a qualsiasi forma di illegalità finanziaria, assicurando così agli stakeholder, interni ed esterni, una condotta in linea con i principi espressi dal Codice Etico.

Negli ultimi anni, a fronte di un'esigenza di maggiore affidabilità delle istituzioni finanziarie, la stessa legislazione bancaria ha spinto le banche alla creazione di valore etico tramite la previsione di obbligatori presidi organizzativi nell'ambito del Sistema dei Controlli (cioè l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare, tra l'altro, il contenimento del rischio, la protezione dalle perdite, la prevenzione dal coinvolgimento - anche involontariamente - in attività illecite e la conformità delle operazioni alla normativa) aventi la specifica funzione di offrire un'analisi preventiva di tutte le possibili conseguenze sia sul piano giuridico e sanzionatorio, sia su quello operativo e reputazionale.

La Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative indicate dalle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni (mediante la costituzione delle funzioni di compliance, risk management ed internal audit) sia per gestire il rischio di non conformità alle norme relativamente alle attività svolte dalle singole componenti del Gruppo (che si traduce poi, in rischio di reputazione) sia, e soprattutto, per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.lgs. 231/2001.

Le predette soluzioni consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in Processi. Questi, disciplinati in specifici Regolamenti, sono al centro del sistema organizzativo aziendale in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e, unitamente agli strumenti da utilizzare, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione. I Regolamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, diffusi alle

competenti strutture e inviati alle altre componenti del Gruppo che li recepiscono e diffondono alle rispettive strutture organizzative.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - nell'esercizio del suo ruolo di primo responsabile e referente del sistema aziendale di controllo e gestione dei rischi - verifica e monitora nel continuo l'adeguatezza del sistema dei controlli di cui il Gruppo si è dotato per presidiare i rischi insiti nell'operatività bancaria. Inoltre, in seno all'organo consiliare, opera il Comitato Rischi con il compito di supportare, attraverso un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio stesso in materia.

Il Sistema dei Controlli si articola in tre livelli: i controlli di linea (1° livello) sono effettuati dalle unità organizzative sulle singole attività svolte, i controlli di conformità ed i controlli sui rischi (2° livello) sono finalizzati ad accertare la conformità dei processi aziendali rispetto alle disposizioni di legge e di vigilanza, a definire le metodologie di misurazione del rischio, a verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative ed a controllare il raggiungimento degli obiettivi di rischio/rendimento loro assegnati.

Tali controlli sono affidati alla Struttura Compliance (posizionata in staff<sup>8</sup> all'Amministratore Delegato, svolge le attività inerenti al rischio di non conformità per le Banche del Gruppo e verifica, tra l'altro, nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare il riciclaggio ed il finanziamento del terrorismo) ed alla Struttura Risk Management (anch'essa in staff<sup>8</sup> all'Amministratore Delegato, verifica principalmente la corretta rilevazione e misurazione dei rischi ai quali è esposto il Gruppo).

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



Ulteriori strutture coinvolte - direttamente o indirettamente – sui temi attinenti il rigore aziendale sono la Struttura General Counsel (che individua gli obblighi ed i divieti ai quali è soggetta l'attività del Gruppo) e la Struttura Organizzazione (che, di concerto con i relativi process owners, predispone procedure e modalità operative volte ad evitare comportamenti non conformi, anche involontari).

Per quanto riguarda il sistema di governo per il contrasto dei fenomeni di riciclaggio e

---

<sup>8</sup> La Struttura riferisce direttamente all'Amministratore Delegato.



finanziamento del terrorismo, in Carige sono state definite linee guida, che costituiscono il quadro di riferimento sistematico e funzionale improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di queste attività illecite. Le linee guida di riferimento sono declinate in appositi e appropriati processi operativi e procedure in materia di adeguata verifica della clientela, registrazione dei rapporti e delle operazioni, conservazione della documentazione e segnalazione delle operazioni sospette alle Autorità preposte.

L'approccio complessivo al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo comporta la fissazione da parte della Capogruppo di standard operativi e principi generali cui tutte le Società del Gruppo devono attenersi, declinandoli e implementandoli all'interno delle singole realtà in proporzione alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa. Fermo restando il rispetto della normativa vigente applicabile, tali standard devono essere rispettati anche dalla Filiale di Nizza (unica succursale all'estero), che devono assicurare la condivisione del patrimonio informativo a livello consolidato, nel rispetto delle vigenti normative. In materia di antiterrorismo sono attive procedure - supportate da appositi applicativi informatici - che consentono di effettuare controlli automatici finalizzati a mitigare il rischio di avere tra i propri clienti persone o entità iscritte nelle liste dei soggetti sottoposti a sanzioni finanziarie. Per la prevenzione dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, oltre alla definizione dei processi, delle procedure e degli strumenti di controllo e monitoraggio di primo e secondo livello da parte degli operatori, assume inoltre particolare rilievo la formazione specialistica che viene costantemente erogata ai dipendenti del Gruppo, sulla base di piani formativi triennali. Particolare attenzione è rivolta alla preparazione in ambito Normativo per la struttura del Centro Fiduciario: le risorse assegnatevi hanno sempre a disposizione il materiale interno e i WBT aziendali (formazione a distanza), il responsabile è coinvolto nelle edizioni specifiche per le strutture interne di Antiriciclaggio Referenti e, inoltre, vengono iscritti a corsi esterni per l'elevata specializzazione in materia.

Nel corso dell'anno è stata definita la vertenza inerente la posizione del Gruppo inerente una posizione per violazione del D.lgs 231/2001.

Con riferimento all'attività di prevenzione del rischio di commissione di reati ex D.lgs 231/2001 tra cui è ricompreso quello di corruzione e concussione, la Banca si è dotata, nel tempo, di specifiche procedure interne: oltre a quanto previsto dal Codice Etico, nei Modelli di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti del Gruppo Banca Carige, sono individuate, per ogni famiglia di reato (nelle c.d. "schede reato" che riportano in forma schematica i contenuti esposti in forma descrittiva ai corrispondenti paragrafi della "Parte Speciale" dei Modelli stessi), le realtà dell'organizzazione (aree/strutture/servizi/uffici) maggiormente a rischio nello svolgimento dei processi di propria competenza; sono state quindi delineate le ipotesi di condotta criminosa e indicate le fonti dei principi di comportamento da osservare e i "protocolli operativi" (fonti normative interne di primo e secondo livello) esistenti, con indicazione sintetica dei presidi contenuti nei suddetti protocolli per mitigare il rischio reato stesso. I presidi atti a mitigare i rischi reato sono quindi contenuti nell'articolato corpo normativo interno – che tutto il personale è tenuto a conoscere e

rispettare – e sono espressamente richiamati nei Modelli di Organizzazione e Gestione.

La Funzione Internal Audit di Banca Carige svolge attività di verifica anche per le aree e i processi aziendali potenzialmente strumentali alla commissione di reati corruttivi, secondo quanto espressamente indicato e descritto nei Modelli di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs 231/01. Si sottolinea che nel corso del 2016 sono state svolte delle verifiche dagli Uffici di Audit di Processo della Funzione Internal Audit, che hanno interessato alcuni dei processi individuati come sensibili ai reati di corruzione/concussione/corruzione tra privati ex Modello 231/2001. E' inoltre attiva dall'1/1/2016 la procedura di "Wisthleblowing", il sistema di segnalazione interna delle violazioni, in applicazione alle disposizioni contenute nella Circolare di Banca d'Italia 285/2013 – 11° aggiornamento del 21 luglio 2015 Whistleblowing). Nel corso del 2016 attraverso tale sistema non è stata segnalata alcuna violazione.

Oltre il 50% dei dipendenti ha usufruito di ore di formazione specificamente dedicate alle politiche e alle procedure anti corruzione.

Il Gruppo Banca Carige crede che la lealtà fiscale (o "tax morale") costituisca un principio fondamentale nel proprio modello di gestione del business: per questo motivo, già nel 2014, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato il "Regolamento di Gruppo del processo fiscale" che costituisce, per l'intero Gruppo, il codice di condotta sulla lealtà fiscale e che - attraverso una strategia di prevenzione e contenimento del rischio di non conformità alle normative fiscali basata sull'instaurazione di una relazione rafforzata, di tipo volontario, con l'Amministrazione Fiscale - ricerca un vantaggio reciproco sintetizzabile nel binomio trasparenza in cambio di certezza.

Nell'ambito di questo contesto, in data 29 dicembre 2016, facendo seguito ad una pregressa attività istruttoria condotta dalla Direzione Regionale delle Entrate della Liguria nei confronti di Banca Carige Italia S.p.A., è stato notificato a Banca Carige, in qualità di società incorporante, un avviso di accertamento che ha prefigurato due rilievi. Il primo si riferisce alla rideterminazione del credito d'imposta derivante dalla trasformazione di imposte differite attive per il periodo di imposta 2013 (pari a 205 mln circa); il secondo prefigura una maggiore Ires di circa 2,1 mln in ragione del disconoscimento parziale del beneficio connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE). Solo per questo secondo rilievo sono state irrogate sanzioni in misura pari al 90% della maggiore Ires accertata (importo della sanzione per non conformità a leggi e regolamenti del valore monetario di 1.979.166 euro).

La Società, supportata dai qualificati pareri di autorevoli esperti indipendenti che hanno espresso in più occasioni un giudizio pregiudiziale di correttezza e di conformità ai Principi Contabili Internazionali IAS/IFRS della propria condotta in termini di impairment, ritiene (in ciò confortata anche dal parere ricevuto dai propri consulenti fiscali) che i rilievi formalizzati nel menzionato avviso di accertamento presentino più di un elemento di censurabilità ed ha quindi, in data 23.02.2017, proposto ricorso giurisdizionale alla competente Commissione Tributaria Provinciale al fine di conseguire l'annullamento della pretesa erariale. Sono pervenute altre contestazioni di importo non rilevante e pertanto non menzionate.

## **Rispetto dei diritti umani e contestazioni relative a tematiche sociali ed ambientali**

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

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

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

L'attenzione al rispetto dei diritti umani è inoltre rivolta ai clienti: l'instaurazione dei rapporti coi clienti, giusta la normativa antiriciclaggio, presuppone l'acquisizione di informazioni dettagliate sull'attività dei clienti e la verifica, attraverso appositi strumenti di monitoraggio, che essi non siano coinvolti in episodi di reato, compresi quelli, per gli effetti che qui rilevano, che colpiscono

condotte di riduzione in schiavitù, pornografia e prostituzione, lavoro minorile.

La Banca è attenta alla tutela dei diritti umani anche da parte dei terzi fornitori con cui intrattenga rapporti. A questo proposito, la Banca formalizza nei contratti con i fornitori:

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

## Risk Management

Il Gruppo Banca Carige si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire una crescita equilibrata del business nell'ambito di un contesto di rischio controllato. La profittabilità dell'impresa viene perseguita grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza. Il Gruppo intende mantenere un profilo di rischio contenuto, assicurando la diversificazione del rischio di credito, perseguendo un profilo di liquidità equilibrato e mantenendo un livello di solidità patrimoniale di tutta sicurezza.

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

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha identificato il profilo di rischio-rendimento target che desidera conseguire in linea con quanto stabilito nel piano strategico, nel modello di business e secondo le competenze del Gruppo. Questo processo si è delineato in adempienza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, mediante l'approvazione in data 17/06/2014 del Framework di Risk Appetite e i suoi successivi aggiornamenti.

Nel 2016 è stato predisposto il Recovery Plan, uno strumento richiesto dagli Organi di Vigilanza e previsto dalla regolamentazione europea (c.d. BRRD, direttiva UE 2014/59) che, oltre ad esplicitare aspetti dell'organizzazione quali la sua struttura, il core business e le funzioni critiche, stabilisce un set di indicatori e di soglie di recovery. Tali soglie, una volta superate, comportano l'attivazione di processi manageriali finalizzati al ripristino di una situazione di adeguatezza sui diversi profili di rischio; l'eventuale raggiungimento delle suddette soglie comporta una tempestiva notifica agli Organi societari oltre che alla BCE. Grazie al Recovery Plan è possibile individuare una serie di azioni (c.d. recovery options) che potrebbero essere utili in status di Recovery<sup>9</sup>.

I profili di rischio da monitorare in ambito di RAF e relativi indicatori sono essenzialmente i seguenti: solvibilità, redditività, rischio di credito, rischio di mercato, rischio di tasso di interesse e rischio di liquidità. In coerenza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, per tutti gli indicatori selezionati è stato definito un sistema di soglie quantitative articolato in termini di risk appetite, risk tolerance, risk capacity<sup>10</sup> e risk profile.

In relazione ai principali profili di rischio inclusi nel RAF, il Consiglio di Amministrazione ha definito soglie di risk appetite coerenti con la strategia delineata nel Piano Industriale e limiti di tolerance tali da garantire il rispetto delle capacity anche in condizioni di stress.

Contestualmente alla definizione degli indicatori, il Consiglio di Amministrazione ha approvato anche i meccanismi che regolano la governance del processo di RAF in termini di processo di aggiornamento e revisione, monitoraggio e escalation.

La struttura di Risk Management è coinvolta in un controllo periodico degli indicatori di RAF al fine verificare l'evoluzione dei diversi profili di rischio nel corso del tempo e di misurarne la coerenza con i target di rischio/rendimento statuiti. Questa informativa viene fornita al Consiglio di Amministrazione che è a sua volta partecipe ai meccanismi di escalation, laddove dovessero essere violati i livelli di risk tolerance fissati per i diversi indicatori. In questo caso si richiede un intervento per l'attuazione di piani di recovery predisposti dalle funzioni assegnatarie.

Coerentemente a quanto statuito dal RAF, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in data 29/04/2016, e come attività preliminari alla rendicontazione ICAAP sono stati identificati i rischi a cui il Gruppo potrebbe essere esposto analizzando sia i mercati di riferimento che le tipologie di operatività:

---

<sup>9</sup> Identifica lo stato in cui la Banca si trova a mettere in atto misure e processi volti al ripristino della propria situazione patrimoniale, economica e finanziaria a seguito di un deterioramento significativo della stessa.

<sup>10</sup> E' definita come "livello massimo di rischio che il Gruppo è in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari".

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rischio di credito e di contro parte</li> <li>▪ Rischio di mercato</li> <li>▪ Rischio operativo</li> <li>▪ Rischio di concentrazione</li> <li>▪ Rischio di tasso (relativamente al banking book)</li> <li>▪ Rischio immobiliare</li> <li>▪ Rischio di liquidità</li> <li>▪ Rischio residuo</li> <li>▪ Rischio derivante da operazioni di cartolarizzazione</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rischio strategico</li> <li>▪ Rischio reputazionale</li> <li>▪ Rischio paese</li> <li>▪ Rischio di trasferimento</li> <li>▪ Rischio di base</li> <li>▪ Rischio sovrano</li> <li>▪ Rischio da fondi pensione a prestazioni definite</li> <li>▪ Rischio di leva finanziaria eccessiva</li> </ul> |
|--|---|

Grazie a questo processo, è stata definita la mappa dei rischi e le relative modalità di valutazione (quantitative laddove presenti metodologie di misurazione, qualitative qualora relative a presidi di natura organizzativa). Inoltre si è definito un quadro organico delle attività gestionali in essere, secondo una logica d'integrazione complessiva dei rischi cui soggiace il Gruppo. Tali attività di assessment sull'operatività aziendale e sui rischi ad essa correlati vengono svolte con frequenza almeno annuale, sulla base di procedure finalizzate ad un monitoraggio nel continuo dei principali fattori di rischio e all'individuazione di eventuali nuove fattispecie.

Le metodologie di misurazione dei rischi sono state portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne ha verificato l'adeguatezza allo scopo di misurare i rischi cui è esposto, anche prospetticamente, il Gruppo.

In un'ottica di continuo miglioramento e evoluzione, nel corso del 2016 sono proseguite le attività di perfezionamento dei processi e dei modelli di misurazione. Per quanto riguarda il processo di raccolta delle perdite operative (Historical data collection - HDC), il Gruppo si sta impegnando a coinvolgere sempre più, per attività che riguardano la modalità di censimento/riconciliazione contabile delle perdite, le strutture aziendali a cui sono stati attribuiti ruoli specifici nel framework ORM (es. Referente ORM, Risk Owner).

In relazione al processo di Risk Self Assessment (RSA), utile ad indagare la rischiosità prospettica percepita dai diversi Risk Owner identificati nell'ambito delle attività progettuali, si segnala che è stata conclusa la prima campagna di RSA sui rischi operativi, reputazionali e informatici e che le risultanze sono state sottoposte al Consiglio di Amministrazione nel corso del 2016.

Nell'ambito del processo di monitoraggio dei rischi assunti e assumibili dal Gruppo, al fine di individuare tempestivamente anomalie e favorire una gestione dei fenomeni coerente con l'obiettivo di rischio/rendimento definito dai vertici aziendali, il Gruppo ha previsto dei presidi informativi e organizzativi che consentono la produzione di un'aggiornata reportistica al servizio dei diversi ruoli coinvolti nelle attività di gestione e controllo dei rischi. I risultati ottenuti nel corso del 2016 testimoniano il profilo di rischio contenuto raggiunto dal Gruppo.

Il Gruppo si è dotato di un sistema di governo e di gestione dei rischi al fine di individuare in via continuativa, attraverso un assessment interno, i rischi da sottoporre a valutazione. In considerazione della sua connotazione commerciale e dell'operatività prevalentemente svolta nel Nord-Italia volta a mantenere un profilo di rischio contenuto, non sono stati individuati rischi di natura sociale e ambientale che possano avere un impatto rilevante sulle attività del Gruppo.

## 5- Responsabilità nel business

### Etica e trasparenza nel business

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

Nel corso del 2016, in ottemperanza del Piano Industriale 2016 – 2020, il Gruppo ha intrapreso un percorso volto ad una maggiore focalizzazione sul core business di banca commerciale territoriale (principalmente in Liguria e Toscana). Costruire rapporti solidi con la propria clientela è indispensabile per migliorare le performance anche in termini di redditività. La correttezza e la trasparenza sono elementi che caratterizzano l'operato del Gruppo nei confronti di tutti i suoi stakeholder. Una costante attività di verifica di conformità è condotta dalla funzione Compliance che viene direttamente coinvolta anche nella stesura della normativa interna relativa a tutti i prodotti e servizi offerti dalla Banca. La Compliance è impegnata nel prevenire qualsiasi azione contrastante il sistema normativo interno e esterno, il cui riferimento principale sono le c.d. "Disposizioni di Trasparenza" emanate dalla Banca d'Italia ai sensi del Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia (c.d. Testo Unico bancario TUB – D.lgs. n. 385/1993). La struttura commerciale si avvale, inoltre, nello svolgimento della propria attività del supporto di un documento (c.d. "Vademecum Pubblicità", redatto dalla Compliance) che definisce i requisiti normativi per comunicazioni commerciali corrette e trasparenti.

