

# Relazione di Impatto 2024

**Civi  Bank**  
GRUPPO SPARKASSE



# Indice

---

Lettera della Presidente	4
Lettera del Responsabile di Impatto	6
Guida alla lettura e glossario	8
Nota metodologica	12
Chi siamo	14
Mission, vision e valori	18
Modello di presidio della sostenibilità	20
Policy di sostenibilità	22
Piano di perseguimento delle finalità di beneficio comune e strategia di sostenibilità del Gruppo	24
Coinvolgimento degli stakeholder e analisi di materialità	26
CiviBank e lo sviluppo sostenibile	32
CiviBank è una Società Benefit	34
Le finalità di beneficio comune	38
Azioni e risultati relativi alle finalità di beneficio comune	40
- Finalità 1 - Valore per i soci	41
- Finalità 2 - Valore per il territorio e la comunità	46
- Finalità 3 - Valore per il capitale umano	62
- Finalità 4 - Valore per il pianeta	78
CiviBank è una B Corp	84
Misurazione dell'impatto generato con la metodologia BIA (B Impact Assessment)	86

---

"Cima dopo cima, ogni vetta conquistata  
è solo l'inizio di un nuovo orizzonte"

Roberto Cassina, Responsabile di Impatto



# Lettera della Presidente

**Gentili Soci,**

CiviBank si impegna con dedizione a generare valore per tutti i suoi stakeholder, riconoscendo l'importanza di un approccio inclusivo e sostenibile. La nostra ambizione è quella di diventare un punto di riferimento nel percorso verso la sostenibilità del territorio, promuovendo pratiche che favoriscano il benessere e la prosperità di tutti.

Siamo pienamente consapevoli dell'importante ruolo che CiviBank svolge nello sviluppo dell'economia locale. Ambiente, comunità e buon governo sono i pilastri della nostra visione di sostenibilità e rappresentano la base delle nostre azioni per creare un impatto positivo e duraturo. Attraverso queste iniziative, ci impegniamo a contribuire al miglioramento della qualità della vita e alla tutela delle risorse naturali, garantendo un futuro più prospero.

Raggiungere obiettivi di sostenibilità rappresenta una sfida significativa, poiché richiede strategie innovative e collaborative. È fondamentale sensibilizzare e coinvolgere l'intero territorio in attività sostenibili e di impatto, promuovendo una cultura della sostenibilità che possa essere condivisa e adottata da tutti. CiviBank aspira, quindi, ad essere non solo una banca, ma anche un catalizzatore di cambiamento positivo. Vogliamo contribuire alla costruzione di un futuro più sostenibile per il territorio e la comunità che serviamo, attraverso iniziative che valorizzino le risorse locali e promuovano il benessere collettivo.

**Dott.ssa Alberta Gervasio**  
Presidente CiviBank S.p.A Società Benefit



# Lettera del Responsabile di Impatto

“Non ereditiamo la Terra dai nostri antenati,  
la prendiamo in prestito dai nostri figli”  
(Proverbio attribuito ai nativi americani)

## Gentili Soci,

la sostenibilità non è solo una responsabilità etica, ma una leva strategica per creare valore nel lungo periodo. In un contesto sempre più complesso e interconnesso, le aziende non possono più limitarsi a misurare la propria performance solo in termini economico-finanziari.

I capitali immateriali, come la reputazione, il know-how, il capitale umano e quello naturale, le relazioni con gli stakeholder, giocano un ruolo cruciale nel determinare la resilienza e la competitività di un'impresa. La nostra capacità di innovare, attrarre talenti e costruire fiducia dipende da come gestiamo questi asset, rendendoli parte integrante del nostro modello di sviluppo.

Questa relazione di impatto rappresenta il racconto di una tappa del nostro percorso verso la sostenibilità. Con essa condividiamo i nostri progressi, le sfide e gli impegni futuri, con la convinzione che la sostenibilità non sia un traguardo, ma un viaggio continuo verso un impatto positivo per l'azienda, le persone, la comunità e l'ambiente.

Per questo la relazione di impatto non rappresenta una mera formalità, ma una vera e propria roadmap volta a guidare il nostro agire futuro verso gli obiettivi di beneficio comune stabiliti nel nostro statuto. Attraverso questa relazione, intendiamo offrire trasparenza e responsabilità verso i nostri stakeholder, evidenziando le modalità con cui ci impegniamo quotidianamente per generare valore condiviso e per promuovere una crescita responsabile e sostenibile.

Un ringraziamento a tutte le colleghe e colleghi che, promuovendo costantemente la diffusione della cultura della sostenibilità, contribuiscono a rendere la nostra azienda migliore.

**Dott. Roberto Cassina**  
Responsabile di Impatto  
CiviBank S.p.A Società Benefit



# — Guida alla lettura

Il presente documento costituisce la quarta Relazione di Impatto (di seguito Relazione) di CiviBank (di seguito Banca) con la quale vogliamo raccontare cosa facciamo concretamente ogni giorno per perseguire le finalità di beneficio comune e di sviluppo sostenibile nel medio-lungo periodo operando in modo responsabile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territorio, ambiente, enti, associazioni, lavoratori, clienti e altri portatori di interesse.

Il nostro impegno quotidiano è fare impresa conciliando la generazione di valore economico con la creazione di valore sociale, nel rispetto dell'ambiente e delle generazioni future.

Nel rendere conto di scelte, comportamenti e azioni finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di beneficio comune stabiliti nello statuto della Banca abbiamo cercato

di utilizzare nella Relazione un linguaggio semplice che consenta la comprensione a tutti i portatori di interesse e sia neutro rispetto al genere, che linguisticamente corrisponde al maschile, ma che vuole essere inclusivo e rappresentativo di ogni genere.

Per rendere più facile la lettura trovate qui di seguito una raccolta dei principali termini e concetti utilizzati nella presente Relazione con la relativa descrizione e significato che possono essere d'aiuto nella comprensione del documento.

Per informazioni inerenti la presente Relazione e le strategie di sostenibilità di CiviBank:

Dott. Roberto Cassina, Responsabile di Impatto - Sustainability Manager certificato Cepas/Bureau Veritas n. reg. 021 del 3/4/2024 ([roberto.cassina@civibank.it](mailto:roberto.cassina@civibank.it))

# Glossario

Termine	Definizione
<b>Responsabile di Impatto</b>	Il Responsabile di Impatto è la persona a cui è affidato il compito di assicurare che una Società Benefit nello svolgere le proprie attività punti anche ad avere un impatto positivo sulle persone, sulla società e sull'ambiente, e persegua gli scopi di beneficio dichiarati nel proprio statuto.
<b>Beneficio Comune</b>	Il perseguimento, nell'esercizio dell'attività economica dell'azienda, di uno o più effetti positivi o la riduzione degli effetti negativi su una o più categorie tra persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali
<b>Tema materiale</b>	Una tematica di sostenibilità che per l'impresa genera o può generare impatti, rischi o opportunità.
<b>Impatto</b>	La capacità di un'organizzazione di contribuire ad un cambiamento (outcome) in un determinato campo d'azione modificando lo status quo di una persona, di una comunità o dell'ambiente beneficiari dell'attività.
<b>Stakeholder/portatore di interesse</b>	Soggetto interessato all'andamento di un'impresa alla quale è legato tramite rapporti di varia natura.
<b>IRO</b>	Acronimo di Impatti, Rischi e Opportunità
<b>BIA (B Impact Assessment)</b>	Piattaforma on line che permette di misurare, gestire e migliorare le prestazioni di impatto positivo per l'ambiente, le comunità, i clienti, i fornitori, i dipendenti e gli azionisti.
<b>Analisi di materialità</b>	Il processo che, attraverso il coinvolgimento continuo e diretto degli stakeholder, consente di identificare e valutare le tematiche di sostenibilità per tutti i portatori di interesse di un'impresa. Se l'analisi comprende sia gli impatti che i rischi e le opportunità si parla di doppia materialità o doppia rilevanza.
<b>Materialità di impatto</b>	L'approccio "inside-out" della materialità che definisce i temi materiali come quegli argomenti che riflettono gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi i loro diritti umani. Durante l'analisi di materialità d'impatto, vanno considerati sia gli impatti direttamente causati o a cui ha contribuito l'impresa, sia gli impatti che sono direttamente collegati alla catena del valore dell'organizzazione.
<b>Materialità finanziaria</b>	L'approccio "outside-in" della materialità che riguarda il modo in cui le tematiche ESG incidono sui risultati finanziari di un'azienda. In particolare, si focalizza su come i rischi e le opportunità derivanti da queste questioni possano influenzare la performance economica nel breve, medio e lungo termine
<b>ESG</b>	ESG sta per Environmental, Social and Governance e riguarda gli aspetti ambientali, sociali e di governance di una impresa o di una organizzazione.

Termine	Definizione
<b>Rischio fisico e di transizione</b>	Il rischio fisico si riferisce all'impatto economico derivante dall'atteso aumento di eventi naturali acuti (es. alluvione) o cronici (es. graduale innalzamento del livello del mare), mentre il rischio di transizione indica la perdita finanziaria in cui può incorrere un'impresa a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale (es. per nuove politiche climatiche e ambientali).
<b>Emissioni GES di scope 1, 2 e 3</b>	Sono le emissioni di gas a effetto serra (GES) prodotte direttamente o indirettamente da un'impresa. Le emissioni vengono suddivise in tre categorie: scope 1, che comprende le emissioni dirette controllate dall'impresa; scope 2, che riguarda le emissioni indirette legate alla produzione di elettricità, vapore o calore; scope 3, che include le emissioni indirette provenienti dalla catena del valore, a monte e a valle dell'impresa.
<b>CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive</b>	La CSRD è la normativa dell'Unione Europea sulla rendicontazione di sostenibilità. Essa intende migliorare la trasparenza, la qualità, la coerenza e la comparabilità delle informazioni ambientali, sociali e di governance (ESG) delle aziende.
<b>ESRS - European Sustainability Reporting Standards</b>	Nuovi standard europei per la rendicontazione societaria di sostenibilità adottati dalla Commissione Europea con la CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive
<b>EFRAG</b>	EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) è un'organizzazione indipendente che ha il compito di fornire consulenza tecnica alla Commissione Europea in materia di standard di rendicontazione finanziaria e di sostenibilità per le imprese europee.
<b>SDGs</b>	I Sustainable Development Goals (SDGs) sono gli obiettivi per il 2030 concordati dagli Stati membri delle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile, approvata a settembre 2015.
<b>BES</b>	Il BES (Benessere Equo e Sostenibile) è un indicatore dell'Istat nato con l'obiettivo di valutare il progresso di una società non soltanto dal punto di vista economico (attraverso il PIL), ma anche sociale e ambientale.
<b>Cybersecurity</b>	La cybersecurity è un insieme di processi, procedure consigliate e soluzioni tecnologiche in grado di proteggere i dati e sistemi critici dall'accesso non autorizzato.
<b>Data Breach</b>	Il Data Breach è la violazione di sicurezza che comporta, accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.
<b>Crowdfunding</b>	Il crowdfunding (dall'inglese crowd folla e funding finanziamento) è una raccolta fondi per sostenere progetti di altre persone o organizzazioni non profit attraverso una piattaforma internet.
<b>Smart Working</b>	Il lavoro agile o smart working è una modalità di esecuzione della prestazione di lavoro subordinato che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività.