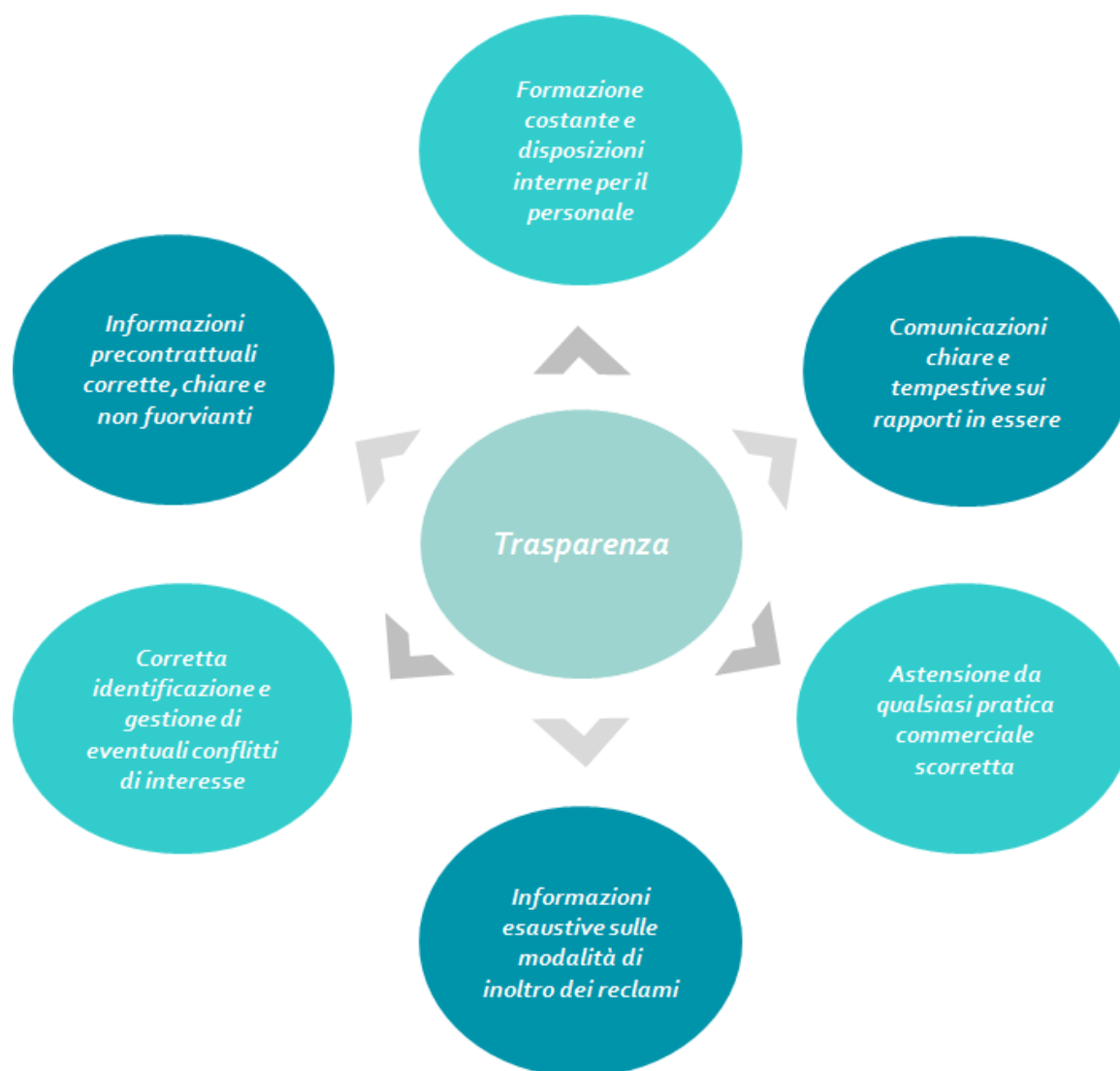
Tutte le strutture aziendali interessate approfondono il massimo impegno nella redazione e nell'aggiornamento dei documenti informativi in modo che possano essere di effettivo supporto alla clientela nella comprensione di caratteristiche, rischi e prezzi di prodotti e/o servizi e al fine di valutarne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

Infine, per garantire un'elevata tutela degli investitori, in conformità con la normativa MiFID, tra la fine del 2015 e l'inizio del 2016, il Gruppo ha adottato un sistema tra i più avanzati e moderni per la verifica dell'adeguatezza degli investimenti, basato sull'analisi multivariata del portafoglio. Tale sistema consente di verificare che le caratteristiche del portafoglio, nonché i prodotti di volta in volta raccomandati, siano compatibili con le caratteristiche del cliente quali: il grado di sopportazione della volatilità degli investimenti, l'esperienza in materia di investimenti e la conoscenza degli strumenti finanziari. Tale sistema tutela gli investitori e consente loro di compiere scelte di acquisto consapevoli.

Lo stesso livello di presidio è adottato per la clientela che sottoscrive polizze assicurative. La documentazione di trasparenza predisposta dalle Compagnie di assicurazione viene revisionata dalla struttura Commerciale e validata dalla struttura Compliance. Le strutture della Banca



collaborano con la Compagnia anche nella predisposizione dei questionari di adeguatezza, al fine di rispettare appieno i diritti dei clienti, favorendo una vendita di prodotti in coerenza con le singole esigenze assicurative.



Grazie alla costante sensibilità mantenuta dal Gruppo, nel corso del 2016, non sono state comminate dalle Autorità competenti sanzioni a seguito di comportamenti non conformi in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela.

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

Oltre alla rigorosa applicazione della normativa posta a tutela della clientela, il Gruppo profonde particolare impegno nell'analisi delle motivazioni dei reclami pervenuti. In quest'ottica,

ha quindi aderito fin dal 1993 all'Ombudsman Giurì Bancario, dal 2007 confluito nell'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, che gestisce anche altri strumenti di risoluzione delle controversie stragiudiziali quali la Conciliazione e l'Arbitrato; a partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che interviene per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari; a partire dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob, interviene per le controversie in materia di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

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

## Privacy dei clienti

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

La tutela della privacy nell'ambito dei servizi bancari e finanziari riguarda sia la protezione dei sistemi informativi contro la perdita o l'accesso non autorizzato ai dati, sia il rispetto dei consensi della clientela in merito al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e di marketing.

In linea con la vigente normativa nazionale (c.d. "Codice Privacy") e europea (Raccomandazione n. 2/2001), declinata nell'apposita normativa interna, vengono adottate dal Gruppo Banca Carige misure tecniche, organizzative e operative atte a garantire la riservatezza e la sicurezza nel trattamento dei dati personali, anche sensibili, sia di clienti potenziali e effettivi sia di altri stakeholder (collaboratori, fornitori e altri).

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

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

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

sicurezza informatica.

Si segnala che nel corso del 2016 sono state rilevate due contestazioni relative alla violazione del diritto alla privacy, ma entrambe sono risultate prive di fondamento.

Presso l'ufficio Reclami della Capogruppo sono accentrate le incombenze previste dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 (Codice della privacy) e dal "Codice di deontologia e di buona condotta" per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in materia di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, ovvero per l'esercizio, da parte degli interessati, del diritto di accesso, di rettifica e/o di cancellazione dei dati trattati dalle Banche del Gruppo. Nel corso del 2016 sono pervenute 9 richieste di accesso ai dati personali e 26 segnalazioni riferibili al Codice di deontologia.

## Evoluzione del modello di servizio

L'intercanalità è alla base del modello di servizio di Carige, che si prefigge di offrire e raggiungere il cliente mantenendo elevati standard di qualità in termini di messaggio, "conoscenza" e "esperienza" indipendentemente dal canale prescelto.

Volontà della Banca è quella di aggiornare costantemente canali e funzionalità disponibili per essere vicini al cliente e soddisfare le sue esigenze, garantendo un utilizzo semplice, veloce ed efficace.

Nello sviluppo del proprio core business, Carige valorizza il suo ruolo di "distributore efficiente" di prodotti e servizi, attraverso una struttura organizzativa più snella e corta e un'efficace evoluzione del modello operativo.

A partire dal 2016, il Gruppo Carige ha realizzato un coordinato e profondo intervento di revisione del proprio assetto organizzativo su vari livelli: banche del Gruppo, rete distributiva e configurazione della struttura commerciale. Nel corso dell'anno si è infatti assistito alla fusione per incorporazione di Banca Carige Italia in Carige e alla razionalizzazione della rete di vendita a favore di una visione di banca sempre più digitale e multicanale, che ha prodotto da un lato la chiusura a dicembre 2016 di n. 38 sportelli, e dall'altro la progressiva implementazione del mobile banking.

Dal punto di vista operativo è proseguito il processo di riorganizzazione dei canali.

In particolare, nel comparto retail è stato potenziato il numero dei "gestori di relazione" con la finalità di un miglior presidio territoriale per la clientela. Rispetto al dato del 31/12/2015, nel corso dell'anno 2016 il numero di gestori è globalmente aumentato di

Al 31 dicembre 2016  
**1.427 Gestori**  
di cui  
Affluent **475**  
**334** Small business  
Mass market **618**

280 unità (146 nel comparto Mass Market, 106 nell’Affluent, 28 nello Small Business).

Il comparto corporate è organizzato in 103 team (di cui 2 large corporate) di gestori e assistenti dedicati esclusivamente alla fase di istruttoria delle proposte di affidamento, mentre i coordinatori commerciali corporate svolgono un ruolo di raccordo delle strutture di sede.

Per la clientela private, nel 2016 le strategie per il presidio sono state attuate attraverso una valorizzazione di Banca Cesare Ponti, che è diventata la Banca di tutta la clientela private del Gruppo. In particolare è stato definito e approvato un programma di sviluppo intorno ad alcuni elementi chiave:

- focalizzare Banca Cesare Ponti sulle attività di gestione degli investimenti;
- rafforzare le competenze e i servizi di Private Banking;
- consolidare e sviluppare i volumi;
- potenziare la capacità distributiva;
- raggiungere una redditività degli asset in linea con le best practice di mercato.

L’attuazione del progetto ha previsto per il 2016 lo spostamento su base volontaria dei clienti delle altre Banche del Gruppo verso Banca Cesare Ponti, col mantenimento dei medesimi gestori di riferimento e la migrazione delle masse di attività finanziarie. Nel corso del 2017 saranno ampliati i portafogli della Banca sia trasferendo in modo selettivo i clienti potenziali Private individuati all’interno dei segmenti Retail di Carige, sia avviando un’attività mirata di sviluppo nelle aree a maggior potenziale di mercato.

Nel corso del 2016 il Contact Center è stato ulteriormente rafforzato con l’inserimento di nuove risorse sui poli di Mestre e di Padova, che sono stati completamente integrati con la sede storica di Genova per la gestione inbound e outbound dei clienti. Inoltre nel 2017 il Contact Center sarà dotato di nuovi strumenti (barra telefonica multicanale, chat e integrazione con CRM) e di un’ulteriore struttura volti a migliorare l’interazione con il cliente e l’efficienza del servizio.

Il servizio di help desk supporta a distanza i clienti principalmente nell’utilizzo delle piattaforme online del Gruppo. Nel corso del 2016 gli operatori del call center clienti hanno risposto direttamente a circa 110 mila telefonate e hanno effettuato oltre 28 mila chiamate a supporto di varie iniziative di marketing, sostenendo il lancio di nuovi prodotti, campagne pubblicitarie e indagini di mercato.



Il costante presidio e sviluppo dei canali remoti tramite PC per l’home banking e tramite smartphone per mobile banking e APP, rappresenta un canale di accesso alla Banca in continua crescita: il 45% dei clienti ha usufruito del servizio con un trend annuo di attivazioni in aumento. Il 3% degli accessi al portale avviene tramite mobile banking, canale in crescita del 16% su base annua. In corso d’anno sono state attivate nuove

funzionalità in termini di alert e notifiche commerciali.

Già a partire dal 2015 sono stati avviati alcuni interventi sull'home banking volti ad aggiornare il servizio secondo gli standard che permettono alle persone non vedenti di utilizzare i tools per la lettura dei contenuti; nel 2016 si è proseguito con l'allargamento delle funzioni fruibili con tale modalità.

Carige, in linea con le necessità dei propri clienti, ha sviluppato un App dedicata ai servizi di mobile banking (App Carige Mobile) che consente di gestire l'operatività bancaria tramite smartphone e tablet. I download effettuati nel corso del 2016 sono stati circa 200 mila.

### Prodotti tradizionali e innovativi



Anche nel 2016, il Gruppo Banca Carige ha continuato a puntare su "Carige Solo Tuo", la "piattaforma" dedicata alla clientela privata che propone un'offerta multicanale con una struttura interamente modulare basata su una soluzione liberamente componibile per adattarsi alle esigenze di ogni cliente

Nel corso del 2016 i clienti impresa hanno utilizzato il portale Carige OnDemand per la loro operatività online con il Gruppo Banca Carige. Il numero di clienti utilizzatori del servizio è in crescita rispetto al 2015: sono circa 61.000 i clienti che hanno utilizzato Carige OnDemand per operazioni dispositive e informative nel corso dell'anno. Complessivamente nel 2016 sono transitate su Carige OnDemand 2,7 milioni di operazioni online e 4,6 milioni di operazioni CBI, per un controvalore totale pari a 13 miliardi di euro. Ulteriori 2.000 clienti continuano ad utilizzare il precedente servizio Carige Online Business (in via di dismissione) per la loro operatività online con la Banca.

### *Prodotti assicurativi*

Nel 2016 sono stati effettuati importanti interventi sul catalogo. In particolare, nella prima parte dell'anno è stata introdotta una nuova versione della polizza P.P.I. Carige Domani Mutuo, che tutela la clientela dal rischio di non riuscire a far fronte agli impegni finanziari connessi con il mutuo al verificarsi di determinati eventi (premorienza, invalidità permanente da infortunio o malattia, inabilità temporanea da infortunio o malattia, perdita involontaria di impiego, malattia grave), con la previsione di due polizze separate per la copertura Vita e Danni. Su quest'ultima, inoltre, le garanzie sono state suddivise in pacchetti funzionali, tali da consentire una maggiore focalizzazione sulle effettive esigenze della clientela (lavoratori dipendenti, autonomi, non lavoratori).

Sempre sul fronte delle polizze danni, grazie a un restyling è stato arricchito il ventaglio di coperture offerte da Carige Protezione Famiglia, con l'introduzione della garanzia "Tutela Legale", in abbinamento con le garanzie di responsabilità civile già previste, con copertura delle spese per assistenza all'assicurato in sede giudiziale e stragiudiziale.

Nel corso dell'anno è stato inoltre effettuato il lancio della nuova polizza Sorridenti, studiata appositamente per la copertura delle spese odontoiatriche, relative a interventi sia di emergenza sia di prevenzione. La polizza consente anche l'accesso ad un Network di strutture convenzionate.

È continuata l'attività di proposizione e vendita delle polizze assicurative di copertura, in particolare RC auto, anche con l'opzione GPS (Guido Più Sereno), con possibilità di rateizzare il premio in 10 rate mensili a tasso zero e senza alcuna spesa (TAN 0% e TAEG 0%). Sono altresì state confermate per il 2016 le scontistiche sul premio, elevate fino al 30%. È stata ampliata l'offerta dei prodotti assicurativi dedicati alla protezione dell'individuo.

### *Prodotti di investimento assicurativi*

Nell'ambito dei prodotti di investimento assicurativi è proseguito il collocamento dei prodotti di ramo I: Carige Soluzione Rendimento, Carige Soluzione Assicurata e Carige per 5. Per quanto riguarda i prodotti di ramo III e multiramo, è continuato il collocamento rispettivamente della polizza Unit Linked Carige UnitPiù e delle polizze Carige Multisoluzione e Multisoluzione Più, che consentono di ripartire il premio investito su differenti combinazioni di ramo I e ramo III.

### *Servizio di Consulenza*

Con riferimento al Servizio di Consulenza è proseguita l'attività di riprofilazione e di contrattualizzazione della clientela al fine di allineare l'erogazione della consulenza in materia di investimenti alle best practice di mercato anche in vista della prossima entrata in vigore della Direttiva MiFID 2. L'erogazione del nuovo servizio di consulenza ha come presupposti la riprofilazione di tutta la clientela sulla base delle risultanze del nuovo questionario, con la conseguente assegnazione a ciascun cliente di un profilo di esperienza finanziaria e di tolleranza al rischio, e la successiva sottoscrizione del contratto di consulenza (una versione "base", proponibile a tutta la clientela, e una versione più evoluta, riservata alla clientela

private). Il servizio prevede un nuovo modello di tutela, basato su un c.d. approccio “multivariato di portafoglio” articolato sul duplice confronto tra più indicatori relativi ai prodotti finanziari/portafoglio del cliente, da un lato, e le diverse caratteristiche e esigenze del cliente stesso, dall’altro. Entrambi i modelli forniscono la situazione complessiva di portafoglio del cliente, la verifica dei limiti di adeguatezza, l’evidenza dei titoli in scadenza e il controllo di aderenza con il portafoglio modello. Tramite la piattaforma di consulenza, i consulenti che gestiscono il rapporto di clientela sono supportati nella costruzione dei portafogli dall’attività delle strutture centrali di Advisory, che predispongono e propongono portafogli modello e insiemi di prodotti selezionati coerenti e adeguati ai differenti profili di rischio.

#### *Prodotti di raccolta*

È stata attuata un’importante rivisitazione dell’offerta di prodotti di liquidità remunerata alla clientela, condotta nell’alveo delle raccomandazioni di Banca d’Italia a seguito dell’emanazione della Dir. “BRRD”, che ha introdotto, fra le altre cose, il cosiddetto “bail-in”, o salvataggio interno, degli istituti di credito. L’introduzione di partite vincolate in conto corrente “Carige RendiOltre” ha consentito infatti alla clientela, in particolare quella privata, con minor familiarità con i prodotti di risparmio, di beneficiare di una linea di prodotti di deposito non strutturati, completa sia per durata (dai 6 ai 60 mesi) sia per tipologia di tasso (fisso e variabile).

#### *Risparmio gestito e previdenza complementare*

È proseguita la collaborazione commerciale con Arca SGR, fund house di riferimento del Gruppo dal 2014, con accesso ad un catalogo di prodotti completo e diversificato che comprende fondi aperti e fondi a cedola con periodo di collocamento definito. Nel 2016 la gamma dei fondi aperti a collocamento continuo è stata ulteriormente ampliata con l’introduzione del fondo obbligazionario flessibile Arca Risparmio.

Nell’ambito della gamma dei fondi a cedola è proseguita la distribuzione a “finestra” del fondo bilanciato flessibile Arca Reddito Multivalore e sono stati introdotti il fondo flessibile Arca Reddito Valore Globale, Arca Cedola Corporate e Arca Cedola Plus, restyling quest’ultimo del fondo obbligazionario a cedola Arca Obbligazione Attiva.

Durante l’anno, sono stati messi a disposizione della clientela il Servizio Risparmia & Consolida che consente una strategia di investimento dal fondo a rischio contenuto (Arca Risparmio) a uno con più elevato rapporto rischio/rendimento e un meccanismo di “consolidamento” delle plusvalenze e il Servizio Pensione Complementare che consiste in un piano di rimborso programmato gestito in automatico da Arca SGR a frequenza annuale nel primo anno solare e semestrale negli anni successivi, che permette il trasferimento del capitale investito dal fondo obbligazionario flessibile Arca Risparmio Previdenza al fondo pensione Arca.

Nel Private banking è proseguita l’attività di integrazione della gamma degli strumenti finanziari offerti in architettura aperta su piattaforma AllFunds, mediante la selezione di prodotti di eccellenza di primarie case internazionali ed è stato ulteriormente sviluppato l’utilizzo di portafogli modello, con l’obiettivo di rendere i portafogli dei clienti sempre più efficienti, in

coerenza con le normative vigenti. Con specifico riferimento a questo segmento di clientela è proseguito il collocamento delle gestioni di portafoglio individuale articolate su 10 linee.

È proseguito il collocamento dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Arca Previdenza, differenziati per orizzonte temporale e propensione al rischio. Nell'ambito dei prodotti di raccolta diretta, l'offerta si è focalizzata principalmente su due tipologie di strumenti (partite vincolate e prestiti obbligazionari, questi ultimi collocati fino al mese di giugno) differenziati per tipo di tasso (fisso/variabile, con/senza cedola) e durate.

#### *Investimenti etici*

Pur non rilevandosi una significativa domanda di strumenti di investimento etici da parte della clientela delle banche del Gruppo, con l'obiettivo di soddisfare comunque la richiesta di investimento attraverso strumenti finanziari opportunamente diversificati, sono presenti nel catalogo d'offerta alcuni prodotti di risparmio gestito, in particolare i fondi comuni di diritto italiano Eurizon Obbligazionario Etico e Eurizon Azionario Internazionale Etico e il comparto Mirova Global Energy Transition Equity della SICAV di diritto lussemburghese Mirova Funds.

#### *Le carte di credito e debito*

**#Carige card = 204.567<sub>pezzi</sub>**  
**# Carte Bancomat Carigecash Europa**  
**INTERNAZIONALE = 553.092**  
**# Pagamenti POS = 24,4<sub>Mln</sub>**      **Stock Carte Prepagate = 125.515<sub>pezzi</sub>**

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

#### **L'offerta dedicata a particolari categorie di clientela**

##### *Giovani*

Nel corso dell'anno si è confermata l'attenzione al target di clientela più giovane che si è



concretizzata attraverso:

- sconti e promozioni legate all'offerta Carige Solo Tuo, alla carta prepagata RiCarige e ad alcuni prodotti di investimento assicurativo (Carige Soluzione Assicurata e Carige UnitPiù);
- adesione delle banche del Gruppo al Fondo di garanzia Prima casa, dando alle giovani coppie la possibilità di ottenere una garanzia che copre il 50% della quota capitale di mutui di nuova stipula per l'acquisto della prima casa;
- adesione al Fondo per lo Studio, dedicato ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, che vogliono intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato, testimonia l'attenzione del Gruppo verso il mondo dei giovani;
- collaborazione con l'Università di Genova e, oltre al finanziamento a tasso zero e senza spese delle borse di studio "Erasmus", per gli studenti dell'Ateneo genovese è proseguita l'offerta di riUNIGE, la carta prepagata con IBAN, a loro riservata, che oltre alla flessibilità e praticità delle carte prepagate, consente agevolazioni nel pagamento delle tasse universitarie. Inoltre, sono sempre attive le collaborazioni con gli atenei di Genova, Torino, Milano, Padova, Pisa, Firenze, Palermo, Piemonte Orientale (Novara, Vercelli, Alessandria), Valle d'Aosta (Aosta), Perugia, Bologna, Parma, Verona, Modena e Reggio Emilia, Sassari e Cagliari che prevedono l'offerta del conto corrente dedicato Carige Stile Facoltà.

### *Clientela straniera residente in Italia*

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

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

### *La clientela azionista*

L'adesione al ClubAzionisti è riservata alla clientela privata che detenga almeno 200 azioni Banca Carige Spa (a partire dal 16/6/2014). Attraverso questa iniziativa la banca riconosce ai propri azionisti condizioni speciali su conti correnti, prestiti personali, mutui casa, servizio di depositi titoli, cassette di sicurezza e polizze assicurative emesse dal Gruppo. Carige ClubAzionisti prevede inoltre una serie di benefici di natura extra bancaria quali servizi informativi ed assistenziali.

### *Le piccole e medie imprese*

Nell'ambito del programma Tranché Cover Liguria, indetto dalla Finanziaria Regionale F.I.L.S.E. Spa, ha erogato n. 338 finanziamenti chirografari per circa 20/mln di Euro, a sostegno di programmi di investimento e esigenze finanziarie di piccole e medie imprese (PMI) aventi sede operativa in Liguria. I finanziamenti erogati sono stati assistiti da garanzia pubblica gratuita a copertura dell'80% del finanziamento e comunque nei limiti dei fondi costituiti in pegno, presso la Banca, dalla Regione Liguria/F.I.L.S.E. Spa. Il Gruppo Carige ha aderito altresì a due specifici bandi, rientranti nel programma operativo regionale del 2014-2020, destinati al sostegno di investimenti e programmi di ricerca e innovazione.

Per le piccole, medie e grandi imprese piemontesi, la banca ha aderito alla misura agevolativa emanata da FinPiemonte Spa, a valere sul programma P.O.R. della Regione Piemonte 2014-2020, denominata "Più Green", a sostegno di progetti e investimenti per la riduzione dei consumi energetici e delle emissioni e l'integrazione di fonti rinnovabili.

### *Giovani coppie e famiglie acquirenti la prima casa*

In data 27 dicembre 2013 è stato istituito, presso il Ministero dell'economia e delle Finanze, il "Fondo di garanzia per la prima casa" al quale sono stati attribuiti Euro 600 milioni (di cui Euro 200 milioni annuali per il triennio 2014, 2015 e 2016), al fine di concedere garanzie, per il 50% della quota capitale tempo per tempo in essere, su finanziamenti richiesti per acquisto, ristrutturazione e accrescimento di efficienza energetica di unità immobiliari da adibire ad abitazione principale del mutuatario; il tutto con priorità alle domande rivenienti da giovani coppie o nuclei familiari mono-genitoriali con figli minori, conduttori di alloggi di case popolari, giovani under 35 con contratti di lavoro atipico, a prima richiesta, sui mutui ipotecari di nuova stipula o su portafogli di mutui ipotecari preesistenti.

In data 27 luglio 2015, Banca d'Italia ha chiarito che la garanzia rilasciata dal Fondo rientra tra le garanzie integrative ammissibili ai fini del rispetto delle condizioni previste per il credito fondiario dalla normativa secondaria, emanata dalla stessa Autorità di Vigilanza. L'interpretazione ha permesso quindi al Gruppo Carige di erogare mutui fino al 100% del valore di perizia, mantenendo ferme tutte le valutazioni e le policy interne relative al merito creditizio dei richiedenti. Alla luce di quanto scritto, riportiamo di seguito i mutui stipulati dal Gruppo Carige nell'anno 2016 con l'utilizzo della garanzia concessa dal "Fondo prima casa":

Tipo Tasso	Numero	Importo Euro	Debito residuo (euro)
Fisso	217	25.300.772	24.637.350
Variabile	36	4.966.000	4.704.727
<b>TOTALE</b>	<b>253</b>	<b>30.266.772</b>	<b>29.342.077</b>

### *Le popolazioni colpite da calamità naturali*

A seguito degli eventi alluvionali di novembre 2016 che hanno colpito il Piemonte e le Province Liguri di Savona e Imperia, sono state deliberate le seguenti iniziative a favore di soggetti privati e imprese danneggiati:

- Specialcrediti imprese
- Specialprestiti personali
- Aperture di credito semplici

È stata inoltre prevista la sospensione per 12 mesi, con possibilità di un ulteriore rinnovo di 12 mesi alla scadenza della prima sospensione, dell'intera rata del mutuo ai privati e la possibilità di sospensione, della sola quota capitale della rata, per i finanziamenti a medio/lungo termine a favore delle imprese.

A seguito dell'evento sismico che il 24 agosto 2016 ha colpito il territorio delle regioni Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo, in conformità con quanto previsto dall'Ordinanza n. 388 del 26 agosto 2016 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Protezione Civile, pubblicata nella G.U. n.201 del 29/08/2016, riguardo i primi interventi urgenti di protezione civile conseguenti all'eccezionale evento sismico del 24 agosto 2016, è stato previsto per i soggetti titolari di mutui, residenti o con sede legale e/o operativa nei comuni individuati nelle province sopra descritte, per gli edifici distrutti o inagibili anche parzialmente, la possibilità di richiedere alle banche del Gruppo Carige presenti sul territorio la sospensione delle rate dei mutui, optando, tra la sospensione dell'intera rata e quella della sola quota capitale.

### **Relazione con la rete distributiva**

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

Il Comitato Commerciale è l'organo tecnico che supporta gli altri organi aziendali e/o i Comitati consiliari. La sua attività si basa anche sulle informazioni raccolte da altri Comitati direzionali e dai responsabili delle funzioni durante le sedute del Comitato Commerciale. L'obiettivo è quello di stilare delle politiche commerciali con riferimento ai diversi canali di distribuzione, alle tipologie dei prodotti, alle condizioni economiche (tassi, commissioni, spese, oneri, provvigioni) nonché alle tecniche di comunicazione e promozione. La pianificazione delle strategie commerciali del Gruppo e la loro realizzazione è coerente ad un processo orientato a fornire un'offerta di qualità, conforme alle normative di settore, competitiva sul mercato, supportata da un'adeguata struttura tecnologica che ne consenta una diffusione multicanale.

In tale contesto, il Comitato verifica:

- a) l'adeguatezza della struttura dei prodotti, il rischio degli strumenti finanziari e il relativo rendimento, nonché la conformità dei prodotti offerti alle disposizioni di legge e di Vigilanza;

- b) l'adeguatezza dei prezzi dei prodotti e, in particolare, di quelli strutturati o con componenti derivate, e rileva la presenza di eventuali conflitti di interesse in un'ottica di rispetto delle disposizioni di Vigilanza in materia di usura e di servizi finanziari svolti per conto della clientela (cosiddetta MiFID).

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

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

Il Comitato Commerciale delibera:

- le politiche commerciali;
- la struttura dei tassi e delle condizioni economiche da applicare ai prodotti e ai servizi nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in materia di trasparenza e usura, individuando il prezzo di listino e il livello di deroga massimo concedibile da conferire all'organo individuale a diretto riporto del CCO;
- l'introduzione di prodotti e servizi per la clientela che consentono l'ingresso in nuovi segmenti di operatività o in nuovi mercati, valutandone i riflessi economici e i relativi rischi;
- l'evoluzione del portafoglio prodotti e il relativo presidio;
- le linee guida del collocamento presso la clientela di strumenti finanziari emessi da terzi, offerte pubbliche di vendita e/o sottoscrizione e l'eventuale emissione di prestiti obbligazionari destinati a clientela retail;
- le iniziative promozionali e pubblicitarie da porre in essere per assicurare lo sviluppo commerciale e operativo coerentemente a quanto definito nel relativo piano.

La struttura Organizzazione comunica le novità normative, procedurali e operative alla rete tramite l'emanazione di circolari con cadenza periodica settimanale sulla intranet. Inoltre, sempre sulla rete aziendale, nell'area dell'Help Desk, è presente una sezione dedicata alle FAQ che, in caso di richieste operative o di problematiche specifiche, può essere facilmente consultata. Se necessario, per informazioni più approfondite o per segnalare dei disservizi e far provvedere alla loro sistemazione, è possibile aprire un ticket all'assistenza filiali, coinvolgendo anche più uffici interni.

## **Qualità e soddisfazione del cliente**

Il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con la clientela e nel corso degli anni si è dotato di numerosi strumenti e, per valutare l'efficacia delle proprie strategie, effettua

periodicamente analisi per studiare e monitorare il gradimento di propri prodotti e/o servizi.

In particolare, annualmente, viene condotta una Brand Satisfaction, indagine attraverso la quale la Banca ottiene la piena consapevolezza dell'immagine che il mercato ha del brand, evidenziando da un lato i punti di forza su cui risulta opportuno investire e, dall'altro, sottolineando le debolezze che potrebbero procurare un rischio reputazionale. Attraverso la Branch Satisfaction, invece, si analizza la percezione del servizio da parte della clientela che frequenta abitualmente le filiali. Entrambi i processi sono definiti da regole interne precise e sono supportati da esperti esterni per garantirne l'oggettività. Infine, la Banca presidia l'attività di cura e ascolto della clientela attraverso il proprio Contact Center, che rappresenta il punto di riferimento di assistenza dedicato a raccogliere segnalazioni di eventuali problematiche o lamentele.

L'indagine di Branch satisfaction, che nel 2016 ha raggiunto la sua terza edizione, delinea un quadro approfondito sulla percezione del servizio da parte della clientela che frequenta la filiale e monitora, nella vendita di alcuni prodotti, il comportamento consapevole del venditore e l'adeguatezza della vendita rispetto alla tipologia del cliente compratore, per coprire il rischio di mis-selling.

Il Gruppo Carige ha incaricato l'Istituto GFK, multinazionale leader di mercato, per realizzare quest'indagine con l'obiettivo di rafforzare e presidiare i fattori che generano soddisfazione per il cliente che ha effettuato operazioni in filiale. L'indagine di Branch satisfaction è stata realizzata in sostanziale continuità con quelle degli anni precedenti, pur con una revisione nell'impianto metodologico alla luce della riorganizzazione intervenuta all'interno del Gruppo.

Da luglio a dicembre sono state effettuate circa 9.000 interviste telefoniche, rilevando le "esperienze" allo sportello vissute dai clienti nei mesi precedenti. Sono stati analizzati, quindi, circa 80 casi per ciascuna delle zone territoriali in cui, nel 2016, erano suddivise le Reti di Carige e Carige Italia e 100 casi per Banca Monte Lucca. L'80% dei clienti intervistati erano privati e il 20% aziende small business. Circa la metà delle operazioni effettuate allo sportello sono risultate essere transazioni, l'altra metà vendite, suddivise in finanziamenti, investimenti e altre vendite.

I clienti delle tre banche retail del Gruppo sono stati intervistati su:

- raccomandabilità della banca (indicatore del net promoter score);
- contesto di agenzia (tempi di attesa, organizzazione degli spazi);
- operatività informativa e dispositiva (disponibilità, efficienza, interattività del personale);
- esperienza di acquisto (chiarezza, professionalità) monitorando in particolare per le operazioni di investimento: completezza e trasparenza dell'informazione da parte del venditore e adeguatezza della vendita rispetto al profilo del cliente compratore.



I clienti hanno avuto la possibilità di esprimere la loro soddisfazione con un voto compreso tra 3 e 8. L'analisi di dettaglio ha riguardato la quota dei clienti che hanno manifestato elevata soddisfazione (voti 7 + 8). I risultati si confermano positivi: l'esperienza complessiva in agenzia è risultata molto soddisfacente per l'81,3% dei clienti (per l'81,8% dei privati e per il 79,5% delle aziende). Si sottolinea che includendo anche la quota di coloro che si sono dichiarati comunque soddisfatti (voto 6) l'indicatore complessivo di soddisfazione ha raggiunto il 93,0%. La valutazione è elevata anche con riferimento alle operazioni: voto 7+8 per il 79,6% delle transazioni di cassa (bonifici, versamenti, prelievi, ecc.) e per l'83,1% delle vendite; i clienti che hanno ottenuto un finanziamento hanno valutato l'esperienza in modo ancora più positivo.

I clienti di Carige Italia e Banca del Monte di Lucca hanno espresso una soddisfazione complessiva con percentuali elevate soprattutto in termini di soddisfazione nelle caratteristiche del personale (gentilezza, professionalità, disponibilità) e in particolare in merito alle loro competenze trasversali nei servizi offerti. La clientela segnala margini di miglioramento in tema di gestione degli spazi (disposizione e riservatezza) e dei tempi (svolgimento operazioni).

La fedeltà nei confronti della Banca è confermata dall'elevato risultato del Net Promoter Score: i clienti promoters con voti superiori a 9 (su una scala da 0 a 10) sono il 36,9% con punte più elevate per Banca del Monte di Lucca (43,3%) e Carige Italia (41,0%) e per le aziende (38,9%).

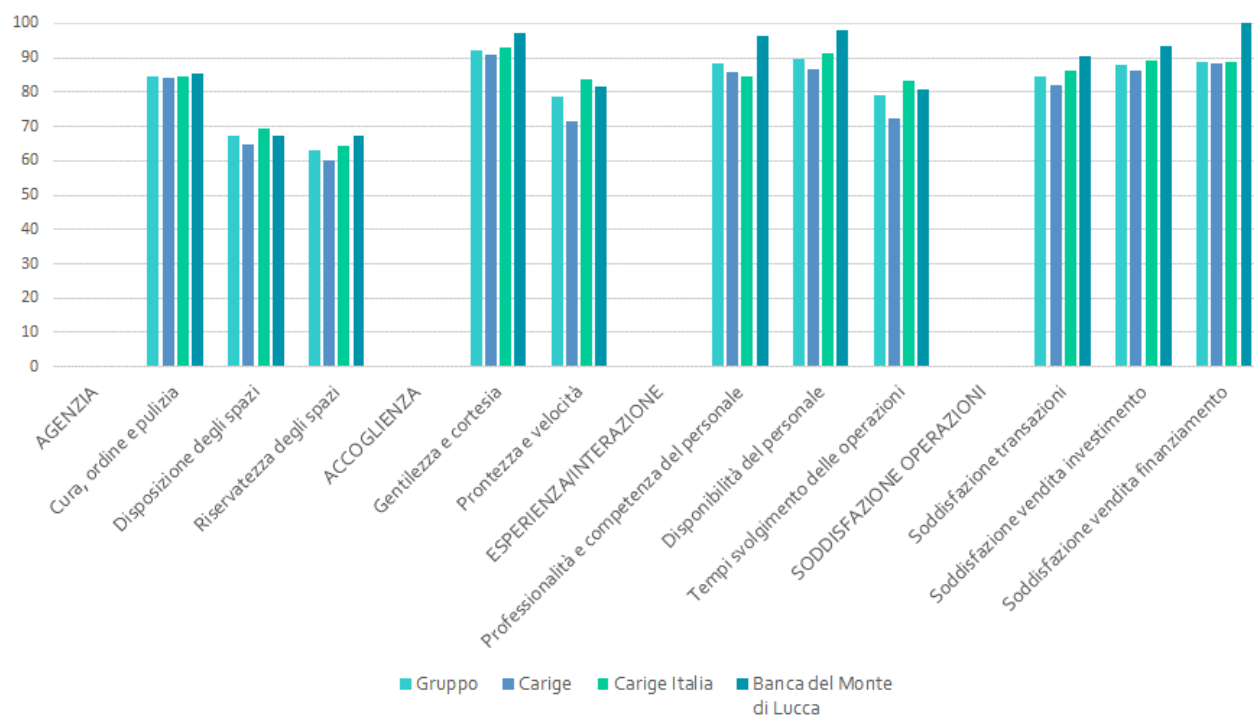
### Branch satisfaction - dati di sintesi

Fonte: elaborazioni su dati GFK (%)	Anno 2016		Anno 2015	
	Soddisfazione complessiva (Voti 7+8 su scala da 3 a 8)	Promoters (Voti 9+10 su scala da 0 a 10)	Soddisfazione complessiva (Voti 7+8 su scala da 3 a 8)	Promoters (Voti 9+10 su scala da 0 a 10)
Gruppo	81,3	36,9	83,4	39,5
Carige	77,5	30,7	78,0	32,3
Carige Italia <sup>(*)</sup>	83,9	41,0	86,1	43,5
Cassa di Risparmio di Savona <sup>(**)</sup>			83,8	36,4
Banca del Monte di Lucca	85,6	43,3	87,4	43,0
Cassa di Risparmio di Carrara <sup>(**)</sup>			87,1	41,8
Privati	81,8	36,5	84,1	39,0
Imprese	79,5	38,9	80,5	41,7
Transazioni	79,6	36,2	82,7	39,4
Vendite	83,1	37,7	84,1	39,6

(\*) Fusa in Carige a fine 2016

(\*\*) Fusa in Carige a fine 2015

### CUSTOMER SATISFACTION (Voti 7+8) - 2016



Per valorizzare il dialogo con gli stakeholder e per valutare il posizionamento del brand sul mercato, già a partire dal 2015 Carige ha condotto un'indagine di Brand Reputation in collaborazione con Eumetra Monterosa che ha preso in considerazione un campione significativo di soggetti: privati, imprese, clienti e non clienti e 100 opinion leader italiani.

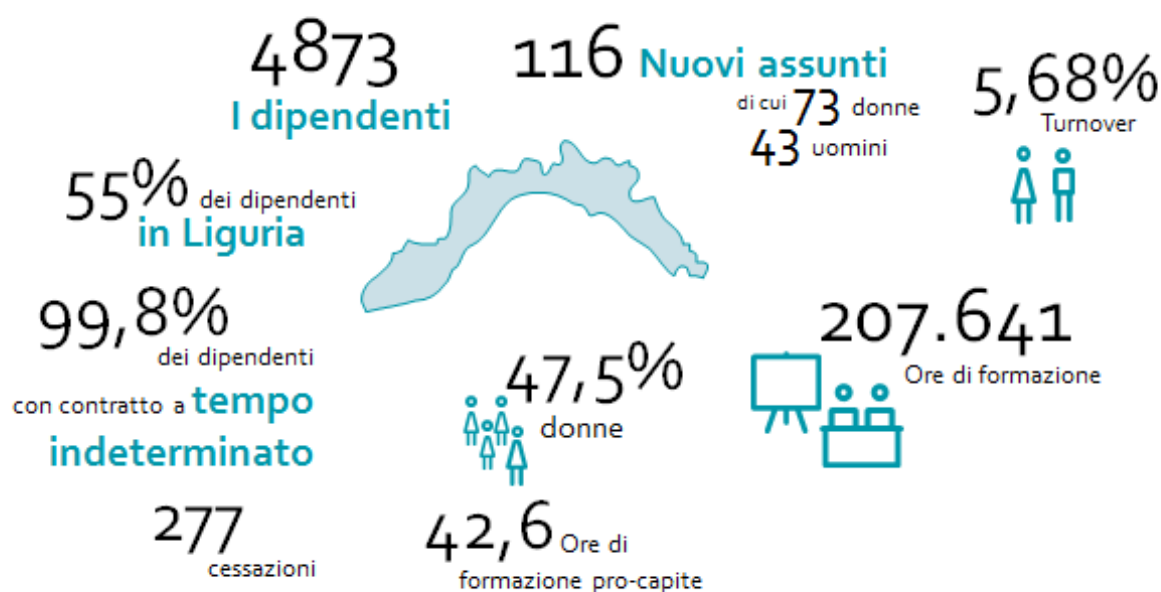
## L'immagine del Gruppo Banca Carige

[illegible][illegible][illegible]

56



## 6- Responsabilità verso le persone



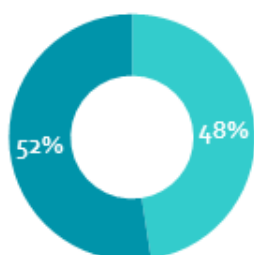
### Composizione del personale

Al 31/12/2016 il personale del Gruppo bancario è costituito da 4.873 dipendenti (-3,2% rispetto al 2015) 4.865 dei quali con contratto a tempo indeterminato.