# — Nota metodologica

La presente Relazione è stata redatta in conformità all'art. 1, comma 382 e allegati 4 e 5, della Legge n. 208 del 28 dicembre 2015 (nota come legge istitutiva delle Società Benefit) e si compone delle seguenti parti:

- ✓ la descrizione dell'azienda e la sua storia, lo scopo di impatto che si è data, gli impegni presi nei confronti dei propri stakeholder, l'organizzazione ed i processi attraverso i quali presidia il percorso di sostenibilità che ha intrapreso rispetto alla quattro finalità di beneficio comune e rispetto ai risultati dell'analisi di materialità;
- ✓ la descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuate dagli amministratori e dei risultati raggiunti per il perseguimento delle quattro finalità di beneficio comune stabilite dallo Statuto Sociale, incluse le eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato;
- ✓ la pianificazione delle nuove azioni e obiettivi per il 2025, rispetto alle quattro finalità di beneficio comune previste dallo Statuto Sociale;
- ✓ la valutazione dell'impatto generato nel corso del 2024, calcolato secondo uno standard di valutazione esterno in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa.

Per la redazione della Relazione, ai fini della valutazione dell'impatto generato nel 2024, ci siamo avvalsi come standard di valutazione esterno, in continuità con gli anni precedenti, del Benefit Impact Assessment (di seguito BIA), sviluppato a partire dal 2006 dallo Standards Advisory Council dell'ente non-profit "B-Lab". Il BIA è lo standard di valutazione più utilizzato nel mondo dalle Benefit Corporation e restituisce una valutazione rigorosa, oggettiva e completa dell'impatto sociale e ambientale generato, focalizzandosi sulle performance prodotte dalla Banca nei confronti di Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente e Clienti.

La presente relazione di impatto costituisce un documento distinto dal bilancio d'esercizio annuale della Banca a cui viene allegato per il deposito presso il registro delle imprese e per la pubblicazione sul sito internet nella sezione CiviBank/Investor relations/Bilanci e relazioni.

Si segnala che la Banca è società controllata dalla Cassa di Risparmio di Bolzano - Sparkasse (di seguito Capogruppo) ed è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di quest'ultima, la quale, nell'esercizio della sua funzione istituzionale, emana le necessarie disposizioni per la guida strategica, gestionale e operativa delle società appartenenti al Gruppo Cassa di Risparmio

di Bolzano - Sparkasse (di seguito Gruppo). A tal fine le principali funzioni aziendali sono state centralizzate presso la Capogruppo per garantire l'efficienza operativa e il controllo strategico. Pertanto, nella Relazione nel rendicontare le azioni e attività per il perseguimento degli obiettivi di beneficio comune della Banca, si farà spesso riferimento ad azioni ed attività del Gruppo in quanto la loro gestione è svolta dalle competenti funzioni aziendali accentrate presso la Capogruppo.

Si ricorda che, ai sensi della recente direttiva europea sul reporting di sostenibilità (Corporate Sustainability Reporting Directive, in breve CSRD), la Banca, in quanto società controllata, non è tenuta a redigere una Dichiarazione di Sostenibilità contribuendo con i suoi dati alla Dichiarazione di Sostenibilità Consolidata di Gruppo disponibile sul sito internet [sparkasse.it/investor-relations/bilanci-e-relazioni](http://sparkasse.it/investor-relations/bilanci-e-relazioni) all'interno del documento di bilancio. Considerati i nuovi standard europei di sostenibilità (European Sustainability Reporting Standard, in breve ESRS), introdotti dalla direttiva, abbiamo scelto, ove possibile, di farvi riferimento al fine di rendere più ampia e articolata la rendicontazione dei risultati delle azioni per il perseguimento degli obiettivi di beneficio comune.

Inoltre, per fornire una chiara rappresentazione del contributo delle azioni non solo agli obiettivi di beneficio comune, ma anche allo sviluppo sostenibile, sono stati individuati alcuni indicatori del Benessere Equo e Sostenibile dell'Istat e i Sustainable Development Goals (SDGs), gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, a cui le singole azioni hanno contribuito.

In conclusione, il presente documento, oltre a rendicontare il perseguimento degli obiettivi di beneficio comune previsti dallo statuto sociale, permette di comunicare le prestazioni e gli impatti di sostenibilità della Banca e può essere considerato a tutti gli effetti il suo Report di Sostenibilità. Per quanto attiene agli aspetti economici e finanziari della Banca si rimanda al bilancio d'esercizio.

I lavori di produzione della Relazione sono stati coordinati dal Responsabile di Impatto con il supporto del Servizio ESG & Sustainability della Capogruppo e delle necessarie funzioni aziendali del Gruppo. Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione della Banca in data 24 Marzo 2025.

Nella stesura della relazione di impatto e nella misurazione delle nostre performance sociali e ambientali attraverso il BIA, siamo stati supportati da NATIVA, Regenerative Design Company, che affianca centinaia di aziende accelerandone la transizione verso modelli economici rigenerativi.

# — Chi siamo

## Le nostre origini

La Banca nasce nel 1886 con il nome di Banca Cooperativa di Cividale sull'onda del movimento delle banche popolari; un modello, quello delle banche popolari, la cui ragion d'essere era la prossimità alle comunità e ai territori. Su scia del movimento cooperativo dell'epoca la Società Operaia di Mutuo Soccorso ed Istruzione locale nominò un comitato promotore per la costituzione di una Banca Cooperativa che si adoperasse per la difficile situazione economica e sociale in cui versava la comunità locale. Il 22 luglio 1886, 128 soci fondatori aderirono alla costituzione dell'istituto cividalese.

## La sostenibilità nel DNA

Il concetto di sviluppo sostenibile ed inclusivo doveva esser già noto ai 128 soci fondatori della Banca che diedero vita ad un'impresa nata per venir incontro alle precarie condizioni economiche e sociali in cui versava allora la maggior parte degli abitanti della città e del mandamento di Cividale. Sviluppandosi costantemente e in maniera sostenibile nel tempo, la Banca è riuscita a rispondere puntualmente alle nuove sfide, mantenendo una dimensione locale. Da sempre promuove e sostiene la crescita economica, culturale, sociale e morale della comunità di riferimento. La Banca ha sviluppato nel tempo un concetto di responsabilità sociale d'impresa partendo da una concezione più legata alla filantropia ed al mecenatismo culturale per arrivare ad una visione della sostenibilità intesa come modello di business del futuro finalizzato allo sviluppo dell'impresa e del territorio e della comunità in cui opera.

## CiviBank diventa Società Benefit

L'11 maggio 2021, con il passaggio da Società Cooperativa a Società per azioni ed il conseguente abbandono del suo scopo mutualistico, la Banca decide di riscrivere il suo patto con la comunità e il territorio diventando Società Benefit. Nel riscrivere il suo patto con la comunità e il territorio, la Banca decide di iniziare ridefinendo la sua mission, il suo scopo. La Banca modifica il suo Statuto e unisce al tradizionale scopo di lucro il perseguimento di finalità di beneficio comune verso i propri portatori di interesse (stakeholders). Una scelta, quella di diventare Società Benefit, per posizionarsi sul territorio in modo distintivo in termini identitari non limitandosi ad essere responsabile delle proprie esternalità verso la comunità ma assumendo nel beneficio comune uno scopo che definisce l'orientamento di tutta l'attività di impresa. La Banca è, al momento, l'unica banca italiana ad essere Società Benefit.

## CiviBank entra nel Gruppo Sparkasse

Nel giugno 2022 la Banca entra a far parte del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano - Sparkasse. Con questa operazione la Banca si rafforza, entrando a far parte di una realtà solida, che conosce bene le dinamiche del territorio del Nordest, vicina alle famiglie e alle imprese che ne fanno parte e attenta alle tematiche di sostenibilità. Emblematico in questo senso è il fatto che il primo progetto sviluppato a livello di Gruppo sia stato proprio il nuovo piano di sostenibilità (piano ESG) del costituente Gruppo nel quale sono stati messi a fattor comune le esperienze e le attività in ambito di sostenibilità di entrambi gli istituti.

## CiviBank è una B Corp

Nel dicembre 2022 la Banca ottiene la certificazione B Corp, diventando la prima banca italiana B Corp certificata a testimonianza della sua natura di impresa che rispetta alti standard di impatto ambientale e sociale positivo. Se la qualifica giuridica di Società Benefit indica il nostro obiettivo, quello di creare valore condiviso per tutti i nostri stakeholder, la certificazione B Corp conferma il nostro impegno, e indica la strada per migliorarci ancora di più.

## CiviBank insieme alla capogruppo Sparkasse tra le aziende Leader della Sostenibilità

Il Gruppo Sparkasse, di cui la Banca fa parte, è stato riconosciuto come "Leader della Sostenibilità", classifica che identifica le aziende che si distinguono maggiormente in Italia per l'impegno a favore dei propri dipendenti, dell'ambiente e della società. L'iniziativa, alla quarta edizione, è promossa da "Statista", l'istituto indipendente di ricerca tedesco specializzata nell'analisi dei dati di mercato e di consumo, in collaborazione con "Il Sole 24 ore". Un risultato ottenuto grazie alle azioni concrete e all'impegno continuo della Banca e della capogruppo Sparkasse.

## Fare sistema: un impegno comune per la sostenibilità

Nello spirito dell'SDGs 17 promuoviamo l'interdipendenza tra aziende e società civile nella convinzione che gestire la complessità delle tematiche di sostenibilità e di sviluppo sostenibile sia una responsabilità di natura collettiva.

Per questo ci impegniamo a collaborare con altre istituzioni per diffondere una cultura della sostenibilità condividendo valori, esperienze e best practice

al fine di creare un ambiente culturale proattivo allo sviluppo sostenibile del territorio.

**Per questo motivo abbiamo aderito a:**

- ✓ Assobenefit: l'associazione che promuove l'affermazione di un nuovo modello economico di sviluppo sostenibile sul territorio italiano basato sui principi costitutivi delle Società Benefit;
- ✓ Animaimpresa: l'Associazione svolge attività finalizzate alla promozione e alla diffusione della cultura della sostenibilità d'impresa attraverso la sensibilizzazione del mondo delle imprese e della società;
- ✓ Feduf: la Fondazione è stata costituita su iniziativa dell'A.B.I. per promuovere l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di educazione alla Cittadinanza Economica e di tutela del diritto al risparmio sancito dall'art. 47 della Costituzione;
- ✓ Sustainability Makers: l'associazione che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità, nelle imprese e in altre organizzazioni ed opera per qualificare e promuovere tali professionalità con l'obiettivo di accrescerne competenza e autorevolezza, attraverso attività di formazione e networking, studi e ricerche, convegni, workshop e webinar. È rappresentante per l'Italia nel Global Network del WBCSD – World Business Council for Sustainable Development;
- ✓ Community B Corp: la community delle B Corp italiane gestita da B Lab Italia impegnata a divulgare e diffondere i valori delle B Corp, attraverso il racconto dei principi che accomunano le realtà nel movimento e delle singole storie aziendali;
- ✓ Forum finanza sostenibile (tramite la Capogruppo): l'associazione multistakeholder che si impegna a promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari e contribuire così alla decarbonizzazione dei sistemi economici e sociali.

## — Principali dati di CiviBank e del Gruppo Sparkasse



(\*) dato comprensivo del personale distaccato in capogruppo

# — Scopo, mission e valori

## Mission

Crediamo che la creazione di valore aziendale possa e debba andare di pari passo con la creazione di valore sociale, culturale e morale.

Crediamo che includere la sostenibilità in tutti aspetti della nostra attività sia fondamentale per creare valore economico e contribuire al benessere delle persone e del pianeta.

Come Società Benefit, nell'esercizio dell'attività economica, ci impegniamo a perseguire finalità di beneficio comune e creare uno sviluppo sostenibile nel medio-lungo periodo, operando in modo responsabile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territorio, ambiente, enti, associazioni, lavoratori, clienti e altri portatori di interesse.

## Vision

Vogliamo essere non la banca **del** territorio ma la banca **per** il nostro territorio che contribuisce allo sviluppo sostenibile della comunità di riferimento.

Come Banca ci impegniamo a utilizzare la finanza per creare un progresso sostenibile della comunità di cui facciamo parte e crediamo che l'inclusione delle tematiche sociali ed ambientali rilevanti in tutti gli aspetti della nostra attività sia fondamentale per accompagnare il nostro territorio e i nostri portatori di interesse nel percorso verso la sostenibilità.

## Valori

La Banca ispira la propria attività al rispetto dei valori e dei principi etici contenuti nel Codice Etico di Gruppo (\*) nella piena consapevolezza che la loro osservanza costituisca condizione essenziale per uno sviluppo economico sostenibile della Comunità.

Nel proprio agire, la Banca riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale attraverso un atteggiamento imprenditoriale improntato a **correttezza, trasparenza e conformità alla legge**, nonché rispettoso dei seguenti valori fondamentali:

- ✓ **Rispetto:** la stima e l'osservanza della dignità di ogni persona è un elemento chiave del nostro successo;
- ✓ **Spirito di squadra:** la valorizzazione della crescita personale e professionale delle risorse umane persegue l'obiettivo della condivisione delle competenze, specialmente in un contesto di rapidi cambiamenti, secondo la convinzione per cui solo il lavoro in team permette di ottenere risultati eccellenti;
- ✓ **Affidabilità:** l'attendibilità che ci è riconosciuta è frutto dell'importanza che la Banca riconosce alla correttezza morale quale base per difendere ed affermare la propria reputazione, acquisita attraverso la professionalità, la correttezza e la trasparenza nell'agire quotidiano.

(\*) Nel corso del 2024 si è svolta un'attività per aggiornare i valori del Gruppo (vedi iniziativa rendicontata a pag. 42) cui farà seguito un aggiornamento del Codice Etico del Gruppo.

# — Modello di presidio della sostenibilità

La Banca con l'ingresso nel Gruppo si è dotata di un articolato sistema di governance della sostenibilità costituito da un insieme di regole, processi e strutture organizzative che operano su diversi livelli di connessione tra loro per garantire che le tematiche di sostenibilità siano opportunamente tenute in considerazione in tutti i processi decisionali aziendali rilevanti. Un modello di governance della sostenibilità con l'obiettivo di assicurare la definizione, realizzazione e monitoraggio delle iniziative che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi di beneficio comune e, più in generale, al successo sostenibile del Gruppo.

Come previsto dalla normativa sulle Società Benefit (Legge n. 208/2015 art. 1 comma 380) il Consiglio di Amministrazione della Banca, in data 21 marzo 2022, ha deliberato la nomina del Responsabile di Impatto, professionista interno all'azienda dotato di specifiche competenze e di una profonda e pluriennale conoscenza dell'azienda medesima, a cui sono state assegnate le funzioni ed i compiti volti al perseguimento delle finalità di beneficio comune, nonché al coordinamento e al monitoraggio delle attività necessarie per il conseguimento delle stesse.

Per l'organizzazione e lo svolgimento delle attività a lui assegnate, il Responsabile di Impatto è componente e partecipa alle attività delle nuove strutture organizzative di Gruppo istituite nel corso del 2023 per il presidio puntuale delle tematiche di sostenibilità ovvero:

- ✓ il Servizio ESG & Sustainability, a riporto diretto dell'Amministratore Delegato, che ha la responsabilità di attuare gli indirizzi strategici in ambito sostenibilità, avvalendosi per quanto di competenza delle altre funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre entità del Gruppo;
- ✓ il Comitato ESG & Sustainability, composto dall'Amministratore Delegato, i Direttori Generali delle società del gruppo, i referenti ESG e i responsabili delle principali Direzioni e Servizi coinvolti nell'attuazione delle attività presenti nel Piano ESG, che si riunisce almeno semestralmente.

Per integrare operativamente i fattori ESG nelle diverse funzioni e processi, il Responsabile di Impatto collabora con i Referenti ESG scelti all'interno delle principali Direzioni e Servizi del Gruppo.

# — Policy di sostenibilità

La Banca in quanto parte del Gruppo Sparkasse, nel corso del 2023, ha approvato una Policy di Sostenibilità che definisce gli impegni del Gruppo in materia di sostenibilità al fine di perseguire il successo sostenibile integrando i fattori ESG nei processi e nelle attività aziendali.

Per successo sostenibile, il Gruppo intende la creazione di valore a medio e lungo termine per gli azionisti, tenendo conto degli impatti sulle tematiche ambientali, sociali e di governance, e della gestione dei rischi ESG, operando in modo responsabile e trasparente nei confronti dei propri stakeholder, ovvero azionisti ed investitori, clientela, risorse umane, fornitori e partner commerciali, territorio e comunità locali ed ambiente.

Gli impegni definiti dalla Policy di sostenibilità del Gruppo sono allineati agli obiettivi di beneficio comune della Banca e ne rappresentano una declinazione di sotto-obiettivi.

#### **Gli impegni della Policy possono sinteticamente riassumersi in:**

1. Conduzione integra e trasparente del business per azionisti ed investitori
2. Creazione di valore per la clientela
3. Sviluppo del capitale umano
4. Gestione responsabile dei fornitori e delle partnership commerciali
5. Crescita sostenibile del territorio e sostegno alle comunità locali
6. Tutela dell'ambiente

#### **La Policy di Gruppo contribuisce a:**

- ✓ supportare il processo di definizione delle scelte strategiche in ambito sostenibilità, integrandole nel più ampio processo di pianificazione strategica del Gruppo al fine di contribuire ai bisogni degli individui e della società come espressi negli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, nell'Accordo di Parigi sul clima e nel quadro istituzionale e normativo nazionale e sovranazionale per ciò che rileva in materia;
- ✓ accrescere gli impatti positivi e ridurre quelli negativi sull'ambiente, le persone e la comunità, generati dal Gruppo in maniera diretta o indiretta attraverso le attività di conduzione del business ovvero nelle strategie di concessione del credito, nelle politiche degli investimenti e nelle attività di gestione del risparmio;
- ✓ contribuire al modello di gestione dei rischi derivanti dai cambiamenti climatici, l'esaurimento delle risorse, il degrado ambientale e le questioni sociali;
- ✓ descrivere il modello di governo della sostenibilità all'interno del Gruppo, esplicitando ruoli e responsabilità;
- ✓ assicurare il coinvolgimento degli stakeholder lungo l'intera catena del valore, anche attraverso iniziative per promuovere la cultura della sostenibilità;
- ✓ indirizzare le modalità di rendicontazione della sostenibilità, assicurando massima trasparenza sulle azioni svolte e sui risultati raggiunti.

# — Piano di perseguimento delle finalità di beneficio comune e strategia di sostenibilità del Gruppo

Come previsto dalla legge di riferimento delle Società Benefit la Banca persegue le finalità di beneficio comune indicate nell'oggetto sociale dello statuto attraverso una gestione volta al bilanciamento tra l'interesse dei soci e l'interesse di coloro sui quali l'attività sociale possa avere un impatto (portatori di interesse o stakeholder).

A tal fine la Banca definisce un piano di azioni per il perseguimento delle finalità di beneficio comune. Con l'ingresso della Banca nel Gruppo Sparkasse, in coerenza con l'attività di direzione e coordinamento della capogruppo, il piano di azioni per il miglioramento ed il perseguimento delle finalità Beneficio Comune, approvato dal Consiglio di Amministrazione della banca nel 2022, è stato integrato ed ampliato con il piano ESG di Gruppo 2023-2025.

Il piano ESG di Gruppo tiene conto delle finalità di beneficio comune stabilite dallo statuto della Banca e degli impegni definiti dalla Policy di sostenibilità del Gruppo.

Il Piano ESG si articola in diverse aree di intervento, tra cui rischi e compliance, modello dati IT e reporting, credito, finanza e investimenti, real estate e operations, formazione, organizzazione e comunicazione. In aggiunta, all'interno del Piano Industriale il gruppo ha identificato la filiera del turismo come target strategico per promuovere la transizione sostenibile.

Nella primavera del 2024 il piano ESG 2023-2025 è diventato un pilastro fondamentale del nuovo piano strategico di Gruppo "Horizon 2026" allineando a quest'ultimo il suo orizzonte temporale.

Il Piano Industriale Horizon 2026 integra al suo interno la strategia e gli obiettivi del Gruppo in ambito sostenibilità sui tre ambiti ESG – Environmental, Social e Governance.

Il piano definisce l'ambizione del Gruppo che vuol essere il punto di riferimento nel percorso verso la sostenibilità del territorio. Si tratta di un percorso articolato sulle tre direttrici Environmental, Social and Corporate Governance che si propone di:

- ✓ promuovere la tutela dell'ambiente accompagnando i clienti nella transizione climatica, abbattendo il carbon food-print;
- ✓ promuovere l'inclusività e investire sulla formazione, sostenendo lo sviluppo socio-culturale dei territori;
- ✓ integrare i fattori ESG nei processi e dati, comunicando in maniera trasparente i risultati ottenuti.

Il puntuale aggiornamento e presidio dello stato di avanzamento delle iniziative a piano viene svolto nelle riunioni periodiche del Comitato ESG & Sustainability di Gruppo, a cui partecipano il Direttore Generale della Banca ed il Responsabile di Impatto, e portato periodicamente all'attenzione del Consiglio di Amministrazione della Banca.

# — Coinvolgimento degli stakeholder

La Banca è consapevole di svolgere un ruolo diretto nella vita e nelle scelte dei suoi stakeholder ed è influenzato da essi nella definizione degli obiettivi di beneficio comune che generano aspetti materiali.

Per rafforzare e migliorare lo storico legame con il proprio territorio, creare e distribuire valore condiviso, la Banca sin dal 2014 ha avviato un confronto strutturato con i propri stakeholder.

Un'attività sistematica di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder in modo da poter rispondere positivamente alle loro aspettative e attribuire agli stessi un ruolo di centralità nello svolgimento delle attività aziendali.

Nel corso del 2024 la Banca ha partecipato al processo di analisi di doppia rilevanza del Gruppo finalizzato all'individuazione dei temi rilevanti (o "materiali") necessario per la predisposizione della Dichiarazione di Sostenibilità consolidata.

Per il Gruppo i portatori di interessi sono coloro che possono esercitare un'influenza sul Gruppo oppure possono subirne l'influenza. Ne esistono due gruppi principali:

✓ i portatori di interessi coinvolti: le persone o i gruppi i cui interessi sono o potrebbero essere

influenzati (positivamente o negativamente) dalle attività del Gruppo e dai suoi rapporti commerciali diretti e indiretti lungo la catena del valore; e

✓ i fruitori delle dichiarazioni sulla sostenibilità: i fruitori principali dell'informativa finanziaria di carattere generale (investitori, finanziatori e altri creditori esistenti e potenziali, compresi i gestori di patrimoni, gli enti creditizi e le imprese di assicurazione) e altri fruitori delle dichiarazioni sulla sostenibilità, inclusi i partner commerciali del Gruppo, i sindacati e le parti sociali, la società civile e le organizzazioni non governative, le pubbliche amministrazioni, gli analisti e i rappresentanti del mondo accademico.