Il 48% del personale del Gruppo bancario è costituito da donne e il 55% del totale è concentrato nel territorio ligure.

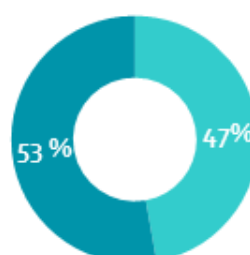
TOTALE DIPENDENTI AL 31.12.16

■ Donne ■ Uomini



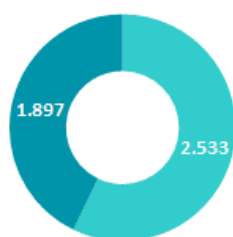
TOTALE DIPENDENTI AL 31.12.15

■ Donne ■ Uomini



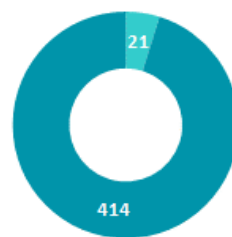
**TOTALE TEMPO INDETERMINATO - FULL TIME  
- 2016**

■ Uomini ■ Donne



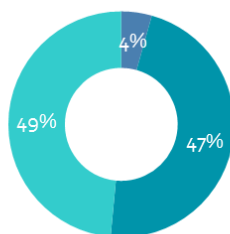
**TOTALE TEMPO INDETERMINATO - PART TIME - 2016**

■ Uomini ■ Donne



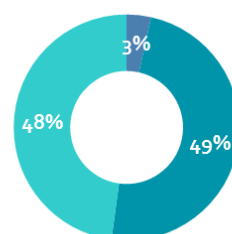
**COMPOSIZIONE ORGANICO PER ETÀ - 2016**

■ UNDER 30 ■ 30-50 ■ >50



**COMPOSIZIONE ORGANICO PER ETÀ - 2015**

■ UNDER 30 ■ 30-50 ■ OVER 50



## Turnover

Nel 2015, in un'ottica di continuità di indirizzo strategico rispetto a quanto già deliberato nell'anno precedente, è stato siglato un accordo sindacale che continua il programma di esodo agevolato teso a conseguire obiettivi di efficientamento e di ricambio generazionale.

Nel corso del 2016 si sono registrate 277 cessazioni del rapporto di lavoro (delle quali 214 per raggiungimento dei termini di quiescenza, inclusi gli esodi agevolati) e 116 nuove assunzioni.

Nella scelta dei propri dipendenti il Gruppo Banca Carige si attiene a criteri di correttezza e buona fede adottando principi meritocratici, nel rispetto delle norme di legge e del contratto collettivo di lavoro in vigore. Le assunzioni avvengono mediante selezioni, strettamente legate alla verifica della sussistenza dei profili professionali richiesti e delle caratteristiche personali necessarie, nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazioni. Limitatamente alle assunzioni per la rete operativa, il legame con il territorio di riferimento è ritenuto un elemento importante: le relative selezioni di personale sono infatti riservate a risorse con residenza o stabile domicilio nelle regioni/piazze di riferimento, anche per motivazioni di carattere commerciale.

Carige ospita studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel 2016 sono stati ospitati 61 stagisti provenienti prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

## Relazioni industriali

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

Nel Gruppo sono presenti sei organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa l'85% dei dipendenti.

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

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

Le relazioni sindacali presso le diverse Banche del Gruppo sono state caratterizzate, anche nel corso del 2016, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse tematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle rispettive Parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto può assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come quella attuale.

Nel 2016, si sono svolti 40 incontri, per un totale di circa 220 ore complessive. Nel corso dell'anno, il confronto sindacale ha riguardato, in primo luogo, le ricadute sul personale derivanti dall'attuazione del Piano Industriale del Gruppo, con particolare riguardo alla rivisitazione degli emolumenti specificamente spettanti a diverse figure professionali operanti nella rete commerciale, alla disciplina delle uscite dal servizio del personale che consegue il diritto all'accesso al trattamento pensionistico pubblico, e all'introduzione di flessibilità di orario finalizzate a una migliore conciliazione delle esigenze di vita del personale con l'efficacia della prestazione lavorativa. Con le Organizzazioni sindacali è stato altresì congiuntamente valutata l'attivazione di un nuovo sistema di valutazione del personale, finalizzato a valorizzare l'apporto dei dipendenti al conseguimento degli obiettivi aziendali. Ulteriori temi di confronto hanno riguardato i riflessi sul personale derivanti dalla fusione per incorporazione in Carige di Banca Carige Italia S.p.A. e la definizione della posizione nel sistema della previdenza complementare di Gruppo del personale proveniente dalla Cassa di Risparmio di Savona, incorporata in Carige nel 2015.

Nel 2016, non ha avuto luogo alcuno sciopero determinato da vertenze di origine aziendale. Nello stesso periodo sono stati proclamati esclusivamente scioperi intersettoriali concernenti tematiche economiche locali.

## Pari opportunità

Coerentemente con i principi del Codice etico, il Gruppo è impegnato ad assicurare eguaglianza delle opportunità per ciascun collaboratore e ad evitare ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.

### Pari opportunità di genere

Nel 2016 l'occupazione femminile nel Gruppo rappresenta il 47,5% del totale dell'organico a fronte di un'incidenza del 47,2% registrata nel 2014 a livello di sistema bancario italiano. La presenza di donne nelle posizioni apicali vede una percentuale del 15,4% tra i dirigenti (12,7% nel 2015).

Il 95,2% dei 435 dipendenti che a fine 2016 usufruiscono di un contratto part-time appartengono al personale femminile.

Il 95,2%   
Del personale con contratto  
part-time è rappresentato  
da donne

Le politiche di remunerazione e incentivazione non prevedono differenti trattamenti retributivi in funzione del genere, poiché sono basate su principi di equità e di meritocrazia.

Non si rilevano episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del personale.

All'interno del piano formativo aziendale 2016 sono state organizzati due eventi, ad adesione volontaria, intitolati "Pari Opportunità: la valorizzazione delle diversità", svolti presso il Centro di Formazione Carige.

Ciascuna edizione, della durata di una giornata, ha affrontato il tema con una prima parte istituzionale, articolata in una panoramica sui numeri dell'occupazione femminile e una visione della condizione e della realtà lavorativa vissuta dalle donne, per stimolare i partecipanti alle opportune riflessioni. Una seconda parte del corso si è svolta in maniera interattiva con esercitazioni dei partecipanti, al fine di abbattere stereotipi e far percepire la comprensione dei vantaggi del diversity management. Il contenuto del corso è stato costruito sulla base delle aspettative dei partecipanti che, nelle due settimane prima dell'incontro, hanno ricevuto un questionario da compilare per indirizzare correttamente il docente sulle tematiche e sulle aree da approfondire.

Il tema della diversità come opportunità di valorizzazione delle risorse umane è stato anche oggetto di un secondo progetto formativo, intitolato “Over55: il valore dell’esperienza” e svolto in 3 edizioni molto partecipate, al Centro di Formazione Carige.

Il corso ha visto la partecipazione di colleghi provenienti sia dalla rete vendita che dalla sede centrale, accomunati dalla grande esperienza di lavoro (e di vita) che quotidianamente viene condivisa con colleghi più giovani per raggiungere assieme i migliori risultati possibili. Il tema della valorizzazione delle persone, con esperienze diverse, è stato affrontato formando gruppi di lavoro e di reciproco ascolto, per mettere a fattor comune le esperienze più positive e individuare con il docente le tecniche più efficaci di gestione del know how e del suo trasferimento da una generazione all’altra. I partecipanti hanno potuto esprimere le proprie attese sul corso in un questionario pre-corso, mentre il gradimento sui contenuti e le modalità didattiche è stato oggetto di questionario di gradimento finale.

## **Sistema retributivo**

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

Le politiche di remunerazione sono state approvate dall’Assemblea ordinaria dei Soci e rispettano le politiche di contenimento del rischio in coerenza con gli obiettivi di lungo periodo della Banca, la cultura aziendale e il complessivo assetto di governo societario e dei controlli interni (cfr. “Politiche di remunerazione del Gruppo Banca Carige” su [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it), nella sezione “Governance” -> Assemblee).

La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza (Banca d’Italia e Consob) in materia di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale e si articola nelle seguenti macrocomponenti:

- componente fissa di remunerazione, determinata dai relativi contratti di lavoro, ivi inclusa l’indennità di posizione spettante al personale delle funzioni aziendali di controllo;
- componente variabile della remunerazione basata essenzialmente su sistemi di incentivazione che interessano tutto il personale dipendente. Sono differenziati a seconda dell’attività svolta e prevedono il riconoscimento di “bonus” ove ne siano soddisfatte le condizioni per l’assegnazione e nella misura, nelle forme e nei tempi stabiliti di volta in volta dall’azienda e secondo le normative vigenti. Il “bonus” viene riconosciuto al

personale subordinatamente al rispetto integrale delle condizioni di accesso collegate ad indicatori di redditività, solidità patrimoniale e liquidità che tengono conto di tutti i rischi in un orizzonte temporale non breve.

Nel caso di implementazione di sistemi di incentivazione, tali sistemi sono basati sul grado di raggiungimento di obiettivi inseriti in un sistema di Balanced Score Card (BSC) che riguardano, tutti o in parte in relazione alle specifiche competenze, i profili economico-finanziario, soddisfazione clientela interna-esterna, efficienza e produttività dei processi nonché gestione e sviluppo del personale.

La strutturazione dei sistemi di incentivazione secondo il modello della BSC contribuisce a sviluppare una omogenea cultura aziendale orientata al raggiungimento anche di obiettivi qualitativi e di medio/lungo termine.

Nell'ambito dei sistemi di incentivazione di gruppo vengono di norma inseriti anche obiettivi aventi lo scopo di favorire la crescita di una "cultura della compliance" ovvero l'adozione di comportamenti costantemente finalizzati al rispetto delle vigenti normative interne ed esterne. Tali indicatori riguardano di norma la prestazione dei servizi di investimento, l'antiriciclaggio e la gestione dei reclami.

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

Per alcune figure professionali in relazione al carattere strategico del ruolo rivestito dalle stesse, nonché per tutelare il patrimonio aziendale, possono essere previsti in avvio e/o nel corso del rapporto di lavoro emolumenti ricorrenti integrativi della remunerazione fissa collegati anche a patti di durata minima, di prolungamento del preavviso e/o di non concorrenza, da erogarsi in modo periodico, tranne eventuali necessarie integrazioni richieste dalle disposizioni normative ai fini della validità dei patti stessi, a fronte di vincoli sotto forma di penali in caso di violazioni. Tali emolumenti possono confluire alla fine del periodo nella remunerazione fissa.

Si precisa che in base al CCNL bancario, non vi sono differenze tra lo stipendio standard dei neo assunti e lo stipendio minimo locale delle sedi operative più significative.

### Rapporto remunerazione per generi

Non sussistono differenze retributive fra i generi, in quanto l'inerente trattamento è determinato quasi interamente dalla normativa contrattuale/collettiva, fatta ovviamente salva l'incidenza derivante dal ricorso all'istituto del part time, fruito principalmente dalle lavoratrici.

## Identità aziendale e senso di appartenenza

Il rafforzamento del senso di appartenenza delle persone e l'identità aziendale sono due leve fondamentali per Carige in una fase storica delicata durante la quale il Gruppo è stato oggetto di particolare attenzione mediatica e di riposizionamento reputazionale del marchio, situazioni che hanno fortemente inciso sul clima interno.

In questo contesto di particolare complessità l'attività di coinvolgimento del personale si è concretizzata con l'avvio di una serie di iniziative volte a rendere i colleghi più partecipi della vita aziendale.

Nel corso del 2016 l'attività è stata caratterizzata dallo sviluppo di una serie di momenti di "ascolto" che hanno visto il coinvolgimento di oltre 1.800 persone con i seguenti obiettivi:

- misurazione del "sentiment" dei colleghi verso la Banca e il Management
- raccolta feedback su iniziative commerciali e suggerimenti per la realizzazione di azioni concrete di miglioramento in tema commerciale.

Nell'anno 2016 sono state realizzate iniziative di ascolto diversificate per tipologie di personale.

L'iniziativa "Ascolto dei 100" ha riguardato 100 risorse della rete commerciale ed è stata strutturata in 3 live meeting su temi richiesti dagli interessati e rilevanti per il business (depositi, confidi e fondo garanzia prima casa).

"L'ascolto neoassunti" si è rivolto alle nuove risorse entrate in azienda, con particolare riguardo a coloro che svolgono mansioni commerciali, e si è strutturato in un primo momento di ascolto a tre mesi dall'ingresso nel ruolo, in un follow up a distanza sui corsi di formazione fruiti e in un secondo ascolto dei responsabili dei neoassunti in rete a 6-12 mesi dal loro ingresso.

"L'ascolto di cambio ruolo da sede a rete" si è rivolto al personale trasferito da attività di supporto svolte presso gli uffici centrali ad attività commerciali, allo scopo di supportare il particolare momento della vita professionale di tali risorse e di venire incontro alle loro attese formative. Inoltre, sono state effettuate approfondite interviste telefoniche, sempre allo scopo di supportare il suddetto personale.

"L'ascolto dei consulenti corporate" ha riguardato gli specialisti della gestione delle imprese di medie dimensioni per indagare esigenze di formazione, rapporti rete/sede, aree di miglioramento nella gestione del lavoro, percezione del dialogo e della collaborazione interaziendale.

Ulteriori analisi del clima aziendale effettuate nel 2016 hanno riguardato:

- i direttori delle filiali genovesi, in fase di assegnazione degli obiettivi commerciali, per indagare eventuali azioni di supporto nella gestione della clientela, contestualmente all'entrata in vigore della nuova normativa sul Bail-In;

- il personale di sede incaricato di supportare la rete in particolari momenti di tensione operativa, per fornire formazione sulla gestione delle emergenze e dei progetti prioritari;
- il posizionamento della rete commerciale a fronte delle domande più frequenti poste dai clienti, per mettere a punto con gli specialisti di sede FAQ rilevanti e distribuirle sulla intranet aziendale perché diventino patrimonio comune;
- la percezione delle filiali in merito al servizio loro fornito dall'unità dedicata alla Assistenza Filiali per affinare le inerenti modalità di intervento operativo.

Per il miglioramento costante della qualità della formazione, sono stati infine svolti e analizzati oltre 2000 questionari di gradimento, compilati dal personale Carige che ha partecipato ai corsi nel 2016. Sulla base dei relativi input sono state effettuate su basi oggettive sia le selezioni delle società esterne di formazione e dei docenti interni, sia l'analisi dei corsi somministrati e delle metodologie di lavoro utilizzate al precipuo scopo di conseguire il miglioramento continuo e il massimo ritorno dell'investimento in formazione.

## Sviluppo del welfare

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

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

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

- assistenza sanitaria integrativa;
- previdenza complementare: per il personale del Gruppo è prevista la possibilità di aderire ad una forma pensionistica complementare, beneficiando di una contribuzione a carico della Banca, una parte della quale, a scelta dell'interessato, può essere destinata a copertura dei rischi di gravi invalidità e morte;
- mutui e finanziamenti agevolati;
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente;
- allestimento mense aziendali;
- erogazione buoni pasto;
- premi di studio per i figli dei dipendenti;



- possibilità di usufruire di una convenzione agevolata con Vodafone a spese dei dipendenti per i servizi di telefonia mobile;
- servizio di psicologi a distanza (via mail o telefono) per supportare i dipendenti che vivono particolari situazioni di disagio, derivanti da un evento criminoso in filiale o, più in generale, dall'ambiente lavorativo.

Inoltre, nel 2016 la Banca si è proposta di rendere il personale maggiormente consapevole del valore di tali benefit, specie attraverso l'arricchimento della sezione dedicata al Welfare sulla intranet aziendale.

## **Formazione e competenze delle persone**

Lo sviluppo delle competenze professionali, attraverso processi strutturati di formazione, assume una rilevanza fondamentale per la crescita di professionalità preparate ad affrontare le sfide di un mercato sempre più complesso ed in rapida evoluzione. Il Piano Formativo 2016 si è articolato su percorsi per ruolo e individuali in modo da rafforzare la professionalità e programmare il passaggio a nuovi incarichi in un'ottica di sviluppo. I percorsi formativi per i ruoli commerciali sono centrati sulla "messa a terra" del modello hub and spoke e focalizzati sul cambiamento di ruolo, fornendo le necessarie competenze tecniche e commerciali. Per tutti i ruoli di rete vendita, alla formazione tecnica e normativa, si è aggiunto un corso di taglio commerciale per aumentare la capacità relazionale e il contributo alla redditività. Per gli addetti e i responsabili di Sede, che svolgono un ruolo di supporto alla rete di vendita, la formazione era mirata ad accrescere l'interazione efficace con il cliente interno, il colloquio positivo, il raggiungimento efficiente degli obiettivi.

L'Ufficio Gestione e Formazione del Gruppo Banca Carige struttura percorsi formativi specializzati con il duplice obiettivo di creare e consolidare le competenze tecnico-professionali dei dipendenti al fine di migliorarne le performance e contestualmente limitare i rischi professionali insiti nell'operatività quotidiana, a tutela del dipendente e dell'azienda.

In questo modo il Gruppo pone le condizioni per consentire ai propri collaboratori di operare nel modo più sicuro ed efficiente possibile, consentendo di convogliare energie e capacità personali verso il conseguimento degli obiettivi aziendali.

I contenuti dell'offerta formativa sono costantemente aggiornati sulla base di un confronto con le strutture della Banca che presidiano le attività core. In base al ruolo, è costruita la formazione tecnico specialistica (base o avanzata a seconda della seniority nel ruolo), i corsi commerciali e quelli normativi obbligatori, sulla base di esigenze rilevate dai Gestori del Personale, segnalazioni dei Responsabili e autosegnalazione.

L'Ufficio Gestione e Formazione monitora costantemente la qualità delle attività formative erogate tramite la somministrazione di questionari di gradimento (metodologia utilizzata come

survey interna). I risultati ottenuti sono stati positivi con una media di valutazione superiore al punteggio di 8 su 10.

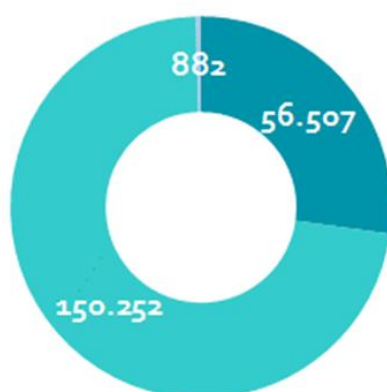
L'attività di progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione ha conseguito e mantenuto per il 2016 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settore EA37. Il rispetto dei processi di lavoro garantisce l'erogazione di una formazione trasparente, efficiente e finalizzata allo sviluppo delle risorse umane in coerenza alle esigenze di personale qualificato dell'azienda.

Particolare attenzione è stata attribuita alla formazione su politiche e pratiche anti-corruzione e su codice Etico: nel corso del 2016, 2430 partecipanti (50% del totale dei dipendenti) hanno usufruito di 25.149 ore di formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione messe in atto dal Gruppo (anti-riciclaggio, D.Lgs.231/01) pari al 12% del totale delle ore di formazione erogate. Di questi il 77% appartiene alla categoria aree professionali, il 22% sono quadri direttivi e l'1% dirigenti.

Inoltre tra i principi base della conformità è stato identificato quello che estende la responsabilità della compliance a tutto il personale secondo le proprie funzioni. Per tale motivo Carige è impegnata nella diffusione della cultura interna della compliance per rafforzare il comportamento etico e responsabile di tutti i collaboratori. A questo fine vengono predisposti, tra gli incontri formativi, corsi sulle normative e regolamentazioni in vigore in Italia, come la Direttiva Antiriciclaggio, la Direttiva Mifid, il Modello di Responsabilità Amministrativa delle Imprese secondo il D.Lgs 231/2001.

#### TOTALE ORE FORMAZIONE 2016

■ Quadri ■ Aree professionali ■ Dirigenti



Ad inizio 2016 L'U/Gestione e Formazione ha distribuito all'intera popolazione aziendale il

corso 9332 - WBT - INNOVAZIONI DLGS231/01 - 2016, autodidattico predisposto in collaborazione con il prof. G. Lombardo come approfondimento al D.Lgs. 231/01 declinato sui MOG del Gruppo Banca Carige.

All'interno di questo corso online è stato dedicato ampio spazio alla tematica del whistleblowing: dalla definizione alla declinazione nelle Banche e nelle società quotate in borsa.

## **Sistema di valutazione del Personale**

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

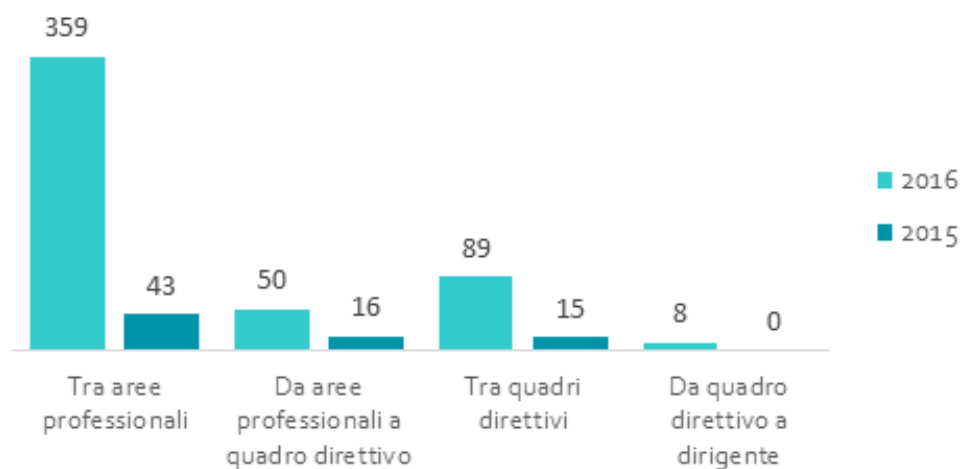
E' esteso al totale dei dipendenti appartenenti alle categorie direttive, aree professionali e dirigenti. Il sistema permette di rilevare le esigenze di crescita e sviluppo professionale in una logica di integrazione delle informazioni e di supporto alle politiche di sviluppo del personale con riferimento anche alla selezione, alla formazione, alla job rotation e alle ricompense.

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

A partire dall'anno 2015, vi è inoltre una maggiore focalizzazione sul livello della prestazione lavorativa fornita.

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

## DIPENDENTI CHE RICEVONO AVANZAMENTI DI CARRIERA



## Salute e sicurezza

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

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

I temi della salute e sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. In questo ambito nel corso del 2016 sono state erogate 12.578 ore di formazione ad un totale di 1.928 persone (in conformità al D.Lgs.81/2008).

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

La Banca ha formalizzato il suo impegno nel garantire i migliori standard di sicurezza con l'approvazione del documento "Politica della Sicurezza", nel quale sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro. Nonostante non ci sia un obbligo normativo che espliciti la necessità di adottare un sistema specifico, la

Banca si è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) che delinea obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella definizione e gestione di sistemi e processi di lavoro.

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

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

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

Nel corso degli ultimi anni, la Banca si è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) secondo lo standard BS OHSAS 18001:07 che ha ottenuto la certificazione dal RINA (ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne).

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

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

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

-Delegato aziendale per la sicurezza che deve, tra l'altro:

- mantenere attivo il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in conformità allo standard BS OHSAS 18001:2007, avvalendosi della collaborazione delle strutture aziendali;
- individuare e riferire con cadenza annuale all'Amministratore Delegato gli interventi necessari in materia di sicurezza sul lavoro, definendone le priorità e gli importi

preventivabili, al fine della definizione, da parte dell'Amministratore Delegato stesso, dello stanziamento di apposito budget annuale di spesa da parte del Consiglio di Amministrazione;

- provvedere alla formazione prevista dalla normativa vigente per i Dirigenti e i Preposti alla sicurezza, nonché per gli altri lavoratori;
- fornire indicazioni alle strutture aziendali preposte alla stipula di contratti di appalto, d'opera o di somministrazione, dando corso alle opportune azioni dispositive e informative, nonché alle misure di coordinamento necessarie al fine di nominare, dopo aver provveduto alla loro formazione e/o informazione, le figure particolari previste dalla legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (ad esempio: addetti all'emergenza antincendio, addetti al primo soccorso, coordinatori per la sicurezza dei cantieri in fase di progettazione e esecuzione, ecc.).

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

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

-Medico Competente, che ha preso conoscenza delle unità produttive della Banca ed ha la responsabilità della sorveglianza del rischio sanitario, nell'intento anche di controllare e prevenire gli effetti avversi sulla salute dipendenti da cause professionali.

-Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che:

- verificano l'applicazione delle misure di sicurezza e protezione della salute, anche mediante l'accesso ai luoghi in cui si svolgono le attività lavorative;
- acquisiscono informazioni dai lavoratori riguardanti eventuali carenze dei mezzi di lavoro e dei dispositivi di protezione e più in generale sui problemi concernenti la salute e la sicurezza, sollecitando la partecipazione dei lavoratori nella formulazione di possibili soluzioni;
- svolgono un ruolo propositivo di elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di prevenzione.

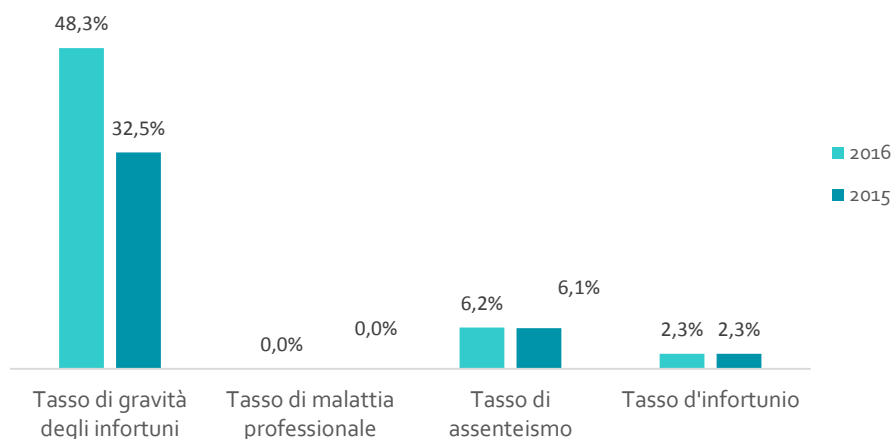
Le tematiche della salute e sicurezza sono oggetto di specifici interventi formativi, differenziati in base ai ruoli ricoperti.

Nell'ambito del mantenimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, un team di 4 dipendenti, debitamente formati, svolge ogni anno un centinaio di Audit Interni su unità

operative sia di sede che appartenenti alla rete. Questi incontri, oltre a evidenziare eventuali problematiche che vengono tempestivamente prese in carico, hanno l'importantissima funzione di aumentare la consapevolezza e la sensibilità nei confronti di questa tematica.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), attualmente in numero di 16, svolgono principalmente attività di controllo sulla corretta applicazione delle normative di safety, con facoltà, riconosciuta dalla normativa di legge, di segnalare le anomalie riscontrate e all'occorrenza recarsi sui luoghi di lavoro per riscontrare le eventuali non conformità. I rappresentanti possono essere coinvolti direttamente dai dipendenti per avere una consulenza esperta sulle tematiche di Salute e Sicurezza e hanno la possibilità loro stessi di coinvolgere direttamente il Datore di Lavoro o suo Delegato. Almeno una volta all'anno si riuniscono con tutte le figure che hanno ruoli primari nella gestione della Safety Aziendale per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza.

## INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA



## 7- Impegno per la comunità

Il Gruppo Banca Carige, con oltre 500 anni di tradizione, ha assunto un ruolo chiave nel territorio in cui opera. Al fine di mantenere un ruolo di responsabilità verso la comunità, la Banca sostiene numerosi progetti a favore della diffusione della cultura nelle sue diverse forme come musica, arte, letteratura e editoria, e promuove attività sportive con l'intento di incoraggiare valori quali la solidarietà e la coesione.

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

Il Gruppo collabora con altri esponenti della business community e del mondo accademico organizzando attività che affrontano temi di attualità economica e finanziaria, coinvolgendo sia gli attori del settore che il più vasto pubblico seguendo una logica inclusiva. Le iniziative di educazione finanziaria sono volte alla formazione per imprese e privati (clienti e non clienti) per sostenere la competitività delle imprese e la capacità dei cittadini di realizzare scelte economiche sostenibili nel tempo.

Il Gruppo Banca Carige è attivo anche nel mondo della solidarietà supportando numerose associazioni volontaristiche nelle loro manifestazioni sia a livello locale che nazionale. Così come nel 2015, anche durante il 2016, la Banca ha deciso di sostenere diversi enti assistenziali e associazioni benefiche grazie al contributo stanziato tradizionalmente per la cerimonia di presentazione del volume strenna e all'acquisto degli omaggi natalizi.

### La Banca e la cultura

- Banca Carige è stata sponsor della rassegna "Jazz On Air", manifestazione di musica dal vivo organizzata dal Comune di Chiavari.
- Nel 2016 si è confermato l'impegno del Gruppo in qualità di sponsor delle stagioni teatrali del Teatro Carlo Felice di Genova, del Teatro Stabile di Genova e del Teatro Cavour di Imperia. Il Gruppo promuove "Rapallo Carige", un premio **letterario nazionale per la donna scrittrice**, indetto in collaborazione con il Comune di Rapallo, che nel 2016 è giunto alla sua 32<sup>a</sup> edizione.
- Con il libro strenna del 2016 "Liguria una dolcezza inquieta" si è voluta rivolgere l'attenzione alle opere di quegli artisti e intellettuali, liguri e non, che nel corso del Novecento hanno visitato la Liguria restandone fortemente impressionati e affascinati. Poesie e dipinti, racconti e fotografie, sono stati commentati e illustrati da due narratori d'eccezione Giuseppe Marcenaro e Pietro Boragina.
- In occasione del Festival della Cultura Creativa, promosso a livello nazionale dall'ABI, oltre 200 studenti tra i 6 e i 13 anni, provenienti dalle scuole elementari e medie di Genova, hanno preso parte ad alcuni laboratori sul tema "Abitare sottosopra – scoprire e sperimentare come si sta dentro i luoghi, l'arte e le emozioni". Le attività sono state condotte al fine di stimolare l'immaginazione, l'emotività e la creatività dei ragazzini,



accompagnandoli lungo un viaggio alla scoperta della relazione con se stessi, con l'altro e con l'ambiente.

- Insieme alle scuole genovesi, coinvolgendo 300 ragazzi della scuola primaria, sono stati realizzati 14 laboratori condotti dagli educatori dell'Associazione di promozione sociale "Il Sogno di Tommi". I laboratori promuovono la scoperta dello "spazio dentro", le proprie emozioni, i propri pensieri e i propri vissuti, e dello "spazio fuori", ovvero le relazioni con gli altri, i luoghi e gli spazi, grazie a giochi e esercizi teatrali, sia individuali che collettivi.
- Carige ha collaborato nella promozione della 14° edizione del "Festival della Scienza" che si è svolta, come di consueto, a Genova, diventando un punto di riferimento importante per la divulgazione scientifica e un'occasione di incontro per ricercatori, appassionati, studenti e famiglie.
- Per far luce sui pittori savonesi del XX secolo e sui pittori emergenti della zona, la sede della Cassa di Risparmio di Savona, in collaborazione l'Associazione "Renzo Aiolfi", ha ospitato la rassegna espositiva "Vetrine d'artista".
- Nel mese di ottobre si è svolta la quindicesima edizione di "Invito a Palazzo" la giornata promossa dall'ABI, Associazione Bancaria Italiana, alla quale il Gruppo ha aderito aprendo al pubblico le porte delle sedi storiche delle banche del Gruppo (Sede Centrale di Banca Carige a Genova, see di Banca Carige a Savona, sede del Monte di Pietà di Palermo, la sede centrale di Banca Cesare Ponti a Milano) al fine di valorizzare e far conoscere ai visitatori i capolavori del patrimonio artistico e culturale,
- Il Gruppo si impegna da diversi anni nella redazione della rivista di cultura e informazione "La Casana", un periodico quadrimestrale di divulgazione e valorizzazione della cultura e del patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente.

## La Banca e lo sport

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

- Carige ha sponsorizzato il Genoa C.F.C. e l'U.C. Sampdoria, le storiche società calcistiche genovesi, mentre la controllata Creditis sponsorizza la società calcistica Virtus Entella, squadra della città di Chiavari che gestisce un importante settore giovanile.
- È stata sponsorizzata la Reyer Venezia, la principale squadra di basket di Venezia, che ha consentito alla società di mantenere un elevato livello qualitativo del settore giovanile.
- Prosegue la collaborazione con il Park Tennis, società tennistica genovese di successo che vanta l'iscrizione di atleti di altissimo ranking a livello internazionale.
- La Cassa di Risparmio di Savona ha sponsorizzato una tra le realtà agonistiche più popolari nella provincia come la Carisa Rari Nantes Savona, da anni ai vertici della pallanuoto nazionale.

Molte società locali attive in diverse discipline sportive, come pallavolo, pallanuoto, tennis, scherma, bocce, biliardo, podismo ecc., sono state sostenute con contributi meno significativi in

termini assoluti ma di sicuro importanti per l'elevato impatto sia per i bilanci di chi ha beneficiato della sponsorizzazione, sia per i numerosi partecipanti alle manifestazioni promosse. Carige, infine, ha partecipato all'edizione 2016 di "Stelle nello sport", la manifestazione che unisce i tifosi liguri di tutte le discipline nella comune passione per lo sport a sostegno di iniziative benefiche. "Stelle nello sport" promuove i valori più autentici dell'attività sportiva, dall'attenzione al territorio e alle nuove generazioni, alla solidarietà attraverso gesti concreti.

## La Banca e le Associazioni di Categoria

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

- Associazione Bancaria Italiana (ABI);
- Associazione delle Casse di Risparmio Italiane (ACRI): il Presidente della Carige Giuseppe Tesauro ricopre la carica di Membro del Comitato delle Società bancarie;
- Associazione fra le Società Italiane per azioni (ASSoNIME);
- Associazione Italiana per il Factoring (ASSIFACT);
- Associazione Italiana per il Leasing (ASSILEA);
- Associazione Industriali (Confindustria);
- Associazione Italiana degli Istituti di credito su Pegno;
- Conciliatore Bancario Finanziario;
- Fondo Interbancario per la tutela dei Depositi (FitD);
- Fondo Nazionale di Garanzia.

In particolare Carige partecipa a gruppi di lavoro (tra cui i gruppi "Sostenibilità", "Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti" e "Consumer bank"), convegni e seminari presso l'ABI; inoltre, è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e della CBI (Consorzio Customer to Business Interaction). Carige è inoltre membro dell' "Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione in Banca, nelle Istituzioni Finanziarie e nelle Assicurazioni (APB)".

## **8- Attenzione verso l'ambiente**

Carige, in continuità con gli anni precedenti, si impegna a promuovere consapevolezza sui temi ambientali, incoraggiando comportamenti virtuosi all'interno della Banca grazie anche alla realizzazione di alcune iniziative di sensibilizzazione per i dipendenti.

Una buona politica ambientale si riflette in maniera positiva sull'abbattimento dei costi grazie ad un utilizzo più consapevole delle risorse e al raggiungimento di una più elevata efficienza energetica. La Banca, pertanto, monitora i suoi impatti ambientali per individuare e implementare, laddove necessario, delle misure correttive.

Gli impatti ambientali negativi generati dalla Banca derivano dall'utilizzo delle risorse (carta, energia elettrica, materie prime combustibili, acqua), dalle emissioni in atmosfera, dagli scarichi idrici e dalla produzione di rifiuti. Per ogni aspetto ambientale identificato, Carige intraprende delle azioni volte alla gestione e alla riduzione dei propri impatti sull'ambiente (riduzione dei consumi di carta, l'efficienza energetica, la promozione di un sistema di raccolta differenziata e attività di sensibilizzazione del personale sulla riduzione dei consumi).

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

La riduzione effettiva del consumo di carta e di materiali da ufficio si è concretizzata nella razionalizzazione e dematerializzazione della documentazione cartacea. I principali strumenti adottati dalla Banca sono: la sponsorizzazione sull'utilizzo del canale on-line per l'invio della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti (estratti conto, documenti contabili, ecc.) in luogo dell'invio cartaceo a domicilio, l'utilizzo della modalità di firma grafometrica (FEA) in filiale per la sottoscrizione delle contabili e la sua progressiva estensione anche ai contratti, l'introduzione (per Banca Ponti e in previsione l'estensione a tutte le altre banche del gruppo) della firma digitale remota (FDR) per il perfezionamento di operazioni gestite in remoto e sottoscrivibili dai clienti in completa autonomia dal proprio home banking, oltre alla limitazione dell'utilizzo di fotocopie a favore della scansione dei documenti.

Il 75% della carta è certificata FSC (Forest Stewardship Council) e la quota di carta riciclata è pari al 15%.

Per quanto riguarda il consumo dei toner nel 2016 si è registrata una diminuzione del peso complessivo pari al 6% e del 35% di cartucce grazie ad una progressiva dismissione di alcune stampanti di vecchia generazione. Si evidenzia il ricorso all'utilizzo di "toner rigenerato" nella misura dell'11% del totale consumato.

Materiali utilizzati per peso			
Consumi di carta (Kg)	2016	2015	Var 2015/2016 %
<b>Acquisti diretti</b>	463.738	504.859	(8,1)
Carta corrente per stampa	377.937	409.520	(7,7)
Comunicazione alla clientela	564	689	(18,2)
Modulistica	56.116	65.085	(13,8)
Buste	3.464	3.810	(9,1)
Altro [Specificare]	25.657	25.755	(0,4)
<b>Outsourcing</b>	150.301	103.990	44,5
Comunicazione alla clientela	143.123	93.470	53,1
Tabulati ad uso interno	7.177	10.520	(31,8)
<b>Totale carta acquistata</b>	614.039	608.849	0,9
Di cui certificata FSC (% su carta totale)	75%	81%	(7,4 )
Consumi di carta (Kg)	2016	2015	Var 2015/2016 %
Toner (Kg)	9.431	9.999	(5,7)
Cartucce (n.)	1.609	2.462	(34,6)

## Consumi energetici

Grazie all'entrata in vigore del D.Lgs.102/2014: "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica", le grandi imprese sono state chiamate ad effettuare delle diagnosi energetiche, utili per verificare l'utilizzo dell'energia all'interno dell'organizzazione, rilevandone gli sprechi, oltre che per controllare il rispetto di precisi parametri tecnici nell'ambito della termoregolazione e contabilizzazione del calore negli edifici. Conducendo un'analisi costi-benefici, è possibile individuare le pratiche da adottare per raggiungere l'efficienza energetica unitamente a quella economica.