In connessione a quanto precede, la Capogruppo ha effettuato la mappatura degli stakeholder interessati nelle attività e nelle relazioni commerciali del Gruppo. A tal riguardo la Capogruppo, analogamente a quanto svolto gli anni precedenti, ha classificato gli stakeholder in specifici macro-gruppi (Azionisti, Istituzioni, Dipendenti, Fornitori, Clienti, Partner commerciali, Collettività e Ambiente); per ciascuna categoria di stakeholder si è provveduto a classificarli nelle categorie "convolti", "fruitori" o appartenenti ad entrambe le categorie citate.

# Mappa degli stakeholder

Categoria	Sottocategoria
Azionisti	Piccoli azionisti / ass. azionisti
	Fondazione
Istituzioni	Autorità regolatrici
	Agenzie di rating
	Intermediari finanziari/investitori istituzionali
Dipendenti	Personale di rete e di direzione
	Top management
	Organizzazioni sindacali
Fornitori	Fornitori strategici
	Altri fornitori
	Clienti Retail
	Clienti Corporate
Clienti	Clienti Private
	Enti Pubblici
	Ass. di consumatori
Partner commerciali	Ambito Bancario-Assicurativo
	Ambito Finanza-Prodotti
Collettività/Ambiente	Istituzioni e Amministrazioni pubbliche
	Scuole, Università e comunità scientifiche/di ricerca
	Associazioni ambientaliste
	Associazioni no profit

I portatori d'interesse, in particolare i loro specifici rappresentanti identificati come "opinion leader", sono stati coinvolti nella valutazione di materialità di impatto a valle degli esiti di una prima valutazione interna, svolta a cura dei Responsabili delle funzioni aziendali del Gruppo che maggiormente si relazionano con le diverse categorie stakeholder.

L'analisi di materialità viene realizzata dal Gruppo facendo sia riferimento a quanto già svolto nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata, che tenendo conto di quanto fornito dalle nuove Linee Guida dell'EFRAG.

La valutazione della doppia rilevanza è articolata nelle seguenti tre fasi:

1. Analisi del contesto;
2. Identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità (IROs) relativi alle questioni di sostenibilità;
3. Valutazione e determinazione degli IROs materiali.

## Analisi del contesto di riferimento

In questa prima fase il Gruppo, al fine di identificare i suoi IROs, effettua una preliminare analisi delle sue attività e delle sue relazioni commerciali, del contesto di sostenibilità in cui queste stesse si verificano e della comprensione dei principali stakeholder interessati.

## Identificazione degli IROs relativi ai temi di sostenibilità

In questa seconda fase, sulla base degli esiti dell'analisi del contesto illustrata nel precedente paragrafo, il Gruppo ha identificato gli impatti, i rischi e le opportunità relativi a questioni ambientali, sociali e di governance nelle proprie operazioni e nella catena del valore a monte e a valle.

## Analisi ed identificazione degli IROs materiali relativi ai temi di sostenibilità

In questa ultima fase, il Gruppo ha applicato i criteri per la valutazione dell'impatto e della materialità finanziaria al fine di determinare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali e conseguentemente le informazioni rilevanti previste dai principi di rendicontazione.

Il processo di valutazione degli IRO si è basato su valutazioni di natura qualitativa, fatta eccezione per la rilevanza finanziaria. Per quest'ultima, infatti, sono stati utilizzati indicatori quantitativi per calibrare la valutazione qualitativa effettuata.

La valutazione della rilevanza degli impatti è stata realizzata in due successivi step che prevedono preliminarmente una valutazione interna effettuata dai pertinenti Referenti aziendali ed una successiva valutazione esterna che prevede il coinvolgimento di selezionati rappresentanti degli stakeholder (cd. "opinion leader").

## Tabella analisi di doppia materialità

Con riferimento alla valutazione interna della rilevanza di impatto sono stati identificati i Responsabili delle funzioni aziendali del Gruppo a cui sottoporre i questionari per le singole valutazioni. I Responsabili interni sono stati individuati al fine di coprire adeguatamente i diversi gruppi di stakeholder, tenendo opportunamente conto degli attori della catena del valore.

Gli impatti, effettivi e potenziali, negativi e positivi, sono stati valutati in base a:

- ✓ la scala, la portata e l'irrimediabilità dell'impatto per gli impatti negativi e, in aggiunta, anche la probabilità che l'impatto si verifichi e la mappa sull'orizzonte temporale pertinente per gli impatti negativi potenziali;
- ✓ la scala e la portata per gli impatti positivi e, in aggiunta, anche la probabilità che l'impatto si verifichi e la mappa sull'orizzonte temporale pertinente per gli impatti positivi potenziali.

Gli esiti della valutazione interna, opportunamente aggregati, sono stati successivamente sottoposti attraverso appositi questionari agli opinion leader al fine di apportare gli eventuali aggiustamenti. Lo scopo di tale engagement esterno è quello di valutare, convalidare e garantire la completezza del risultato della valutazione della rilevanza di impatto.

Parallelamente all'analisi di impatto, il Gruppo valuta la materialità dei rischi e delle opportunità attraverso una combinazione tra la probabilità di accadimento e l'entità potenziale degli effetti finanziari a breve, medio e lungo termine.

Per supportare la valutazione degli impatti finanziari sono definiti dei range con riferimento a talune grandezze ritenute esplicative dei profili aziendali sui quali i rischi e le opportunità potrebbero impattare; tale scelta è anche coerente con il Risk appetite Framework (RAF) del Gruppo. In particolare, le grandezze e gli indicatori individuati riguardano il profilo di adeguatezza patrimoniale, di liquidità, la redditività e la qualità del credito del Gruppo.

Consolidando i dati ottenuti dalle valutazioni di impatto e finanziaria il Gruppo ha ottenuto una lista finale degli IROs materiali, che ha validato con il management. A tale riguardo, si rammenta che una tematica è da considerare rilevante qualora lo sia da entrambe le prospettive (doppia materialità) oppure da una sola prospettiva

Nella successiva tabella sono riportati gli esiti della valutazione della doppia rilevanza per il fiscal year 2024 in termini di questioni o temi di sostenibilità a cui sono associati IRO valutati come rilevanti e, conseguentemente, oggetto di rendicontazione nella Dichiarazione di Sostenibilità Consolidata di Gruppo.

ESRS DI RIFERIMENTO	TEMA DI SOSTENIBILITÀ	Esito analisi
<b>AMBIENTALE – E1</b>	Cambiamenti climatici	Rilevante
<b>AMBIENTALE – E2</b>	Inquinamento	Non rilevante
<b>AMBIENTALE – E3</b>	Acque e risorse marine	Non rilevante
<b>AMBIENTALE – E4</b>	Biodiversità ed ecosistemi	Non rilevante
<b>AMBIENTALE – E5</b>	Economia circolare	Non rilevante
<b>SOCIALE – S1</b>	Condizioni di lavoro	Rilevante
	Equilibrio tra vita professionale e vita privata	Rilevante
	Salute e sicurezza	Rilevante
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Rilevante
	Formazione e sviluppo delle competenze	Rilevante
<b>SOCIALE – S2</b>	Altri diritti connessi al lavoro	Non rilevante
	Lavoratori nella catena del valore	Non rilevante
	Comunità interessate	Rilevante
<b>SOCIALE – S3</b>	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Rilevante
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Rilevante
<b>SOCIALE – S4</b>	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Non rilevante
	Finanza sostenibile	Rilevante
<b>Entity specific</b>	Digitalizzazione, innovazione e qualità dell'offerta	Rilevante
<b>GOVERNANCE – G1</b>	Condotta delle imprese	Rilevante
<b>GOVERNANCE – G1</b>	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Rilevante

# — CiviBank e lo sviluppo sostenibile

Come Banca ci impegniamo a concorrere al raggiungimento degli **Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals, meglio conosciuti come SDGs) definiti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (sustainable development goals, SDGs) sono 17 obiettivi che le Nazioni Unite hanno individuato come fondamentali per contribuire ad uno sviluppo sociale ed economico più sostenibile, al fine di lottare contro povertà e ineguaglianze.

Le finalità di beneficio Comune inserite nello Statuto della Banca sono state definite tenendo in considerazione anche gli obiettivi di sviluppo sostenibile. Pertanto, nel rendicontare le azioni per il perseguimento di tali obiettivi, abbiamo indicato anche il relativo SDGs a cui l'azione contribuisce.

Inoltre, come banca per il territorio siamo consapevoli che per valutare il nostro contributo al progresso di una comunità non si possa considerare esclusivamente il nostro contributo economico ma si debba tener conto anche delle fondamentali dimensioni sociali ed ambientali del benessere. Per questo motivo abbiamo cercato, ove possibile, di abbinare le nostre azioni per gli obiettivi di beneficio comune ad un indicatore del BES, Benessere Equo e Sostenibile, sul quale ricadono gli impatti di queste ultime.

Il benessere equo e sostenibile (BES) è un set di indicatori sviluppato dall'ISTAT e dal CNEL al fine di valutare il progresso di una società non solo dal punto di vista economico, come ad esempio fa il PIL, ma anche sociale e ambientale. Esso considera 12 dimensioni (articolate in 130 indicatori).

## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



# — CiviBank è una Società Benefit

## **Che cos'è una Società benefit**

Le Società Benefit (SB) sono state introdotte nel nostro ordinamento dalla Legge n. 208/2015 commi 376-384 (c.d. Legge di Stabilità 2016).

Le Società Benefit si configurano come società che "nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interessi" (ex. art. 1 co. 376, L. n. 208/2015).

Con "finalità di beneficio comune" si intende il perseguimento, nell'esercizio dell'attività economica di uno o più effetti positivi, o la riduzione degli effetti negativi, nei confronti di una o più categorie ricomprese fra persone, comunità, territori, ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse (ex art. 1, co. 378, L. n. 208/2015).

Le Società Benefit possono essere considerate un'evoluzione delle società tradizionali pur non rappresentando una nuova forma giuridica di società, dal momento che le stesse possono assumere la forma sia di società di persone, sia di società di capitali, con applicazione tout court della relativa disciplina codicistica e delle altre leggi speciali. A differenza delle società tradizionali, le Società Benefit sono espressione di un paradigma economico più attuale: integrano nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di profitto, lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sulla biosfera.

Nonostante il perseguimento delle finalità di beneficio comune, le società benefit sono e rimangono società lucrative. Le società benefit rispondono alla logica di sfruttare le capacità del business di produrre un risultato vantaggioso per la collettività. Non è semplice charity, ma una forma di capitalismo evoluto che aspira a generare impatti positivi (o ridurre quelli negativi) sulla comunità di riferimento senza rinunciare, ma anzi avvalendosi, delle logiche del profitto.

Le Società Benefit si contraddistinguono per tre caratteristiche fondamentali:

✓ **PROTEGGERE ED ALLINEARE LA MISSIONE:** esplicitano l'attenzione verso tutti i portatori di interesse - stakeholder - nell'oggetto sociale del proprio statuto, bilanciando l'interesse dei soci e l'interesse della collettività.

✓ **MISURARE CIÒ CHE CONTA:** misurano i propri risultati in termini di impatto positivo sulla società e sull'ambiente con la stessa completezza e con lo stesso rigore adottato per i risultati di tipo economico e finanziario. Il protocollo di misurazione è il B Impact Assessment (BIA), che è nato come componente integrante del concetto di Benefit Corporation nel 2006 ed è attualmente

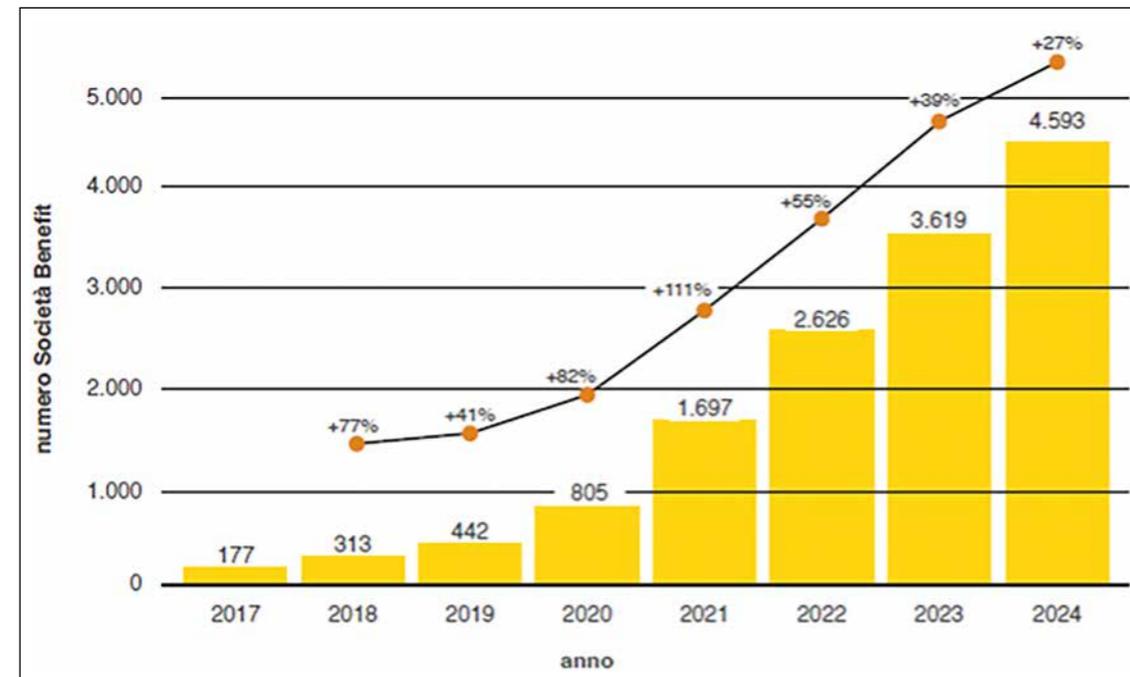


Grafico 1 - Dinamica delle Società Benefit (fonte Camera di Commercio di Taranto)

lo standard di misurazione più robusto e diffuso al mondo, adottato da oltre 140.000 aziende che ne usano gli strumenti, in 86 paesi e 159 settori. La misura dell'impatto si traduce in un numero su una scala di rating da 0-200 punti che distingue le aziende 'standard' da quelle eccellenti, che hanno un rating  $\geq 80$  (Certified B Corp®). Un movimento che oggi conta oltre 200 aziende italiane e alle oltre 6.000 nel mondo.

anche la misurazione dell'impatto generato – secondo standard di valutazione esterni – su governance, lavoratori, stakeholder del territorio e ambiente.

Negli ultimi anni le Società Benefit sono cresciute rapidamente, con un'accelerazione del fenomeno a partire dal 2020 (Grafico 1).

Al 31/12/2024 in Italia si contavano 4.593 Società Benefit (+26,9% a/a) con una crescita nei territori della Banca superiore alla media nazionale e del nord-est (Tab. 1)

✓ **ESSERE TRASPARENTI:** comunicano in maniera trasparente il perseguimento del beneficio comune con una relazione annuale che contempla

	31/12/2023	31/12/2024	var. % a/a
<b>Italia</b>	3.619	4.593	26,9%
<b>Nord-est</b>	850	1.078	26,8%
<b>Friuli-Venezia-Giulia</b>	74	102	37,8%
<b>Veneto</b>	359	470	30,9%

Tab. 1 – Società Benefit in Italia (fonte Camera di commercio di Taranto)

# — Le finalità di beneficio comune di CiviBank

Noi di CiviBank siamo consapevoli di avere una grande responsabilità nei confronti dei nostri stakeholder e della comunità in cui operiamo e di poter avere un impatto positivo sullo sviluppo sostenibile di imprese e famiglie del nostro territorio. È necessario agire con la consapevolezza che siamo dipendenti l'uno dall'altro e quindi responsabili gli uni degli altri e delle generazioni future.

Per questa ragione abbiamo assunto lo status di Società benefit con la volontà di creare valore per tutti gli stakeholder operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente. Questo si traduce nell'impegno di perseguire nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro, anche una o più finalità di beneficio comune, inteso come il raggiungimento di uno o più effetti positivi, o nella riduzione di quelli negativi, su persone, imprese, enti e associazioni, comunità, territorio e ambiente.

La nostra natura di Società benefit consente a tutti noi di esprimere con più forza ed entusiasmo la nostra mission di banca nata per lo sviluppo sostenibile del territorio che contribuisca alla crescita non solo economica ma anche sociale, morale e culturale.

---

**3.4 In qualità di "Società Benefit", inoltre, la Società intende perseguire finalità di beneficio comune e di sviluppo sostenibile nel medio-lungo periodo, operando in modo responsabile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territorio, ambiente, enti, associazioni, lavoratori, clienti e altri portatori di interesse.**

---

**3.5 La Società intende perseguire le seguenti finalità di beneficio comune:**

- a) **creare valore economico, morale e culturale per i propri soci** e rafforzarne il legame di fiducia con la Società basato sul principio di interdipendenza, attraverso l'erogazione di specifici servizi a condizioni agevolate volti a rendere concreta la vocazione di assistenza e reciprocità per la generalità dei propri soci, migliorarne il senso di appartenenza alla compagine sociale e ampliarne la penetrazione nell'ambito del territorio di insediamento della Società;
  - b) **svolgere in maniera consapevole un ruolo tangibile nella promozione della crescita economica, sociale, culturale, etica e morale del territorio e della comunità in cui la Società opera**, diventando un punto di riferimento a sostegno di famiglie, piccole e medie imprese, organizzazioni non profit e istituzioni locali attraverso azioni di inclusione sociale, finanziaria oltre che di sostegno alle attività economiche e di tutela del risparmio, anche tramite iniziative congiunte con altri soggetti con cui ci sia un allineamento di scopo;
  - c) **porre al centro delle proprie scelte strategiche e operative il capitale umano, fattore chiave del successo della Società**, promuovendo il rispetto e la cura del valore e della dignità dei singoli individui, favorendo l'integrazione, l'espressione e la valorizzazione della diversità in ogni ambito, creando un ambiente di lavoro positivo volto alla valorizzazione, allo sviluppo professionale e al benessere delle persone, al fine di sviluppare il potenziale di ognuno e far crescere costantemente l'orgoglio, la soddisfazione e il senso di appartenenza;
  - d) **ricercare, adottare, promuovere e incentivare soluzioni e modelli innovativi che tendano alla sistematica riduzione dei consumi e delle emissioni climalteranti**, attraverso l'applicazione in azienda e l'agevolazione all'impiego di tecnologie evolute in materia di impatto ambientale per i clienti con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo responsabile delle risorse al fine di preservarle per le generazioni future.
-

# Azioni e risultati relativi alle finalità di beneficio comune

Nelle pagine seguenti vengono rendicontate le informazioni di sostenibilità e le azioni che la Banca o il Gruppo hanno intrapreso per il raggiungimento per gli obiettivi di beneficio stabiliti nello statuto.

Per ogni finalità di beneficio comune è stata inserita una tabella che mostra il raccordo tra la finalità e:

- ✓ gli obiettivi di impatto stabiliti dalla policy sostenibilità di Gruppo;
- ✓ i temi materiali del Gruppo, secondo la nomenclatura degli ESRS, riconducibili agli obiettivi di impatto;
- ✓ le tipologie di impatto positivo o negativo più rilevanti tra gli impatti, rischi e opportunità definiti dal Gruppo nella Dichiarazione di Sostenibilità consolidata;
- ✓ le aree di valutazione di impatto, secondo il BIA, a cui ogni obiettivo contribuisce;
- ✓ le informazioni di sostenibilità e le azioni messe in atto e gestite nel corso dell'anno per il raggiungimento degli obiettivi di beneficio comune.

## Finalità 1 - Valore per i soci

*"Creare valore economico, morale e culturale per i propri soci e rafforzarne il legame di fiducia con la Società basato sul principio di interdipendenza, attraverso l'erogazione di specifici servizi a condizioni agevolate volti a rendere concreta la vocazione di assistenza e reciprocità per la generalità dei propri soci, migliorarne il senso di appartenenza alla compagine sociale e ampliarne la penetrazione nell'ambito del territorio di insediamento della Società"*

Obiettivo di impatto coerente con policy sostenibilità di Gruppo	Tema ESRS (o Entity specific)	Impatto	Area di impatto BIA	Informazioni di sostenibilità ed azioni pianificate
Agire responsabilmente operando secondo i più alti standard etici, di integrità e di impegno nella lotta alla corruzione, nel rispetto di tutte le leggi e i regolamenti (interni ed esterni) applicabili in materia.	Condotta delle imprese	Consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica e dei diritti umani a supporto delle persone, della collettività e dell'ambiente	Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aggiornamento del Codice Etico per allineamento a strategia di sostenibilità</li> <li>✓ Definizione KPI e metriche per monitoraggio obiettivi di sostenibilità</li> </ul>
	Condotta delle imprese	Sistemi di remunerazione non in linea con i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo	Governance	
	Condotta delle imprese	Violazione dei diritti umani e/o danni diretti o indiretti a causa di condotte non etiche	Governance	
	Condotta delle imprese	Mancata contribuzione alla lotta alle mafie ed all'economia sommersa	Governance	
Creare valore economico, morale e culturale attraverso l'erogazione di specifici servizi a condizioni agevolate per i propri soci	Digitalizzazione, innovazione e qualità dell'offerta (Entity specific)	Aumento della soddisfazione dei clienti in quanto la Banca va incontro alle loro aspettative	Soci/Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progetto "Salute e benessere"</li> <li>✓ Progetto borse di studio per figli dei soci</li> </ul>

La Banca si ispira, nelle proprie attività, ai principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, ponendosi come obiettivo la creazione di valore per i propri soci.

### Aggiornamento del Codice Etico per allineamento alla strategia di sostenibilità

Nel corso del 2024 si è svolta un'analisi di tutte le policy e regolamenti di Gruppo per valutare come possano essere adattate o migliorate in modo da incorporare efficacemente i principi ESG.

Le principali policy che guidano le azioni strategiche del Gruppo in ambito sostenibilità sono:

- ✓ Codice Etico;
- ✓ Policy di sostenibilità;
- ✓ Policy Diversity, Equity & Inclusion;
- ✓ Policy di prevenzione della corruzione;
- ✓ Policy sui Diritti Umani.

In particolare il 2024 è stato caratterizzato per l'avvio di un progetto strategico per il Gruppo: l'aggiornamento del Codice Etico e la definizione della Carta dei Valori al fine di allinearli con i nuovi principi di sostenibilità e il sentiment delle proprie persone e la costruzione del Patto Comportamentale.