Carige, in linea con quanto richiesto dalla normativa, ha nominato una figura responsabile per la gestione della policy energetica della Banca (Energy Manager) che svolge attività finalizzate all'analisi e al monitoraggio della performance energetica e alla sua comunicazione, sia verso gli interlocutori istituzionali (ad esempio il Ministero per lo Sviluppo Economico), sia verso gli altri stakeholder come i dipendenti del Gruppo per sensibilizzarli all'uso razionale delle risorse energetiche.

Gli ambiti tipici di intervento per la riduzione dei consumi per un'azienda di servizi bancari come il Gruppo Banca Carige possono essere riclassificati in:

- edificio: involucro trasparente (finestrature) e opaco (tamponature)
- impianti meccanici per la climatizzazione e produzione di acqua calda sanitaria
- impianti elettrici per l'illuminazione
- apparecchiature data center - ICT (bancomat, pc, server, ups)
- flotta auto aziendale.

Il Gruppo Banca Carige ha implementato diverse iniziative e favorisce l'acquisto di prodotti e servizi che rispettino i migliori standard energetici avvalendosi, quando possibile, delle detrazioni fiscali ENEA 65% relative all'efficienza energetica.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione					
	UdM	Totale Gruppo		Sedi principali	
		2016	2015	2016	2015
<b>Consumo diretto di energia - Consumo di combustibile da fonte non rinnovabile</b>					
Consumi di Gas naturale per riscaldamento	Mc	1.048.943		112.554	107.207
	GJ	35.947		3.857	3.674
Consumi di Gasolio per riscaldamento	Litri	112.038		112.038	107.050
	GJ	4.036		4.036	3.856
<b>Consumo indiretto di energia - Consumo di energia elettrica acquistata</b>					
Consumo energia elettrica acquistata	MWh	36.370	38.815		
	GJ	130.932	139.734		
quota da fonte rinnovabile	%	84	81		

Da alcuni anni, Carige, al fine di ridurre il suo impatto ambientale, si avvale di energia prodotta da fonti alternative acquistando energia elettrica derivante da produzione rinnovabile (idraulica, eolica, fotovoltaica) certificata da Gestore per i Servizi Energetici (GSE), arrivando a coprire così l'84% del consumo complessivo.

Il consumo complessivo diretto per il riscaldamento<sup>11</sup>, delle sedi principali e delle filiali, è stato di circa 1.048.943 metri cubi di gas naturale e di 112.038 litri di Gasolio<sup>12</sup>.

Nel 2016 il consumo complessivo di energia elettrica si è attestato in 36.370 MWh in diminuzione di circa il 6 % rispetto all'anno precedente (38.815 MWh), principalmente in relazione ai progetti di razionalizzazione della rete di vendita.

Nel corso dell'anno è stata intrapresa una collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Genova, attraverso un proprio "spin-off", con l'avvio di una progettazione preliminare volta all'analisi degli interventi finalizzati al risparmio energetico del sito. Di seguito sono riportati i due progetti in fase di valutazione.

<sup>11</sup> Per determinare il consumo delle forniture energetiche il modello adottato tiene in considerazione sia i consumi diretti rilevati per le differenti forniture energetiche, sia un dato stimato dell'energia termica, attribuita al vettore energetico gas naturale, per i 128 siti (dipendenze) ubicate all'interno di un edificio ove il sistema di riscaldamento sia di tipo condominiale.

- **Progetto impianto illuminazione Sede con tecnologia a LED**

Il Gruppo ha intrapreso delle attività di analisi sull'impianto di illuminazione nella Sede per valutare la sostituzione dei dispositivi di illuminazione interna con lampade a LED e procedere alla relativa riconversione dell'impianto. Il consumo di energia elettrica rappresenta il vettore energetico centrale del bilancio energetico: infatti il consumo di gasolio ad uso riscaldamento ha un'incidenza pari al 16%, il consumo di energia elettrica si attesta nell'ordine del 82,7% (utilizzato per la climatizzazione estiva e invernale, la ventilazione, l'illuminazione e gli apparati IT) e la restante quota è rappresentata dai consumi di gas metano, il consumo di energia elettrica rappresenta il vettore energetico centrale del bilancio energetico. Tale analisi, applicata alla diagnosi energetica del sito ha consentito di considerare come soluzione preferenziale la sostituzione dell'illuminazione interna con lampade a LED e la relativa riconversione dell'impianto. Infatti, grazie alla sostituzione delle lampade a fluorescenza con un'apparecchiatura a LED, sarebbe possibile conseguire un risparmio energetico almeno del 50%, derivante da un dimezzamento della potenza installata per ogni singola apparecchiatura.

- **Progetto analisi del comportamento termico dell'edificio**

La Banca ha altresì valutato la necessità di condurre un'analisi sul comportamento termico dell'edificio attraverso una serie di campagne di misurazione termoigrometriche per verificare e valutare l'efficienza del sistema di regolazione dell'impianto e individuare eventuali sprechi. Una volta concluse le analisi, sarà necessario definire una 'road map' verso ulteriori interventi di efficientamento termico nell'ottica di raggiungere il minor impatto ambientale possibile.

## **Flotta aziendale**

Per quanto riguarda il consumo di carburante relativo alla flotta auto aziendale, il Gruppo ha deciso di ridurre le auto di proprietà e di privilegiare il noleggio di macchine a gasolio. Per questi motivi nel corso del 2016, si è registrata una diminuzione di circa il 42% del consumo di benzina, un aumento di circa il 3% di gasolio e nessun consumo di GPL.



## **Emissioni**

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

- Scope 1: emissioni dirette, ovvero emissioni di GHG provenienti dal consumo di gas per il riscaldamento e dall'utilizzo della flotta aziendale;

- Scope 2: emissioni indirette da consumo energetico, ovvero emissioni indirette di GHG derivanti dalla generazione di elettricità acquistata e consumata dall'organizzazione.

In particolare, nell'individuazione dei fattori di emissione e dei coefficienti di conversione sono stati utilizzati quelli indicati dall'ISPRA nel National Inventory Report 2016 e nel relativo Common Reporting Format.

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (Scope 1)<sup>13</sup> comprendono le emissioni generate dal Gruppo dal riscaldamento e dall'utilizzo della flotta auto aziendale. Queste, nel periodo 2016, ammontano a circa 2.822 tCO<sub>2</sub> equivalente.

Invece, le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> (Scope 2) del Gruppo sono state stimate pari a circa 1.895 tCO<sub>2</sub> equivalente. Tale valore è stato calcolato sui consumi di energia elettrica acquistata dal Gruppo al netto della quota parte certificata come proveniente da produzione rinnovabile, la quale consente di evitare l'emissione di circa 9.948 tCO<sub>2</sub> equivalente.

Emissioni totali di Gruppo - anno 2016 <sup>14</sup>				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.666	0,124	0,055	2.684
Emissioni indirette (Scope 2)	1.885	0,095	0,026	1.895
<b>Emissioni totali</b>	<b>4.551</b>	<b>0,220</b>	<b>0,081</b>	<b>4.578</b>

## Gestione dei rifiuti

Tra i rifiuti prodotti dalla Banca, intendendosi per tali quelli derivanti da attività di servizio, sono da considerarsi "speciali" una serie di prodotti soggetti ad una gestione diversificata. Per quanto riguarda carta e cartone, da anni il Gruppo ha attuato un sistema di raccolta del materiale destinato al macero con un'unica società fornitrice del servizio per tutte le filiali dislocate sul territorio nazionale. Nell'ambito delle attività presso le sedi l'incarico è svolto in collaborazioni con ditte locali.

Per quanto riguarda toner, nastri e cartucce per stampa, dischetti, videocassette e rifiuti in plastica anche con piccole parti in metallo, la Banca è responsabile della raccolta e dello smaltimento ai sensi di legge e devono quindi essere osservate specifiche disposizioni contenute nella normativa aziendale che rimanda al TU dell'Ambiente D.lgs 152/2006.

<sup>13</sup> Non è possibile effettuare una comparazione con i dati raccolti per l'anno precedente in quanto il 2016, è stato il primo anno in cui sono state ricomprese nel calcolo le filiali del Gruppo ubicate in condominio.

<sup>14</sup> Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione suggeriti da ABL Lab "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4 pubblicati a febbraio 2017. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2014 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

Per quanto attiene altri rifiuti speciali quali:

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

La raccolta e lo smaltimento è effettuato direttamente dalle società esterne fornitrici o appaltatrici. Per questi rifiuti, in aggiunta alla gestione nelle modalità previste dalla legge, è quindi compito delle ditte anche la tenuta della documentazione, l'eventuale denuncia all'organismo di controllo e ogni altro adempimento previsto dalla normativa, con conseguente delega di ogni incombenza e responsabilità da parte della Banca.

Non sono considerati rifiuti prodotti dalla Banca quelli di carattere personale, come le bottiglie di plastica dell'acqua: a questo proposito, in relazione all' "obbligo-dovere ecologico" del riciclo, è tuttavia pratica comune negli uffici la raccolta differenziata, che viene portata a termine dagli addetti alle pulizie.



## Nota metodologica

### Oggetto, perimetro della rendicontazione e informazioni comparative

A partire dal 2001, il Gruppo Banca Carige redige annualmente il proprio Bilancio Sociale per rendicontare e comunicare il percorso di sostenibilità intrapreso in ambito economico, sociale e ambientale.

In seguito alla Direttiva Barnier EU 2014/95 recepita dal Decreto Legislativo n.254 del 30 dicembre 2016, il Gruppo Banca Carige ha strutturato il Bilancio Sociale in conformità con quanto richiesto espressamente dal legislatore.

Il Bilancio Sociale del Gruppo Banca Carige è stato redatto seguendo le Linee Guida per il reporting di sostenibilità definite dal Global Reporting Initiative (GRI), uno dei principali standard di rendicontazione internazionali, nella versione GRI-G4 e applicando il livello di "accordance core". Dato il settore di appartenenza, si sono inoltre seguite le indicazioni del supplemento Financial Services Sector Disclosures del GRI stesso e le Linee guida sull'applicazione dello Standard GRI pubblicate dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Il presente Bilancio Sociale si riferisce al periodo di gestione compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2016 coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio Consolidato del Gruppo Banca Carige. In base a quanto richiesto dal Decreto legislativo 254/16, i dati riportati nel seguente documento rispettano il medesimo perimetro utilizzato per il Bilancio consolidato.

Banca Carige ha ritenuto di rettificare i saldi e l'informativa relativa alla situazione patrimoniale al 31/12/2015, al conto economico 2015 allo scopo di tener conto di quanto emerso relativamente alla non corretta contabilizzazione negli esercizi precedenti degli effetti economici inerenti: a) al costo ammortizzato di prestiti obbligazionari in circolazione inseriti in relazioni di copertura specifica del rischio di tasso di interesse del tipo Fair Value Hedge; b) alle rettifiche di valore per deterioramento di crediti. Ciò ha comportato la riesposizione di alcuni aggregati patrimoniali ed economici relativi all'esercizio 2015 contenuti nel presente documento.

### Processo di rendicontazione

Il processo di raccolta e elaborazione dei dati è stato presidiato dall'area bilancio, che ha coordinato tutte le funzioni aziendali interne, al fine di ottenere informazioni chiare e complete, in linea con quanto previsto dallo standard di rendicontazione. Le singole funzioni responsabili delle tematiche così identificate hanno associato specifici indicatori di performance con l'obiettivo di esplicitare il dato quantitativo e favorire un monitoraggio costante. Ogni funzione ha provveduto alla compilazione delle schede di raccolta dati, avvalendosi di dati di contabilità generale, dei sistemi informativi aziendali e della reportistica gestionale. Il Bilancio Sociale 2016 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del 31/10/2017.

Il Bilancio Sociale viene messo a disposizione degli stakeholder attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione “Responsabilità sociale”.

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a Banca Carige SpA all’indirizzo e-mail: [csr@carige.it](mailto:csr@carige.it).

## Assurance

Il Bilancio Sociale 2016 non sarà sottoposto a revisione esterna, mentre il Bilancio Sociale 2017, in linea con quanto richiesto dal D.Lgs 254/16, sarà sottoposto ad un processo di revisione esterna che ne certificherà l’adesione al Decreto stesso e il rispetto dello standard adottato. Per comparazione verranno riportati i dati 2016 pubblicati nel presente bilancio.

**Dichiarazione del Dirigente preposto alla reazione dei documenti contabili societari a norma delle disposizioni dell’art. 154-bis comma 2 del D. Lgs. 58/1998 (Testo Unico della Finanza).**

Il Dirigente preposto alla reazione dei documenti contabili societari della Banca Carige S.p.A, Dott. Mauro Mangani, dichiara, ai sensi del comma 2 dell’art 154 bis del Testo Unico della Finanza, che l’informativa contabile consolidata contenuta nel Bilancio Sociale 2016 del Gruppo Banca Carige corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

## ALLEGATI

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

Numero di riunioni svolte nel corso del 2016: 26

Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	E s e c u t i v o	N o n e s e c u t i v o	G e n e r e	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipendenza (*)	Partecipazione degli amministratori (**)
		(prima nomina)							
Prof. Avv. Giuseppe Tesaro	Presidente	31/03/2016 (Pres. dal 31/3/2016)	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		100%
Ing. Vittorio Malacalza	Vice Pres.	31/03/2016 (Vice Pres. dal 31/3/2016)	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		100%
Dott. Guido Bastianini	Amm.re  Delegato	31/03/2016  (Amm. Del. dal 4/4/2016)	Assemblea appr. Bilancio 2018  (Amm. Del. fino al 13/06/2017)  (Dimissionario in data 8.09.2017)	✓		M	>50		100%
Avv. Sara Armella	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		F	30-50		94%
Dott. Claudio Calabi	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018  Dimissionario in data 12/6/2017	✓		M	>50		100%
Rag. Remo Angelo Checconi	Amm.re	31/03/2003	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		81%
Dott. Giulio Gallazzi	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50	✓	88%
Prof.ssa Paola Girdinio	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018  Dimissionaria in data 7/6/2017		✓	F	>50	✓	88%
Dott. Alberto Mocchi	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018  Dimissionario in data 12/6/2017		✓	M	>50	✓	88%
Dott. Luciano Pasquale	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		100%

Prof. Avv. Giuseppe Pericu	Amm.re	11/10/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓	M	>50	✓	100%
Avv. Elisabetta Rubini	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018 Dimissionaria in data 17/5/2017	✓	F	>50	✓	94%
Dott.ssa Maurizia Squinzi	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018 Dimissionaria in data 12/6/2017	✓	F	>50	✓	100%
Avv. Lucia Venuti	Amm.re	30/09/2013	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓	F	>50	✓	81%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento del presente bilancio sociale

Amministratori nominati dopo la chiusura dell'esercizio di riferimento									
Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	E s e c u t i v o	N o n e s e c u t i v o	Ge n e r e	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipendenza (*)	Partecipazione degli amministratori (**)
		(prima nomina)							
Dott. Paolo Fiorentino	Amm.re Delegato	21/06/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		-
Avv. Francesca Balzani	Amm.re	22/06/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	30-50	✓	-
Avv. Giacomo Fenoglio	Amm.re	13/09/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	30-50	✓	-
Dott. Stefano Lunardi	Amm.re	23/06/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	30-50	✓	-
Dott.ssa Luisa Marina Pasotti	Amm.re	11/07/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	>50	✓	-
Avv. Massimo Pezzolo	Amm.re	11/02/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50		-
Prof.ssa Ilaria Queirolo	Amm.re	01/07/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	30-50	✓	-

Amministratori cessati durante l'esercizio di riferimento									
Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	E s e c u t i v o	N o n e s e c u t i v o	Ge ne re	Fascia di età ( 30-50; >50)	Requisito di indipend enza (*)	Partecipa zione degli ammini stratori (**)
		(prima nomina)							
Dott. Beniamino Anselmi	Amm.re	28/05/2015	01/08/2016	✓		M	>50		78%
Dott. Giampaolo Provaggi	Amm.re	28/05/2015	21/10/2016	✓		M	>50		83%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento del presente bilancio sociale

## Attività di intermediazione

<b>Raccolta diretta <sup>(*)</sup></b> (migliaia di euro)	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015 rettificato <sup>(**)</sup></b>	<b>31/12/2015</b>	<b>Var (%) 2016 vs 2015 rettificato</b>
Debiti verso clientela	13.710.208	15.536.566	15.536.566	(11,8)
Conti correnti e depositi liberi	11.841.106	13.250.666	13.250.666	(10,6)
Pronti contro termine	351.226	527.683	527.683	(33,4)
Depositi vincolati	1.344.401	1.578.120	1.578.120	(14,8)
Finanziamenti e altri debiti	173.475	180.097	180.097	(3,7)
Titoli in circolazione	5.443.294	7.358.365	7.327.427	(26,0)
obbligazioni	5.440.218	7.330.224	7.299.286	(25,8)
altri titoli	3.076	28.141	28.141	(89,1)
Passività al fair value	459.198	557.795	557.795	(17,7)
<b>Totale</b>	<b>19.612.700</b>	<b>23.452.726</b>	<b>23.421.788</b>	<b>(16,4)</b>

(\*) Voci 20, 30 e 50 del passivo patrimoniale.

(\*\*) Dati rettificati per effetto dell'applicazione dello IAS 8.

<b>Raccolta indiretta</b> (migliaia di euro)	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015 rettificato</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>Var (%) 2016 vs 2015 rettificato</b>
Risparmio gestito	10.864.170	11.044.575	11.044.575	(1,6)
Fondi comuni e SICAV	4.790.105	5.406.760	5.406.760	(11,4)
Gestioni patrimoniali	519.926	510.266	510.266	1,9
Prodotti bancario-assicurativi	5.554.139	5.127.549	5.127.549	8,3
Risparmio amministrato	10.623.704	10.810.127	10.810.127	(1,7)
Titoli di Stato	2.965.943	3.436.784	3.436.784	(13,7)
Obbligazioni	879.201	985.431	985.431	(10,8)
Azioni	902.994	1.152.027	1.152.027	(21,6)
Altro	5.875.566	5.235.884	5.235.884	12,2
<b>Totale</b>	<b>21.487.874</b>	<b>21.854.703</b>	<b>21.854.703</b>	<b>(1,7)</b>

<b>Crediti verso la clientela <sup>(*)</sup></b> (Esposizione lorda) (migliaia di euro)	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015 rettificato</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>Var (%) 2016 vs 2015 rettificato</b>
Conti correnti	1.537.573	1.981.931	1.981.931	(22,4)
Pronti contro termine	-	1.077.384	1.077.384	(100,0)
Mutui	9.728.799	10.900.896	10.900.896	(10,8)
Prestiti pers.li, Cessioni del V°, Carte Cr.	599.231	608.076	608.076	(1,5)
Leasing	522.942	571.702	571.702	(8,5)
Factoring	62.194	67.608	67.608	(8,0)
Altri crediti	1.929.390	2.482.709	2.482.709	(22,3)
Crediti deteriorati	7.332.896	6.823.590	6.823.590	7,5
<b>Totale</b>	<b>21.713.025</b>	<b>24.513.896</b>	<b>24.513.896</b>	<b>(11,4)</b>

(\*) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito classificati L&R.

<i>Raccolta diretta <sup>(*)</sup></i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota</i>
<i>(migliaia di euro)</i>		
Liguria	8.285.053	52,5%
Toscana	1.931.526	12,2%
Lombardia	1.515.726	9,6%
Veneto	1.077.891	6,8%
Lazio	804.737	5,1%
Sicilia	793.562	5,0%
Piemonte	624.473	4,0%
Emilia Romagna	257.722	1,6%
Sardegna	164.501	1,0%
Puglia	152.844	1,0%
Marche	81.157	0,5%
Valle d'Aosta	44.019	0,3%
Umbria	36.776	0,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>15.769.987</b>	<b>99,9%</b>
Estero	14.727	0,1%
<b>Totale Italia + Estero</b>	<b>15.784.714</b>	<b>100,0%</b>
Altre poste <sup>(**)</sup>	3.827.986	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>19.612.700</b>	

<sup>(\*)</sup> Voci 20, 30 e 50 del passivo patrimoniale.