La definizione della Carta dei Valori e del relativo Patto Comportamentale è stata il risultato di un processo partecipativo e itinerante, che ha coinvolto collaboratori di tutte le aree e livelli organizzativi. Attraverso cinque eventi territoriali, 2 ospitati a Bolzano, 2 Udine e 1 a Vicenza, oltre 400 collaboratori e collaboratrici si sono incontrati per dare vita a un confronto aperto e costruttivo.

Crescere insieme significa coltivare radici comuni e prendersi cura del terreno che ci unisce e su cui

costruire il futuro. Con il Patto Comportamentale, il Gruppo pone le basi di un'identità forte e condivisa, trasformando i valori in comportamenti che guidano il nostro agire quotidiano. Il percorso che abbiamo avviato va oltre le parole: è un impegno vivo, nato dalle persone per le persone, per costruire una comunità organizzativa più forte, inclusiva e orientata al futuro. Come un giardino, il nostro Patto è stato piantato con cura: i semi sono i cinque valori che guidano il nostro essere parte del Gruppo – Valore alla persona, Affidabilità, Gentilezza nelle relazioni, Innovazione e Rapporto con il territorio. Questi valori sono germogliati grazie a un percorso condiviso, un'esperienza che ha dato voce a tutti e a tutte rafforzando la nostra identità comune.

Terminata l'individuazione dei nuovi valori del Gruppo, entro il primo trimestre del 2025, verrà aggiornato il Codice Etico.

### Definizione KPI e metriche per monitoraggio degli obiettivi di sostenibilità

La definizione di metriche di valutazione (KPI) sugli obiettivi di sostenibilità e l'inserimento delle stesse all'interno delle politiche di remunerazione e di incentivazione è un elemento essenziale per orientare i processi decisionali verso la promozione delle tematiche sostenibili nel medio e lungo termine. La definizione di obiettivi ESG strategici e il monitoraggio dei rischi di sostenibilità nelle attività del Gruppo non solo favorisce la transizione verso un'economia sostenibile ma permette anche di creare valore per le imprese e di accrescere la reputazione del Gruppo sul mercato. Pertanto, in coerenza con gli obiettivi strategici ESG definiti, il Gruppo considera tra i principi applicati per la definizione della remunerazione variabile del per-

sonale:

- ✓ l'impegno nell'allineamento della performance agli obiettivi e valori aziendali e alle strategie di lungo periodo in ambito ESG;
- ✓ l'adeguato bilanciamento tra obiettivi economici e non economici, qualitativi e quantitativi, in funzione del ruolo, considerando in particolare l'attenzione verso le tematiche della sostenibilità.

Coerentemente con il Piano ESG, quindi, e con i più ampi obiettivi strategici ESG del Gruppo, vengono assegnati a ciascuna Direzione/Divisione/Servizio owner delle singole iniziative e a tutte le strutture coinvolte nel processo (della Capogruppo e delle singole società controllate) – e valutati annualmente dall'Amministratore Delegato e dal Consiglio di Amministrazione – gli obiettivi di raggiungimento di quanto pianificato.

Per il personale più rilevante le politiche di remunerazione ed incentivazione 2024 hanno previsto, nell'ambito degli obiettivi di prestazione, l'assegnazione di almeno un obiettivo di sostenibilità, di tipo quali-quantitativo, coerente con i KPI definiti nel piano strategico del Gruppo, con un impatto tra il 5% e il 10% sul valore complessivo della remunerazione variabile.

Per i KPI quantitativi stabiliti dal piano ESG di Gruppo sono stati predisposti dei report periodici di monitoraggio.

### Progetto "Salute e benessere"

CiviBank è attenta al benessere e alla salute dei propri soci. Nel corso del 2024 è stata rinnovata la convenzione tra CiviBank e il Policlinico Città di Udine che permette ai soci e ai loro familiari di accedere

a prestazioni ambulatoriali e fisioterapiche e a visite specialistiche ed esami di laboratorio a condizioni agevolate. L'accordo prevede anche una serie di pacchetti prevenzione dedicati alla diagnosi precoce e al monitoraggio dei principali rischi per la salute. È inoltre previsto un comodo servizio prenotazioni dedicato che permette di ridurre il tempo perso per le code allo sportello.

Con il 2024 in fase sperimentale il progetto Benessere e salute è stato esteso anche ai clienti non soci della Banca al fine di incrementare l'impatto sulla comunità in ambito salute e benessere.

Dalle 446 prestazioni erogate nel 2023 siamo passati a 416 prestazioni erogate nel corso del 2024.

Contribuisce a:



Indicatori BES Salute:

1.3 Indice di stato fisico

1.4 Indice di stato psicologico

### Progetto Borse di studio per i figli dei soci

Nel corso del 2024, dopo due anni di assenza, è stato aperto il nuovo bando per l'assegnazione delle borse di studio previdenziali per meriti scolastici e universitari rivolto a studenti soci o parenti entro il 3° grado dei soci della Banca.

L'iniziativa è aperta a tutti gli studenti, dalla scuola secondaria di primo grado (scuole medie) all'università, per diplomi o lauree conseguiti durante l'anno solare 2024.

È prevista l'assegnazione di massimo 40 borse di studio per studenti particolarmente meritevoli, da destinarsi all'apertura di una posizione sul Fondo pensione Arca Previdenza.

Le 40 borse di studio sono così suddivise:

- ✓ 15 borse di studio sono destinate a coloro che hanno conseguito la Licenza di Scuola Secondaria di Primo Grado (durata triennale dei corsi di studio e licenza legalmente riconosciuta);
- ✓ 10 borse di studio sono destinate a coloro che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di Secondo Grado (durata quinquennale dei corsi di studio e diploma legalmente riconosciuto);
- ✓ 5 borse di studio sono destinate a coloro che hanno conseguito il diploma di laurea triennale;
- ✓ 5 borse di studio sono destinate a coloro che hanno conseguito il diploma di laurea magistrale (conseguito dopo la laurea triennale);
- ✓ 5 borse di studio sono destinate a coloro che hanno conseguito il diploma di laurea magistrale a ciclo unico.

Le premialità variano dai 100 euro per il conseguimento la Licenza di Scuola Secondaria di Primo Grado con il massimo dei voti fino ad arrivare ai 2.400 euro per il diploma di laurea magistrale a ciclo unico conseguito con il massimo dei voti.

La borsa di studio previdenziale è un'iniziativa che mira a promuovere l'educazione al risparmio e la cultura previdenziale. Questa tipologia di borsa di studio non solo riconosce il merito degli studenti, ma viene utilizzata per l'apertura di una posizione sul Fondo pensione Arca Previdenza. In questo modo, gli studenti ricevono un premio per il loro impegno e i risultati ottenuti, ma compiono anche un primo passo verso la gestione attiva e consapevole del proprio futuro finanziario. L'iniziativa intende quindi sensibilizzare i giovani sull'importanza di pianificare per il lungo termine e di costruire una solida base economica per la loro vita adulta.

Nelle precedenti 4 edizioni sono stati premiati 69 studenti per un importo complessivo erogato pari a 61.350 euro.

Anno	n° richieste pervenute	n° borse di studio erogate	Somma totale erogata
2018	19	17	17.500
2019	25	24	17.950
2020	16	14	15.100
2021	15	14	10.800
<b>totale</b>	<b>75</b>	<b>69</b>	<b>61.350</b>

## Risultati e impegni

### Azione 2024

**Aggiornamento del Codice Etico per allineamento a strategia di sostenibilità**

### Target

Definizione della nuova Carta dei Valori a livello di Gruppo ed aggiornamento del Codice Etico

### Risultato

**Obiettivo raggiunto al 100%:** definita la nuova Carta dei valori del Gruppo e inserito nel workflow autorizzativo l'aggiornamento del Codice Etico in approvazione nei primi mesi del 2025

**Definizione KPI e metriche per monitoraggio obiettivi di sostenibilità**

Definizione di metriche di valutazione (KPI) per monitorare il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità

**Obiettivo raggiunto al 100%:** definiti nel Piano ESG 2024-2026 i primi KPI per monitorare gli obiettivi di sostenibilità e predisposti i relativi report di monitoraggio periodico

**Progetto "Salute e benessere"**

Rinnovo delle convenzioni con strutture mediche private che permettano ai soci CiviBank di accedere a prestazioni ambulatoriali, fisioterapiche e visite specialistiche a condizioni agevolate con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita delle persone.

**Obiettivo raggiunto al 100%:** aggiornata la convenzione con la struttura medica "Policlinico Città di Udine" estendendola anche ai clienti della Banca.

**Progetto Borse di studio per figli dei soci**

Attivazione di un bando per le borse di studio previdenziali per i figli dei soci

**Obiettivo raggiunto al 100%:** pubblicato nuovo bando per le borse di studio previdenziali per i figli dei soci estendendo la partecipazione ai parenti o affini entro il terzo grado.

### Azione 2025

**Estensione al middle management di obiettivi ESG**

### Obiettivi 2025

Integrazione ed estensione al middle management di obiettivi ESG nel sistema incentivante

**Adozione di una policy sui claim etici**

Predisposizione ed approvazione di una policy sui claim etici

**Rinnovo certificazione B Corp**

Aggiornamento del B Impact Assesment e attivazione con B Lab della procedura per l'ottenimento del rinnovo della certificazione

**Progetto "Salute e benessere"**

Rinnovo delle convenzioni con strutture mediche private che permettano ai soci della Banca di accedere a prestazioni ambulatoriali, fisioterapiche e visite specialistiche a condizioni agevolate con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita delle persone.

**Progetto Borse di studio per figli dei soci**

Attivazione di un bando per le borse di studio previdenziali per i figli dei soci

# - Finalità 2 - Valore per il territorio e la comunità

*“Svolgere in maniera consapevole un ruolo tangibile nella promozione della crescita economica, sociale, culturale, etica e morale del territorio e della comunità in cui la Società opera, diventando un punto di riferimento a sostegno di famiglie, piccole e medie imprese, organizzazioni non profit e istituzioni locali attraverso azioni di inclusione sociale, finanziaria oltre che di sostegno alle attività economiche e di tutela del risparmio, anche tramite iniziative congiunte con altri soggetti con cui ci sia un allineamento di scopo”*

Obiettivo di impatto coerente con policy sostenibilità di Gruppo	Tema ESRS (o Entity specific)	Impatto	Area di impatto BIA	Informazioni di sostenibilità ed azioni pianificate
Instaurare con i propri clienti un rapporto duraturo basato sulla fiducia reciproca, la trasparenza e sul contributo di valore, tramite un dialogo aperto per migliorare continuamente la qualità del servizio e la soddisfazione della clientela	Consumatori e utilizzatori finali	Incremento della fiducia dei consumtaori grazie ad un'informativa corretta, trasparente e rispettosa delle norme;	Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informativa trasparente ed accessibile e qualità del servizio</li> <li>✓ Canali di contatto e gestione dei reclami</li> <li>✓ Tutela e sicurezza dei dati personali</li> <li>✓ Integrazione dei fattori ESG nelle politiche del credito e valutazione del portafoglio crediti con criteri ESG</li> <li>✓ Evoluzione dell'offerta di prodotti e servizi ESG</li> </ul>
	Consumatori e utilizzatori finali	Maggior coinvolgimento dei clienti grazie alla predisposizione di adeguati canali di ascolto e comunicazione con la Banca	Clienti	
	Consumatori e utilizzatori finali	Violazioni e divulgazione dei dati personali/aziendali sensibili (data breach), con possibili danni economici (frodi) per i clienti	Clienti	
	Finanza sostenibile (Entity specific)	Contributo al percorso di decarbonizzazione dei clienti verso un'economia a basse emissioni e allo sviluppo di iniziative sociali da parte dei clienti	Clienti - Ambiente	