<sup>(\*\*)</sup> Obbligazioni emesse nell'ambito del programma EMTN, covered bond, prestiti subordinati, operazioni di PcT, altre obbligazioni emesse dalle società veicolo a fronte di mutui cartolarizzati e raccolta derivante dal conto di deposito on line "contoconto"

<i>Raccolta indiretta</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota</i>
<i>(migliaia di euro)</i>		
Liguria	13.443.267	62,6%
Lombardia	3.371.408	15,7%
Toscana	1.477.076	6,9%
Veneto	950.363	4,4%
Piemonte	596.201	2,8%
Sicilia	556.047	2,6%
Lazio	532.501	2,5%
Emilia Romagna	214.876	1,0%
Marche	93.480	0,4%
Puglia	87.036	0,4%
Sardegna	80.919	0,4%
Valle d'Aosta	49.144	0,2%
Umbria	35.348	0,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>21.487.665</b>	<b>100,0%</b>
Estero	208	0,0%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>21.487.874</b>	<b>100,0%</b>

<i>Crediti verso la clientela (esposizione lorda) <sup>(*)</sup></i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota</i>
<i>(migliaia di euro)</i>		
Liguria	11.160.532	51,4%
Toscana	2.215.786	10,2%
Lombardia	2.108.577	9,7%
Emilia Romagna	1.539.494	7,1%
Piemonte	1.336.748	6,2%
Veneto	1.176.736	5,4%
Lazio	858.890	4,0%
Sicilia	505.820	2,3%
Sardegna	328.259	1,5%
Puglia	181.382	0,8%
Marche	155.923	0,7%
Umbria	88.324	0,4%
Valle d'Aosta	24.726	0,1%
<b>Totale Italia</b>	<b>21.681.198</b>	<b>99,9%</b>
Estero	31.827	0,1%
<b>Totale Crediti verso clientela</b>	<b>21.713.025</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito classificati L&R.

<i>Raccolta diretta</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota</i>
<i>(migliaia di euro)</i>		
Amministrazioni pubbliche	255.816	1,9%
Società finanziarie e assicurative	331.600	2,5%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	2.317.829	17,4%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	747.481	5,6%
Famiglie consumatrici	9.706.257	72,7%
<b>Totale settoriale</b>	<b>13.358.982</b>	<b>100,0%</b>
Pronti contro termine	351.226	
<b>Totale debiti verso clientela</b>	<b>13.710.208</b>	
Titoli in circolazione	5.443.294	
Passività al fair value	459.198	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>19.612.700</b>	



<i>Raccolta indiretta</i>	31/12/2016	quota
<i>(migliaia di euro)</i>		
Amministrazioni pubbliche	170.903	0,8%
Società finanziarie e assicurative	6.342.222	29,5%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	772.662	3,6%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	212.260	1,0%
Famiglie consumatrici	13.989.829	65,1%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>21.487.874</b>	<b>100,0%</b>

<i>Crediti verso la clientela</i>	31/12/2016	quota
<i>(esposizione lorda) (*)</i>		
<i>(migliaia di euro)</i>		
Amministrazioni pubbliche	1.701.479	7,8%
Società finanziarie e assicurative	742.226	3,4%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	12.874.740	59,3%
Costruzioni	3.006.628	13,8%
Attività immobiliari	2.228.359	10,3%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	2.022.334	9,3%
Attività manifatturiere	1.910.299	8,8%
Trasporto e magazzinaggio	1.305.741	6,0%
Altro	2.401.378	11,1%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	107.779	0,5%
Famiglie consumatrici	6.286.800	29,0%
<b>Totale distribuzione settoriale</b>	<b>21.713.025</b>	<b>100,0%</b>
Pronti contro termine attivi con finanziarie	-	
<b>Totale crediti verso la clientela</b>	<b>21.713.025</b>	

(\*) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito classificati L&R.

Canali Tradizionali - Gruppo Banca Carige				
(num.)	2016		2015	
	n°	quota	n°	quota
<b>AREA NORD OVEST</b>	<b>325</b>	<b>55,4%</b>	<b>341</b>	<b>54,6%</b>
Liguria	218	37,1%	219	35,0%
Genova	119	20,3%	119	19,0%
Savona	54	9,2%	54	8,6%
Imperia	24	4,1%	25	4,0%
La Spezia	21	3,6%	21	3,4%
Lombardia	62	10,6%	70	11,2%
Piemonte	44	7,5%	51	8,2%
Valle d'Aosta	1	0,2%	1	0,2%
<b>AREA NORD-EST</b>	<b>62</b>	<b>10,6%</b>	<b>72</b>	<b>11,5%</b>
Veneto	41	7,0%	45	7,2%
Emilia Romagna	21	3,6%	27	4,3%
<b>AREA CENTRO</b>	<b>124</b>	<b>21,1%</b>	<b>131</b>	<b>21,0%</b>
Toscana	82	14,0%	85	13,6%
Lazio	35	6,0%	39	6,2%
Marche	5	0,9%	5	0,8%
Umbria	2	0,3%	2	0,3%
<b>AREA SUD E ISOLE</b>	<b>75</b>	<b>12,8%</b>	<b>80</b>	<b>12,8%</b>
Sicilia	55	9,4%	60	9,6%
Puglia	9	1,5%	9	1,4%
Sardegna	11	1,9%	11	1,8%
<b>ESTERO</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
Nizza (Francia)	1	0,2%	1	0,2%
<b>Totale sportelli</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>

	2016	2015
<b>CONSULENTI (num.)</b>	<b>1.100</b>	<b>958</b>
Consulenti private	107	109
Consulenti corporate	184	174
Consulenti affluent	475	369
Consulenti small business	334	306
<b>Canali remoti (num.)</b>	<b>482.005</b>	<b>454.499</b>
ATM-Bancomat	706	740
Bancacontinua (aree self service)	19	19
ATM cash in	168	168
POS	22.873	23.659
Servizi on line	458.407	430.081
<b>Canali mobili (num.)</b>	<b>-</b>	<b>620</b>
Agenzie assicurative		377
di cui: che distribuiscono prodotti bancari		243

## Portafoglio clienti

Distribuzione dei clienti per regione - Gruppo Banca Carige						
(num.)	2016		2015		Var (%) 2016 vs 2015	
	Totale	Di cui correntisti	Totale	Di cui correntisti	Totale	Di cui correntisti
Liguria	444.241	400.587	462.574	414.875	(4,0)	(3,4)
Piemonte	51.441	46.964	54.748	49.948	(6,0)	(6,0)
Valle d'Aosta	2.314	2.068	2.496	2.219	(7,3)	(6,8)
Lombardia	87.344	77.530	89.857	82.193	(2,8)	(5,7)
Veneto	65.333	60.041	67.908	62.213	(3,8)	(3,5)
Emilia Romagna	19.739	17.761	20.651	18.671	(4,4)	(4,9)
Toscana	117.031	101.763	120.303	103.823	(2,7)	(2,0)
Umbria	3.305	2.615	3.407	2.693	(3,0)	(2,9)
Marche	5.474	4.881	5.774	5.171	(5,2)	(5,6)
Lazio	59.342	52.158	61.587	53.941	(3,6)	(3,3)
Puglia	13.042	11.203	13.495	11.456	(3,4)	(2,2)
Sicilia	94.095	73.840	99.234	77.544	(5,2)	(4,8)
Sardegna	19.228	17.380	19.512	17.626	(1,5)	(1,4)
Altre	330	12	1.183	17	(72,1)	(29,4)
<b>Totale</b>	<b>982.259</b>	<b>868.803</b>	<b>1.022.729</b>	<b>902.390</b>	<b>(4,0)</b>	<b>(3,7)</b>

Distribuzione dei clienti per natura giuridica - Gruppo Banca Carige			
(num.)	2016	2015	Var. (%) 2016 vs 2015
Persone Fisiche	890.058	927.917	(4,1)
Società di capitale	29.001	30.213	(4,0)
di cui: Spa	2.370	2.655	(10,7)
Srl	26.620	27.548	(3,4)
altre	11	10	10,0
Società di persone	19.926	21.270	(6,3)
Società cooperative	2.063	2.228	(7,4)
Società estere	220	223	(1,3)
Enti	40.991	40.877	0,3%
Altri	-	1	(100)
<b>Totale</b>	<b>982.259</b>	<b>1.022.729</b>	<b>(4,0)</b>

*Distribuzione dei clienti per segmenti - Gruppo Banca Carige*

(num.)	2016	2015	Var. (%) 2016 vs 2015
<b>Privati</b>	<b>817.774</b>	<b>853.313</b>	<b>(4,2)</b>
Mass market	654.931	677.924	(3,4)
Affluent	144.278	153.660	(6,1)
Private	18.565	21.729	(14,6)
<b>Imprese</b>	<b>111.548</b>	<b>117.334</b>	<b>(4,9)</b>
Large corporate	958	1.060	(9,6)
Corporate	6.171	6.684	(7,7)
Small business	41.958	43.652	(3,9)
Poe	62.461	65.938	(5,3)
<b>Enti Pubblici</b>	<b>39.877</b>	<b>39.893</b>	<b>...</b>
<b>Altro</b>	<b>13.060</b>	<b>12.189</b>	<b>7,1%</b>
<b>Totale</b>	<b>982.259</b>	<b>1.022.729</b>	<b>(4,0)</b>

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

(num.)	2016	2015	Var. (%) 2016 vs 2015
fino a 25 anni	42.378	46.020	(7,9)
da 26 a 35 anni	79.595	85.654	(7,1)
da 36 a 55 anni	332.412	352.472	(5,7)
da 56 a 75 anni	292.702	301.279	(2,8)
oltre 75 anni	142.971	142.492	0,3
<b>Totale</b>	<b>890.058</b>	<b>927.917</b>	<b>(4,1)</b>

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

(num.)	2016	2015	Var. (%) 2016 vs 2015
Inferiore = a 1 anno	52.425	57.740	(9,2)
Maggiore 1 anno e inferiore = a 5 anni	112.884	123.373	(8,5)
Maggiore 5 anni e inferiore = a 10 anni	134.346	142.783	(5,9)
Oltre 10 anni	682.604	698.833	(2,3)
<b>Totale</b>	<b>982.259</b>	<b>1.022.729</b>	<b>(4,0)</b>

## Personale

<i>Totale personale- Gruppo Banca Carige</i>						
n. persone	Al 31 dicembre 2016			Al 31 dicembre 2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Indeterminato	2.554	2.311	4.865	2.648	2.369	5.017
Tempo Determinato	2	2	4	2	-	2
Apprendistato	1	3	4	9	6	15
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>5.034</b>

<i>Totale tempo indeterminato - Gruppo Banca Carige</i>						
n. persone	Al 31 dicembre 2016			Al 31 dicembre 2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	2.533	1.897	4.430	2.624	1.967	4.591
Part Time	21	414	435	24	402	426
<b>Totale</b>	<b>2.554</b>	<b>2.311</b>	<b>4.865</b>	<b>2.648</b>	<b>2.369</b>	<b>5.017</b>

<i>Distribuzione geografica - Gruppo Banca Carige</i>						
Regione	Al 31 dicembre 2016			Al 31 dicembre 2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>3.726</b>	<b>2.007</b>	<b>1.835</b>	<b>3.842</b>
Liguria	1.359	1.297	2.656	1.402	1.330	2.732
Lombardia	222	192	414	229	199	428
Piemonte	110	111	221	119	110	229
Valle d'Aosta	5	5	10	5	6	11
Veneto	168	138	306	176	140	316
Emilia Romagna	72	47	119	76	50	126
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>815</b>	<b>420</b>	<b>427</b>	<b>847</b>
Toscana	251	307	558	268	319	587
Lazio	114	86	200	116	85	201
Marche	20	16	36	22	16	38
Umbria	13	8	21	14	7	21
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>326</b>	<b>226</b>	<b>109</b>	<b>335</b>
Sicilia	160	69	229	165	71	236
Puglia	32	15	47	34	15	49
Sardegna	27	23	50	27	23	50
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>4.867</b>	<b>2.653</b>	<b>2.371</b>	<b>5.024</b>
Estero (Nizza)	4	2	6	6	4	10
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>5.034</b>

Dipendenti entrati 2016 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	10			1		3		4	-	7,3%	-
Quadri	843	404			9	1	1	1	10	2	1,2%	0,5%
Aree prof.	1.659	1.902	23	65	6	5		1	29	71	1,7%	3,7%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>

Dipendenti entrati 2015 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	8			3	1	5		8	1	14,5%	12,5%
Quadri	854	424	1		12	2	6	1	19	3	2,2%	0,7%
Aree prof.	1.750	1.943	23	19	19	14			42	33	2,4%	1,7%
<b>Totale</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>37</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,6%</b>

Dipendenti usciti 2016 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	10			4		6		10	-	18,2%	-
Quadri	843	404			3	4	47	31	50	35	5,9%	8,7%
Aree prof.	1.659	1.902	2	3	12	17	71	77	85	97	5,1%	5,1%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,7%</b>

Dipendenti usciti 2015 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	8			1		12	1	13	1	23,6%	12,5%
Quadri	854	424			25	9	62	56	87	65	10,2%	15,3%
Aree prof.	1.750	1.943	2		18	9	53	119	73	128	4,2%	6,6%
<b>Totale</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>127</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>194</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,2%</b>

Dipendenti entrati per regione 2016 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>2,2%</b>	<b>4,1%</b>
Liguria	1.359	1.297	23	65	13	5	3	2	39	72	2,9%	5,6%
Lombardia	222	192			3	1			3	1	1,4%	0,5%
Piemonte	110	111									-	-
Valle d'Aosta	5	5									-	-
Veneto	168	138									-	-
Emilia Romagna	72	47									-	-
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>0,3%</b>	<b>-</b>
Toscana	251	307					1		1		0,4%	-
Lazio	114	86									-	-
Marche	20	16									-	-
Umbria	13	8									-	-
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Sicilia	160	69									-	-
Puglia	32	15									-	-
Sardegna	27	23									-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>
Esteri (Nizza)	4	2									-	-
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>

Dipendenti entrati per regione 2015 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>2.007</b>	<b>1.835</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>61</b>	<b>35</b>	<b>3,0%</b>	<b>1,9%</b>
Liguria	1.402	1.330	19	19	25	14	5		49	33	3,5%	2,5%
Lombardia	229	199	1		3		3		7		3,1%	-
Piemonte	119	110				2				2	-	1,8%
Valle d'Aosta	5	6									-	-
Veneto	176	140	1						1		0,6%	-
Emilia Romagna	76	50			2		2		4		5,3%	-
<b>Centro</b>	<b>420</b>	<b>427</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,5%</b>
Toscana	268	319	1		2	1			3	1	1,1%	0,3%
Lazio	116	85	1		1		1	1	3	1	2,6%	1,2%
Marche	22	16									-	-
Umbria	14	7									-	-
<b>Sud e Isole</b>	<b>226</b>	<b>109</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>0,9%</b>	<b>-</b>
Sicilia	165	71									-	-
Puglia	34	15									-	-
Sardegna	27	23	1		1				2		7,4%	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.653</b>	<b>2.371</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>37</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,6%</b>
Esteri (Nizza)	6	4									-	-
<b>Totale</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>37</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,6%</b>



Dipendenti usciti per regione 2016 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>120</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,7%</b>
Liguria	1.359	1.297	1	2	13	12	85	93	99	107	7,3%	8,3%
Lombardia	222	192			4	4	10		14	4	6,3%	2,1%
Piemonte	110	111			1	1	3	4	4	5	3,6%	4,5%
Valle d'Aosta	5	5					1		1		20,0%	-
Veneto	168	138			1		6	2	7	2	4,2%	1,5%
Emilia Romagna	72	47				1	1	1	1	2	1,4%	4,3%
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,2%</b>
Toscana	251	307				1	5	7	5	8	2,0%	2,6%
Lazio	114	86	1	1			1		2	1	1,8%	1,2%
Marche	20	16					2		2		10,0%	-
Umbria	13	8					1		1		7,7%	-
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,9%</b>
Sicilia	160	69					5	1	5	1	3,1%	1,5%
Puglia	32	15					2		2		6,3%	-
Sardegna	27	23									-	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>122</b>	<b>108</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,6%</b>
Esteri (Nizza)	4	2				2	2		2	2	50,0%	100%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,7%</b>

Dipendenti usciti per regione 2015 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>2.007</b>	<b>1.835</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>106</b>	<b>156</b>	<b>147</b>	<b>172</b>	<b>7,3%</b>	<b>9,4%</b>
Liguria	1.402	1.330	1		22	10	86	134	109	144	7,8%	10,8%
Lombardia	229	199			13	2	14	11	27	13	11,8%	6,5%
Piemonte	119	110			4	1	2	7	6	8	5,0%	7,3%
Valle d'Aosta	5	6									-	-
Veneto	176	140				2	3	3	3	5	1,7%	3,6%
Emilia Romagna	76	50			1	1	1	1	2	2	2,6%	4,0%
<b>Centro</b>	<b>420</b>	<b>427</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>3,8%</b>	<b>4,7%</b>
Toscana	268	319			3	1	6	7	9	8	3,4%	2,5%
Lazio	116	85				1	5	7	5	8	4,3%	9,4%
Marche	22	16					1	3	1	3	4,5%	18,8%
Umbria	14	7					1	1	1	1	7,1%	14,3%
<b>Sud e Isole</b>	<b>226</b>	<b>109</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4,4%</b>	<b>1,8%</b>
Sicilia	165	71			1		6	2	7	2	4,2%	2,8%
Puglia	34	15					1		1		2,9%	-
Sardegna	27	23	1				1		2		7,4%	-
<b>Totale Italia</b>	<b>2.653</b>	<b>2.371</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>127</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>194</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,2%</b>
Esterio (Nizza)	6	4									-	-
<b>Totale</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>127</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>194</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,2%</b>

Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige				
	Anno 2016			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2016	153	19		
Status al 31 dicembre 2016				
Congedo ancora in corso	7		4,6%	-
Assenti ad altro titolo post congedo	1	1	0,7%	0,7%
Usciti	2		1,3%	-
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	143	18	93,5%	94,7%
<b>Tasso di ritorno al 31.12.2016 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige				
	Anno 2015			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Frutitori nel 2015	167	22		
Status al 31 dicembre 2016				
Congedo ancora in corso			-	-
Assenti ad altro titolo post congedo (3)			-	-
Usciti	5	1	3%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	162	21	97%	95%
<b>Tasso di retention al 31.12.2016 (%)</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>		

Tasso di rientro dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige				
	Anno 2015			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Frutitori nel 2015	167	22		
Status al 31 dicembre 2015				
Congedo ancora in corso	25	1	15%	5%
Assenti ad altro titolo post congedo (3)	2		1%	0%
Usciti			0%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	140	21	84%	95%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2015 (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige				
	Anno 2015			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Frutitori nel 2014	154	13		
Status al 31 dicembre 2015				
Congedo ancora in corso			-	-
Assenti ad altro titolo post congedo (3)	1		1%	-
Usciti	1	1	1%	8%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	152	12	100%	92%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2015 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>92%</b>		

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

	Anno 2014			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2014	154	14		
Status al 31 dicembre 2014				
Congedo ancora in corso	21	1	14%	7%
Assenti ad altro titolo post congedo (3)	3	1	2%	
Usciti		1	-	7%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	130	11	84%	79%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2014 (%)</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>		

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

n. persone	Al 31 dicembre 2016		Al 31 dicembre 2015	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Tra aree professionali	359	156	43	11
Da aree professionali a quadro direttivo	50	15	16	5
Tra quadri direttivi	89	30	15	6
Da quadro direttivo a dirigente	8	2	-	-
<b>Totale</b>	<b>498</b>	<b>203</b>	<b>74</b>	<b>22</b>

*Ore di formazione - Gruppo Banca Carige*

	2016					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	718	13,1	165	16,5	882	13,6
Quadri	37.507	44,5	19.000	47,0	56.507	45,3
Aree prof.	66.881	40,3	83.371	43,8	150.252	42,2
<b>Totale</b>	<b>105.106</b>	<b>41,1</b>	<b>102.535</b>	<b>44,3</b>	<b>207.641</b>	<b>42,6</b>