Garantire un accesso equo e inclusivo ai servizi finanziari, senza discriminazioni e mitigando le diseguaglianze	Consumatori e utilizzatori finali	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	Clienti	Evoluzione dell'offerta di prodotti e servizi ESG
Diffondere una cultura finanziaria e della sostenibilità volta ad assistere i clienti e fornitori nell'assumere decisioni consapevoli e sostenibili	Comunità interessate	Coinvolgimento in programmi volti a fornire alle comunità le leve per il progresso, contribuendo allo sviluppo sociale e promuovendo relazioni positive con comunità diverse	Comunità	Educazione finanziaria e formazione sulla sostenibilità
	Comunità interessate	Sostegno alle istituzioni territoriali che promuovono l'educazione, ivi inclusa quella finanziaria e orientata alla sostenibilità	Comunità	
	Comunità interessate	Contribuzione alle iniziative sociali che favoriscono l'inclusione sociale, il benessere della collettività e la tutela dei diritti.	Comunità	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CiviCrowd for 2030</li> <li>✓ Contributi e sponsorizzazioni</li> <li>✓ Nuove assunzione di personale dal territorio</li> <li>✓ Nuove assunzioni di giovani</li> </ul>
Sostenere progetti e iniziative che creino impatti positivi per la comunità, le persone e l'ambiente;	Forza di lavoro propria	Favorire l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, creando nuove opportunità di lavoro	Comunità	
	Forza di lavoro propria	Creazione di posti di lavoro sul territorio	Comunità	
	Condotta delle imprese	Contribuzione alla crescita sostenibile dei partner commerciali (es. selezione in base ai criteri ESG, promozione di iniziative in ambito ESG,)	Comunità	
Definire ed attuare una politica di approvvigionamento responsabile che comprenda il rispetto dei diritti umani e del lavoro, la valorizzazione della territorialità e dell'impegno ambientale, sociale e di governance dei fornitori, assicurare che partner e fornitori condividano i valori del Gruppo e promuovere una cultura della sostenibilità all'interno della propria filiera di approvvigionamento.	Condotta delle imprese	Favorire la crescita dell'economia locale preferendo fornitori del territorio (a parità di offerta)	Comunità	Gestione responsabile della catena di fornitura

La Banca pone al centro della propria attività la relazione con i clienti e con il territorio e si impegna attivamente per accompagnare i propri clienti nel raggiungimento delle loro ambizioni di sostenibilità e sostenere il proprio territorio nel percorso di transizione sostenibile.

### **Informativa trasparente ed accessibile e qualità del servizio**

Il Gruppo riconosce nella qualità delle informazioni fornite ai consumatori un elemento chiave per garantire un'esperienza bancaria responsabile, equa e inclusiva. L'accesso a informazioni chiare, affidabili e comprensibili è fondamentale affinché i clienti possano prendere decisioni consapevoli, proteggere i propri interessi finanziari e sentirsi tutelati nei confronti della banca. Il Gruppo è consapevole dei potenziali impatti negativi che una comunicazione non adeguata può generare: la mancanza di trasparenza o la divulgazione di informazioni non corrette possono tradursi in una perdita di fiducia da parte dei clienti, con possibili conseguenze reputazionali e legali per la Banca. Inoltre, la gestione inefficiente dei reclami o delle segnalazioni da parte dei consumatori può accentuare il rischio di insoddisfazione e compromettere il rapporto di lungo termine con la clientela.

La centralità della trasparenza e della tutela del cliente è pienamente integrata nel modello di governance del Gruppo, che prevede strumenti avanzati di monitoraggio e un processo di revisione costante della documentazione contrattuale e delle policy di trasparenza. A tal fine, è stato adottato un approccio risk-based per la gestione degli obblighi normativi legati alla trasparenza e alla protezione del consumatore. Il modello organizzativo di compliance della banca

prevede meccanismi di supervisione e controllo volti a garantire che le informazioni ai consumatori siano sempre chiare, complete e conformi agli standard di mercato. La governance di compliance si basa su:

- ✓ Supervisione e controllo centralizzato delle funzioni chiave, tra cui Compliance, Internal Audit e Risk Management, per garantire la conformità alle normative vigenti.
- ✓ Assegnazione al Responsabile della funzione di Compliance della gestione del rischio di non conformità, con particolare attenzione alla protezione del consumatore.
- ✓ Presidi specialistici di Compliance per normative specifiche, come la protezione dei dati personali e la trasparenza bancaria.

Per affrontare le sfide legate alla tutela dei consumatori, il Gruppo ha sviluppato un quadro organico di policy, linee guida e processi finalizzati a garantire un elevato livello di trasparenza e qualità delle informazioni fornite alla clientela.

In linea con il proprio approccio strategico, il Gruppo ha implementato una serie di iniziative volte a rafforzare il rapporto con la clientela, migliorare la qualità delle informazioni fornite e garantire un'esperienza bancaria sempre più trasparente, sicura e accessibile. In particolare, la banca persegue obiettivi volti a migliorare l'accessibilità e la qualità delle informazioni, riducendo il rischio di incomprensioni e aumentando la fiducia della clientela. Ciò include la revisione dei documenti contrattuali e informativi, la semplificazione del linguaggio utilizzato nelle comunicazioni commerciali e l'adozione di strumenti digitali per rendere le informazioni più facilmente fruibili.

Per quanto attiene all'offerta, al fine di garantire che i prodotti bancari siano coerenti con le aspettative e i bisogni della clientela, il Gruppo ha sviluppato stru-

menti di monitoraggio delle vendite fuori target market, un processo che prevede l'analisi continua dei flussi commerciali e delle eventuali anomalie rispetto ai target di riferimento. Questo sistema consente di intervenire tempestivamente in caso di scostamenti, adottando misure correttive per riallineare l'offerta alla domanda effettiva del mercato.

Per i prodotti di investimento, come detto, a partire dai dati raccolti attraverso il processo di profilatura il Gruppo sviluppa orientamenti strategici per la politica commerciale, definendo linee guida per il lancio di nuovi prodotti, l'adattamento dell'offerta esistente e la creazione di soluzioni su misura. In particolare, in linea con la normativa sulla Product Governance, il Gruppo ha inoltre implementato un sistema strutturato di Target Market Assessment, che consente di determinare il target market effettivo di ciascun prodotto, partendo dai dati di target market potenziale forniti dai manufacturer o attraverso il self-assessment interno. Questo approccio permette di migliorare la coerenza tra i prodotti offerti e i profili della clientela, riducendo il rischio di misselling e garantendo una maggiore tutela del consumatore. Il Gruppo ha inoltre introdotto un ulteriore livello di valutazione del Target Market in ottica ESG: a partire dal 2024, questa analisi prevede l'integrazione dei dati relativi alle preferenze di sostenibilità della clientela con i parametri di classificazione dei prodotti finanziari, garantendo una perfetta corrispondenza tra i prodotti consigliati e gli orientamenti di investimento sostenibile dei clienti. Questa valutazione si basa su un sistema di indicatori che incrocia le preferenze di sostenibilità del cliente con le caratteristiche ESG dei prodotti, assicurando una piena trasparenza e coerenza tra domanda e offerta di soluzioni finanziarie sostenibili.

Per consolidare ulteriormente il proprio impegno nella customer experience, il Gruppo conduce periodi-

camente survey sulla clientela per valutare il livello di soddisfazione e/o comprendere meglio i bisogni e le aspettative della clientela. Nel 2024, in particolare, il Gruppo ha svolto un'indagine sui clienti e prospect under 30 del Triveneto, coinvolgendo sia i genitori che i ragazzi per identificare le priorità dei diversi segmenti di clientela; la survey è stata condotta con il supporto di un primario istituto di ricerca "Istituto Piepoli". Queste ricerche, insieme all'analisi dei dati commerciali e delle vendite, forniscono insight fondamentali per migliorare la qualità dell'offerta e della relazione con i clienti.

### **Gestione dei reclami e dei canali di contatto**

La Banca tiene in debita considerazione tutte le comunicazioni (reclami o segnalazioni) ricevute dalla propria clientela, attraverso i diversi canali, al fine di migliorare il proprio servizio. Laddove venga rilevato un disservizio, l'unità reclami provvede a segnalarlo all'unità competente affinché quest'ultima, o comunque quelle competenti, vi pongano rimedio. La verifica dell'efficacia e dell'effettività dei rimedi assunti è in capo alle unità preposte. I reclami sono trattati nell'ottica di risolvere la problematica riscontrata e valutare le ragioni rappresentate dal cliente.

Ciascun cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca attraverso:

- ✓ posta ordinaria o raccomandata o consegna personale presso l'unità dove intrattiene i rapporti;
- ✓ e-mail, o posta certificata all'indirizzo riportato sul sito internet della banca sotto la voce "Reclami";
- ✓ ovvero, compilando un modulo messo a disposizione sul sito internet della banca sotto la voce "Reclami".

I sopra citati canali sono messi a disposizione della clientela anche tramite il supporto della propria rete di vendita. Le predette modalità di comunicazione e segnalazione sono rese note anche attraverso i fogli informativi e sul sito internet. Inoltre, sono disponibili ulteriori canali informativi quali l'assistenza da remoto tramite numero verde, consulenti da remoto e indirizzi mail dedicati a richiesta informazioni, oltre alla costante disponibilità della rete di vendita sul territorio. Annualmente viene relazionato agli organi sociali e pubblicato sul sito aziendale il numero dei reclami e dei contatti della clientela verso l'unità reclami. Comunicazioni analoghe sono inviate anche agli organi di vigilanza (Banca d'Italia, Consob ecc.).

La banca pubblica annualmente il numero di reclami ricevuti sul proprio sito [civibank.it/reclami](http://civibank.it/reclami).

### Tutela e sicurezza dei dati personali

L'utilizzo sempre maggiore delle tecnologie in ambito bancario, non solo per la gestione delle informazioni ma anche per i servizi dispositivi e per l'acquisto di prodotti bancari e finanziari, ha determinato l'insorgere della necessità di porre elevata attenzione alla protezione dei dati dei clienti, connessi al problema della sicurezza dei dati personali ed in generale del trattamento delle informazioni ricevute.

Per tale ragione la Banca si impegna affinché la raccolta ed il trattamento dei dati personali avvengano nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 679/2016 c.d. "GDPR", del D.Lgs. 30.06.2003 nr. 196 c.d. "Codice Privacy" come modificato dal D.lgs. nr. 101 del 10.08.2018, degli indirizzi dell'Autorità Garante della Protezione dei dati Personali e dei principi espressi nel Codice Etico e nella normativa interna.

Con l'ingresso nel Gruppo la Banca, in un'ottica di efficientamento ha esternalizzato il servizio di Data Protection Officer (DPO) presso la Capogruppo.

Il tema della protezione dei dati personali detenuti dalla banca e della loro protezione e sicurezza, in modo che sia evitata qualsiasi violazione della riservatezza, disponibilità ed integrità, è considerato primario dal Gruppo, che ha regolamentato da un lato l'adozione di misure tecniche ed organizzative volte a prevenire tali situazioni e dall'altro a gestirle tutelando i diritti e le libertà degli interessati.