*Ore di formazione - Gruppo Banca Carige*

	2015					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	1.290	23,4	229	28,6	1.519	24,1
Quadri	43.382	50,8	20.893	49,3	64.275	50,3
Aree prof.	72.637	41,6	81.612	42,0	154.250	41,8
<b>Totale</b>	<b>117.308</b>	<b>44,1</b>	<b>102.734</b>	<b>43,3</b>	<b>220.043</b>	<b>43,7</b>

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

	2016								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%
Membri CdA									
Dirigenti	14	69	0,5%			-			
Quadri direttivi	1.888	11.324	85,2%	1.688	8.923	75%			
Aree professionali	387	1.900	14,3%	659	2.933	25%			
<b>Totale</b>	<b>2.289</b>	<b>13.293</b>	<b>100%</b>	<b>2.347</b>	<b>11.856</b>	<b>100%</b>		-	-

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

	2015								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%
Membri CdA			-						
Dirigenti	12	64	0,9%			-			-
Quadri direttivi	337	1.704,5	23,7%	537	2.427	24,7%	1	8	25,0%
Aree professionali	981	5.425,5	75,4%	1.308	7.413	75,3%	3	24	75,0%
<b>Totale</b>	<b>1.330</b>	<b>7.194</b>	<b>100%</b>	<b>1.845</b>	<b>9.84</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>

*Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige*

	2016					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	26	47%	4	40%	30	46%
Quadri	813	96%	393	97%	1.206	97%
Aree professionali	1.585	96%	1.797	94%	3.382	95%
<b>Totale</b>	<b>2.424</b>	<b>95%</b>	<b>2.194</b>	<b>95%</b>	<b>4.618</b>	<b>95%</b>

*Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige*

	2015					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	40	73%	6	75%	46	73%
Quadri	827	97%	410	97%	1.237	97%
Aree professionali	1.685	96%	1.836	94%	3.521	95%
<b>Totale</b>	<b>2.552</b>	<b>100%</b>	<b>2.252</b>	<b>100%</b>	<b>4.804</b>	<b>95%</b>

*Dipendenti appartenenti alle categorie protette - Gruppo Banca Carige*

n. persone	2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti			-			
Quadri	41	10	51	39	9	48
Aree prof.	198	156	354	202	150	352
<b>Totale</b>	<b>239</b>	<b>166</b>	<b>405</b>	<b>241</b>	<b>159</b>	<b>400</b>

*Composizione Organico per genere - Gruppo Banca Carige*

n. persone	2016			2015		
	Totale	Donne	Totale	Totale	Donne	Totale
Dirigenti	55	10	65	55	8	63
Quadri	843	404	1.247	854	424	1.278
Aree prof.	1.659	1.902	3.561	1.750	1.943	3.693
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>	<b>2.659</b>	<b>2.375</b>	<b>5.034</b>

*Composizione Organico per età - Gruppo Banca Carige*

n. persone	2016				2015			
	Organi co	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Organi co	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	65		15	50	63	-	16	47
Quadri	1.247		396	851	1.278	1	417	860
Aree prof.	3.561	213	1.886	1.462	3.693	175	2.017	1.501
<b>Totale</b>	<b>4.873</b>	<b>213</b>	<b>2.297</b>	<b>2.363</b>	<b>5.034</b>	<b>176</b>	<b>2.450</b>	<b>2.408</b>

*Rapporto tra salario base femminile e maschile - Gruppo Banca Carige*

%	2016	2015
	Rapporto Donne su uomini	Rapporto Donne su uomini
Dirigenti	72%	73%
Quadri	94%	94%
Aree prof.	95%	96%
<b>Totale</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>

Rapporto tra remunerazione totale femminile e maschile - Gruppo Banca Carige		
%	2016	2015
	Rapporto Donne su uomini	Rapporto Donne su uomini
Dirigenti	70%	70%
Quadri	94%	94%
Aree prof.	95%	96%
<b>Totale</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>

Infortuni - Gruppo Banca Carige							
	2016						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali							-
Infortuni	15	26	23	12			76
di cui mortali							-
	2015						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali							-
Infortuni	19	29	11	16			75
di cui mortali							-

Indicatori di Salute e Sicurezza - Gruppo Banca Carige							
	2016						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortuni	77,8%	5,5%	93,9%	3,8%	-	-	48,3%
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	5,6%	6,5%	5,8%	7,2%	-	-	6,2%
Tasso d'infortunio	1,6%	3,1%	2,6%	1,8%	-	-	2,3%
	2015						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortuni	51,4%	94,7%	1,9%	-	-	-	32,5%
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	6,2%	8,8%	4,7%	5,4%	-	-	6,1%
Tasso d'infortunio	2,0%	3,5%	1,3%	2,4%	-	-	2,3%

Lavoratori rappresentati nei comitati formali per la salute e sicurezza - Gruppo Banca Carige							
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	2016						
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Indicare il numero di lavoratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e la sicurezza	8	2	5	1	-	-	16
	2015						
	9	2	6	1	-	-	18

## Soddisfazione del cliente

Branch satisfaction - Finanziamenti - Gruppo Banca Carige Soddisfazione complessiva (voti 7+8 su scala da 3 a 8)						
Anno 2016	Anno 2015	Soddisfazione complessiva (voti 7+8 su scala da 3 a 8)				
		(%)	Total	Privati	Imprese	
Operazione nel complesso	88,7	89,0	88,1	87,0	88,0	85,3
Intervista preliminare sui bisogni e propensione al rischio	89,5	89,7	89,0	88,5	88,3	88,9
Trasparenza e chiarezza dell'informazione	84,8	85,3	84,0	81,9	82,2	81,6
Adeguatezza proposta rispetto ai bisogni	90,2	90,8	89,0	88,2	88,3	88,0

Branch satisfaction - Investimenti - Gruppo Banca Carige Soddisfazione complessiva (voti 7+8 su scala da 3 a 8)						
Anno 2016	Anno 2015	Soddisfazione complessiva (voti 7+8 su scala da 3 a 8)				
		(%)	Total	Privati	Imprese	
Operazione nel complesso	88,1	88,0	88,8	86,2	86,1	87,0
Intervista preliminare sui bisogni e propensione al rischio	89,1	88,7	91,5	86,8	86,8	87,0
Trasparenza e chiarezza dell'informazione	81,9	81,2	86,8	79,7	79,7	79,9
Adeguatezza proposta rispetto ai bisogni	87,5	87,2	89,5	84,9	84,5	87,8

Clientela Gruppo Banca Carige: indicatori di customer satisfaction

Customer satisfaction*(Voti 7+8) - 2016 - Gruppo Banca Carige				
(%)	Gruppo	Carige	Carige Italia	Banca del Monte di Lucca
Esperienza complessiva di agenzia (overall satisfaction)	81,3	77,5	83,9	85,6
AGENZIA				
Cura, ordine e pulizia	84,6	84,2	84,8	85,6
Disposizione degli spazi	67,4	64,8	69,3	67,3
Riservatezza degli spazi	62,9	60,3	64,5	67,3
ACCOGLIENZA				
Gentilezza e cortesia	92,1	90,8	92,9	97,1
Prontezza e velocità	78,8	71,4	83,7	81,7
ESPERIENZA/INTERAZIONE				
Professionalità e competenza del personale	88,2	85,8	84,5	96,2
Disponibilità del personale	89,7	86,6	91,5	98,1
Tempi svolgimento delle operazioni	79,1	72,2	83,5	80,8
SODDISFAZIONE OPERAZIONI				
Soddisfazione transazioni	84,8	82,1	86,4	90,4
Soddisfazione vendita investimento	88,1	86,3	89,2	93,3
Soddisfazione vendita finanziamento	88,7	88,5	88,6	100
Soddisfazione vendita altro	87,3	85,2	88,7	93,8



Customer satisfaction\*(Voti 7+8) - 2015 - Gruppo Banca Carige

(%)	Gruppo	Carige	Carige Italia	Cassa di Risparmio di Savona	Banca del Monte di Lucca	Cassa di Risparmio di Carrara
Esperienza complessiva di agenzia (overall satisfaction)	83,4	78,0	86,1	83,8	87,4	87,1
AGENZIA						
Cura, ordine e pulizia	86,7	85,6	87,4	86,4	86,4	84,9
Disposizione degli spazi	68,0	62,7	70,7	70,2	68,7	72,0
Riservatezza degli spazi	64,3	59,4	66,5	68,7	67,8	73,7
ACCOGLIENZA						
Aspetto del personale rispetto al ruolo	89,2	86,0	90,7	90,9	93,5	91,4
Gentilezza e cortesia	92,9	90,1	94,3	93,9	94,3	94,4
Prontezza e velocità	79,9	71,5	84,6	75,3	86,1	80,6
ESPERIENZA/INTERAZIONE						
Incontro e colloquio	88,5	85,8	89,8	93,9	90,3	88,9
Completezza delle informazioni	82,5	78,3	84,8	82,8	85,8	85,5
Trasparenza/chiarzza delle informazioni	81,3	77,3	83,8	79,8	84,1	77,8
Trasparenza/chiarzza della modulistica	67,3	62,0	70,8	60,6	65,5	65,0
Disponibilità del personale a parlare dei progetti	89,4	85,9	91,1	92,4	92,2	93,1
Preparazione/competenze del personale	89,4	86,2	91,0	93,4	90,4	93,1
Adeguatezza personale (efficienza/orientamento ai bisogni)	87,3	83,5	89,0	92,4	89,6	91,8
Durata dell'incontro	84,7	80,3	87,1	85,9	87,0	84,9
Soddisfazione complessiva dell'operazione	87,2	83,3	89,2	88,9	91,3	89,7

(\*) Dato percentuale dei voti di massima soddisfazione (voti 7 + 8), su una scala di giudizio compresa tra minimo di 3 e massimo di 8

## Ambiente<sup>15</sup>

Consumi per flotta auto (considerato il 70% per uso promiscuo) (\*)

	UdM	2016	2015	UdM	2016	2015
Suddivisi per:						
-Benzina	litri	1.962	3.408	ton	1,45	2,52
-Gasolio	litri	119.574	115.835	ton	100,44	97,30
-GPL	litri	-	1.781	ton	-	1,00

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

<sup>15</sup> Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione suggeriti da ABI Lab "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4 pubblicati a febbraio 2017. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2014 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Pertanto il dato relativo al 2015 è stato ricalcolato per omogeneità.

*Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo*

	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.048	0,090	0,036	2.060
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	297	0,028	0,008	300
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.359

*Emissioni dirette da flotta auto*

	ton CO <sub>2</sub>		ton CH <sub>4</sub>		ton N <sub>2</sub> O		ton CO <sub>2</sub> eq	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Emissioni da flotta auto, di cui:								
-Benzina	5	8	0,0012	0,0020	0,0001	0,00013	5	8
-Gasolio	316	307	0,0048	0,005	0,0109	0,011	320	310
-GPL	-	3,02	-	0,0004	-	0,000049	-	3
Emissioni totali da flotta auto in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>							324	321

*Emissioni indirette da consumo di energia elettrica acquistata*

	ton CO <sub>2</sub>		ton CH <sub>4</sub>		ton N <sub>2</sub> O		ton CO <sub>2</sub> eq		Var. (%)
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
Emissioni da consumo di energia elettrica acquistata	11.784	12.576	0,596	0,637	0,160	0,171	11.843,01	12.639,14	(6)
Emissioni potenzialmente evitate (coperte da acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili)	9.898	10.187	0,501	0,516	0,134	0,138	9.948,13	10.237,71	(3)
Emissioni residue da consumo di energia elettrica acquistata	1.885	2.389	0,095	0,121	0,026	0,032	1.894,88	2.401,44	(21)

## GRI CONTENT INDEX

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati, in conformità con le linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” secondo l’opzione Core, gli indicatori di performance. Ogni indicatore è provvisto del riferimento alle pagine del Bilancio di Sostenibilità in cui l’indicatore può essere trovato o note/omissioni specifiche.

Indicatore		Pagina	Note
<b>General standard disclosure</b>			
<b>Strategia ed analisi</b>			
G4 - 1	Dichiarazione del Presidente	5	
<b>Profilo dell'Organizzazione</b>			
G4 - 3	Nome dell'organizzazione	13	
G4 - 4	Principali marchi, prodotti e servizi	13; 17; 45-51	
G4 - 5	Sede principale	19-20	
G4 - 6	Paesi di operatività	19-20	
G4 - 7	Assetto proprietario e forma legale	13-14	
G4 - 8	Mercati serviti	19-20; 45-52	
G4 - 9	Dimensione dell'organizzazione	15-16; 86-90	
G4 - 10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	57-58; 93-98	
G4 - 11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	59	
G4 - 12	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	23	
G4 - 13	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	10; 13-14	
G4 - 14	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	37-39	
G4 - 15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	25	
G4 - 16	Partecipazioni ad associazioni di categoria o organizzazioni	74	
<b>Materialità e perimetro del report</b>			
G4 - 17	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio sociale	81	
G4 - 18	Descrizione del processo per la definizione dei contenuti del bilancio	8-9	
G4 - 19	Aspetti materiali identificati	8-9	
G4 - 20	Aspetti materiali interni all'organizzazione	8-9	
G4 - 21	Aspetti materiali esterni all'organizzazione	8-9	
G4 - 22	Modifiche di informazioni rispetto al precedente bilancio	8-9	
G4 - 23	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente bilancio	81	
<b>Stakeholder engagement</b>			
G4 - 24	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	7-8	
G4 - 25	Processo di identificazione degli stakeholder	7-8	
G4 - 26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder, incluso frequenze e tipologie di attività	7-8	
G4 - 27	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	8-9	

Indicatore		Pagina	Note
<b>General standard disclosure</b>			
<b>Profilo del report</b>			
G4 - 28	Periodo di rendicontazione del bilancio	81-82	
G4 - 29	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Dopo copertina	
G4 - 30	Ciclo di rendicontazione	81-82	
G4 - 31	Contatti per informazioni sul bilancio	82	
G4 - 32	Indice dei contenuti GRI	107-112	
G4 - 33	Politiche e pratiche di assurance esterna	82	
<b>Governance</b>			
G4 - 34	Struttura di governo	13;14	
G4 - 38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	25-28	
G4 - 39	Eventuale ruolo esecutivo del Presidente del più alto organo di governo	83-85	
G4 - 40	Processo di selezione e nomina dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati	25	
<b>Etica</b>			
G4 - 56	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	11-12	
G4 - 58	Meccanismi interni ed esterni per riportare casi di comportamenti che violino le norme o i principi etici	31-34	

Indicatori specifici selezionati grazie all'analisi di materialità:

Indicatore		Pagina	Note / Omissioni
<b>Specific standard disclosure</b>			
<b>Categoria economica</b>			
<b>Tematica: Creazione del valore nel lungo periodo</b>			
<b>Aspect materiale: Performance economica</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	21-22	
G4 - EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	21-24	
<b>Categoria ambientale</b>			
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Materiali</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	75	
G4 - EN1	Materiali utilizzati	75-76	
G4 - EN2	Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	75- 76	
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Energia</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	76-78	
G4 - EN3	Consumo diretto di energia	76-77	
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Emissioni</b>			

Indicatore		Pagina	Note / Omissioni
<b>Specific standard disclosure</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	78	
G4 - EN15	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra per peso (scope I)	79	
G4 - EN16	Emissioni totali indirette di gas a effetto serra per peso (scope II)	79	
G4 – EN20	Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono	-	Data la poca rilevanza, non sono presenti strumenti di misurazione.
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Scarichi e rifiuti</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	79-80	
G4 - EN23	Smaltimento rifiuti	79-80	
<b>Tematica: Etica e rigore aziendale</b>			
<b>Aspect materiale: Conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		
G4 - EN29	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale		Nell'anno in esame non sono state ricevute multe o sanzioni significative in materia ambientale.
G4 - EN34	Numero di reclami sull'impatto ambientale depositati e risolti attraverso un meccanismo formale di reclamo		Nell'anno in esame non sono stati ricevuti reclami in materia ambientale.
<b>Categoria: sociale</b>			
<b>Sottocategoria: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>			
<b>Tematica: Sviluppo e valorizzazione delle risorse</b>			
<b>Aspect materiale: Occupazione</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	58-65	
G4 - LA1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	57-58; 94-98	
G4 - LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	64- 65	
G4 – LA3	Tasso di rientro dopo il congedo parentale suddiviso per genere	98-100	
<b>Tematica: Relazioni industriali</b>			
<b>Aspect non materiale: Relazioni Industriali</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	59	
G4 LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	59	
<b>Tematica: Salute e sicurezza</b>			
<b>Aspect materiale: Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	68-71	
G4 - LA5	Percentuale sul totale della forza lavoro rappresentata nel comitato congiunto management-lavoratori su salute e sicurezza	68-71	
G4 - LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	71-103	Il 100% dei lavoratori è coperto in termini di salute e sicurezza, tutti gli obblighi del D. Lgs 81/08 sono estesi ai collaboratori della Banca sotto ogni forma contrattuale.

Indicatore		Pagina	Note / Omissioni
Specific standard disclosure			
G4 – LA8	Tematiche su salute e sicurezza coperti da accordi formali con i sindacati	-	Il CCNL demanda ai contratti di secondo livello le tematiche; la contrattazione del Gruppo prevede specifiche informative a OOSS e rappresentanti dei lavoratori.
Tematica: Sviluppo e valorizzazione delle risorse			
Aspect materiale: Formazione e istruzione			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	65	
G4 - LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	66; 100-101	
G4 - LA11	Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera per genere e per categoria professionale	67; 101-102	
Tematica: Valorizzazione delle diversità			
Aspect materiale: Diversità e pari opportunità			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	60	
G4 - LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per genere, età e altri indicatori di diversità	60-61 ; 102-103	
Tematica: Valorizzazione delle diversità			
Aspect materiale: Parità di retribuzione per uomini e donne			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	61	
G4 - LA13	Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini a parità di categoria e suddiviso per sedi operative più significative	62; 102- 103	
G4 - LA16	Numero di reclami relativi agli impatti riguardanti il lavoro pervenuti, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di gestione dei reclami	-	15 vertenze relative al 2016 e 11 risolte relative agli anni precedenti.
Tematica: Tutela dei diritti umani			
Aspect materiale: Diritti Umani			
Sottocategoria: Investimenti			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	35-36	
G4-HR1	Accordi e contratti che includono clausole relative ai diritti umani o che sono state sottoposte a valutazione sui diritti umani	35-36	
Tematica: Tutela dei diritti umani			
Aspect materiale: Non discriminazione			
G4-HR3	Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni risolutive intraprese	-	Nel corso del 2016 non si rilevano episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del personale.
Sottocategoria: Società			
Tematica: Inclusione ed educazione finanziaria			
Aspect: Comunità locali			
FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	51	

Indicatore		Pagina	Note / Omissioni
Specific standard disclosure			
Tematica: Anti-corruzione			
Aspect materiale: Anti-corruzione			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		
G4 - SO4	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	33-34;66	
Tematica: Etica e integrità			
Aspect materiale: Concorrenza sleale			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		
G4 - SO7	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti	-	Nessuna azione legale nel corso del 2016.
Tematica: Etica e integrità			
Aspect materiale: Conformità			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	31	
G4 - SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	34	Nell'anno in esame sono state ricevute multe o sanzioni pari a 1.979.166 euro.
Tematica: Qualità e soddisfazione del cliente; Trasparenza nel business e verso il mercato; Etica e integrità			
Aspect materiale: Responsabilità di prodotto			
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	86-89; 91-92	
G4 - PR5	Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti	52-56 ;104-105	
G4 - PR9	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in merito all'uso di prodotti o servizi	41	
G4- PR4	Numero totale di episodi di non conformità ai regolamenti e ai codici su informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	-	Nell'anno in esame non si sono verificati casi di non conformità.
Tematica: Tutela dati e privacy clienti			
Aspect materiale: Privacy dei clienti			
G4- PR8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie		Nell'anno in esame non sono state ricevute multe o sanzioni significative in materia di privacy.