Quanto al profilo di prevenzione di possibili data breach, il Gruppo ha agito sulla sicurezza e tutela del patrimonio aziendale dotandosi del Regolamento "Sicurezza dell'informazione" comprensivo di allegato denominato "Misure generali in tema di sicurezza dell'informazione" adottato dal Consiglio d'Amministrazione della Banca. In tale documento, adottato in osservanza delle disposizioni di vigilanza cui le imprese bancarie sono sottoposte, sono definiti protocolli e procedure chiari per garantire la sicurezza dei dati, l'accesso appropriato ai sistemi, il monitoraggio continuo, la gestione degli incidenti e la risposta agli eventi di sicurezza dell'informazione.

In un'ottica proattiva, ed in conformità al principio d'accountability, richiamato dal Regolamento UE 679/2016 c.d. GDPR, il Gruppo, nel più ampio ambito della regolamentazione del trattamento e della Protezione dei dati, ha adottato inoltre politiche volte gestire l'eventuale evento che potrebbe avere un impatto negativo sui diritti e le libertà degli interessati, individuando criteri per valutarne l'impatto e porre in essere le attività richieste da normativa (segnalazione dell'evento all'Autorità Garante della Protezione dei Dati Personali e, nei casi di possibile rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato, invio di comunicazione a quest'ultimo).

La materia è regolata all'interno della Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali e nel Regolamento Protezione dati personali adottata dalla Banca oltre che nella norma operativa di dettaglio "Procedura di gestione degli incidenti".

Il Gruppo ha agito investendo risorse per l'acquisizione di tecnologia volta a proteggere sia i propri strumenti software e hardware da possibili intrusioni esterne, sia il patrimonio informativo aziendale da accessi interni non autorizzati. Ha inoltre agito sul fattore umano erogando formazione ai dipendenti sia in materia di Protezione dei dati Personali che di Cybersecurity.

Tramite il sito istituzionale ed i canali social sono stati diffusi contenuti informativi per la clientela al fine di proteggerla da eventi criminosi perpetrati con tecniche di social engineering, nella convinzione che la diffusione della conoscenza di tali fenomeni e delle azioni da adottare, per non cadere vittime di cessione inconsapevole di propri dati e di truffe, sia una efficace misura di sicurezza a tutela dei clienti.

Sempre sul sito internet della banca è prevista un'apposita sezione dedicata alla Privacy ove sono disponibili i dati di contatto del DPO, le informative, nonché le Privacy policy del sito web e delle App mobile in utilizzo: [civibank.it/privacy](http://civibank.it/privacy).

In qualità di soggetto deputato dalla Banca ad essere il punto di contatto con gli interessati e con il Garante della Protezione dei Dati Personali, il DPO nel 2024 ha registrato per la Banca 5 esercizi dei diritti, di cui 4 casi di diritti d'accesso ai sensi dell'art. 15 del GDPR con 2 casi di contestuale revoca dei consensi marketing, ed un caso di diritto alla cancellazione ex art. 17 del GDPR. Diversamente, durante l'anno, non è pervenuta alcuna richiesta da parte dell'Autorità Garante della Protezione dei Dati Personali.

Contribuisce a:



### Integrazione dei fattori ESG nelle politiche del credito e valutazione del portafoglio crediti con criteri ESG

Le linee guida di Politica creditizia, definite dalla Capogruppo in conformità a quanto previsto nella policy "Attività di Direzione e di Coordinamento della Capogruppo sulle società controllate" sono state deliberate rispettivamente dal Consiglio di amministrazione della Banca in data 18 dicembre 2024 ed entreranno in vigore a far data dal 2 gennaio 2025.

A seguito dell'adozione da parte della Banca del sistema informatico e del modello distributivo in uso presso la Capogruppo, è stato realizzato per il 2025 un allineamento pressoché integrale delle linee guida di Politica creditizia a livello di Gruppo. Per tale ragione la Politica Creditizia 2025 è unica a livello di Gruppo.

La Politica creditizia adottata dal Gruppo è principalmente orientata a sostenere l'economia dei territori di riferimento, le famiglie, gli imprenditori, i professionisti e le PMI, consolidando, rafforzando e sviluppando le posizioni raggiunte e migliorando il proprio posizionamento.

All'interno della nuova politica creditizia il Gruppo ha introdotto delle linee guida rivolte alla corretta gestione delle tematiche ESG. L'attività di concessione, gestione e monitoraggio del credito della Banca deve essere svolta tenendo in considerazione gli elementi legati ai rischi climatici ed ambientali.

Per quanto riguarda il portafoglio creditizio riferito alle controparti privati, come primo passo, nel corso dell'ultimo biennio, è stato integrato ed arricchito il patrimonio informativo riferito agli immobili in garanzia con le informazioni sulla classe energetica (oltre a consumi ed emissioni), nonché sul grado di esposizione al rischio fisico. Nel corso del 2024 è stata avviata l'integrazione di tali informazioni all'interno della pratica elettronica di fido (PEF). È stato inoltre disposto l'obbligo di acquisire ed archiviare l'attestato di prestazione energetica (APE o Casaclima) degli immobili posti a garanzia in caso di finanziamenti ipotecari aventi determinate finalità (ad esempio: acquisto, costruzione, ristrutturazione importante, ristrutturazione per miglioramento energetico). L'indirizzo di politica creditizia è quello di privilegiare le concessioni di finanziamenti garantite da immobili energeticamente virtuosi, ovvero aventi classe energetica A, B e C, cercando allo stesso tempo di sensibilizzare la clientela rispetto all'importanza di porre in essere azioni di riqualificazione energetica per gli immobili meno efficienti (classe energetica inferiore o pari a F). Rispetto al portafoglio creditizio riferito alle controparti aziendali, è stata invece introdotta l'attribuzione di scores legati ai cambiamenti climatici. Lo score di cambiamento climatico, denominato "Climate Change Risk Score", è la sintesi delle componenti "rischio fisico" e "rischio di transizione". Nel corso del 2024 è stata avviata dell'attribuzione/aggiornamento di tali scores in sede di istruttoria PEF. In presenza di un Climate Change Risk Score Alto (livello 3) o Molto Alto (livello 4), viene chiesto al consulente di verificare, tramite interlocuzione con il cliente, se quest'ultimo abbia già posto in essere misure di mitigazione o di adattamento, ad esempio tramite coperture assicurative, interventi strutturali per il contenimento degli effetti degli eventi climatici o investimenti per anda-

re verso una transizione ecologica, eventualmente esplicitati in un "Piano di transizione".

### Evoluzione offerta prodotti e servizi ESG

La finanza sostenibile rappresenta un pilastro della strategia del Gruppo, con un ruolo centrale nella promozione della transizione ecologica e nella creazione di un sistema economico più inclusivo e responsabile. Il Gruppo ha adottato un approccio integrato per supportare le imprese e i privati nella riduzione dell'impatto ambientale e nell'adozione di modelli di business sostenibili, attraverso una gamma di prodotti finanziari allineati ai principi ESG. Con l'accentramento presso la Capogruppo delle funzioni di creazione e gestione prodotti e servizi, la Banca può attingere ad un ampio catalogo di offerta di prodotti ESG sia lato finanziamenti per supportare privati e imprese nella loro transizione verde, sia lato investimenti per consentire ai clienti di destinare il proprio risparmio verso progetti e aziende con elevati standard di responsabilità ambientale e sociale.

In particolare, per l'offerta di finanziamenti nel 2024 si segnalano i seguenti prodotti:

- ✓ Prodotti di finanziamento green per privati:
  - mutui privati "green" è il mutuo ipotecario a condizioni agevolate dedicato ai clienti privati per sostenere l'acquisto o la costruzione di case ad alta efficienza energetica (classe B o migliore) attestate da APE o certificazione KlimaHaus/CasaClima e la ristrutturazione o riqualificazione energetica dell'abitazione attraverso investimenti in efficientamento energetico con conseguente miglioramento di almeno due classi energetiche oppure efficientamento del

fabbisogno energetico di almeno il 30% oppure il raggiungimento della classe energetica A. Il prodotto è in linea con le iniziative nazionali ed europee volte a incentivare il risparmio energetico e ad ammodernare il patrimonio immobiliare in termini di fattore emissivo.

- Prestito Personale Green è il finanziamento chirografario a tasso agevolato per migliorare l'efficienza energetica della casa oppure per acquistare un veicolo elettrico.
- ✓ Prodotti di finanziamento green per imprese:
  - Soluzioni di finanziamento agevolato per la transizione ecologica, che include strumenti come il plafond Climate Action della BEI (Banca Europea per gli Investimenti), le linee Climate & Sustainability del FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti) e la Nuova Sabatini Green;
- ✓ Prodotti di finanziamento social per i privati:
  - Prestito d'onore, il prestito a condizioni agevolate per lo studio con la garanzia del Fondo per il credito ai giovani, è un finanziamento destinato a studenti meritevoli regolarmente iscritti ad un corso di Laurea/Master/Scuola di specializzazione con un buon punteggio sul precedente titolo di studio, oppure agli iscritti ad un dottorato o ad un corso di lingue;
  - Mutuo casa per under 36, il mutuo giovani under 36 per finanziare l'acquisto o la costruzione della prima casa fino al 100 per cento del valore dell'immobile e a cui si può accedere anche senza un contratto di lavoro a tempo indeterminato;

Anche nell'offerta nel settore degli investimenti, il Gruppo ha compiuto passi significativi verso l'integrazione della sostenibilità nei propri prodotti. Nel 2024, è stato ampliato il catalogo di prodotti finanziari ESG,

introducendo strumenti che rispettano la Tassonomia UE e potenziando il sistema di Product Governance. Questo framework consente di classificare i prodotti di investimento sulla base della loro coerenza con le preferenze di sostenibilità della clientela, assicurando che gli investitori possano destinare il proprio capitale verso opportunità che riflettano i loro valori e obiettivi di lungo periodo.

### Educazione finanziaria e formazione sulla sostenibilità

Con l'obiettivo di sensibilizzare e diffondere l'educazione finanziaria e la cultura della sostenibilità la Banca organizza o partecipa ad iniziative di formazione e divulgativi offrendo risorse educative a favore della comunità per comprendere meglio le tematiche e fare scelte informate. Queste iniziative includono eventi formativi, divulgativi, collaborazioni con università e associazioni di categoria, e interventi per le scuole.

Nel corso del 2024 la Banca ha sostenuto e portato la propria testimonianza nei seguenti eventi organizzati sul territorio o in modalità on line:

- ✓ 23/3 - 3° edizione Corso di alta formazione "Sustainability Manager e Sustainability Practitioner" organizzato da Officina 3P a Fiume Veneto;
- ✓ 24/7 - "Si scrive con la B – da SoWcietà Benefit a B Corp. Le protagoniste dell'impatto positivo" evento organizzato da B lab Italia con il patrocinio della regione FVG a Udine;
- ✓ 22/10 - "Sostenibilità: da obbligo normativo a leva per la competitività delle imprese" evento organizzato dalla Banca in collaborazione con TEHA Ambrosetti a Pordenone;

- ✓ 26/10 – “Climax” – 1° edizione del format di divulgazione e intrattenimento unico nel suo genere su quattro argomenti attuali e urgenti (mobilità sostenibile, intelligenza artificiale, biodiversità nelle aree urbane e parità di genere) raccontati da quattro speaker d'eccezione per coinvolgere e stimolare il pubblico – Pordenone;
- ✓ 16/11 - 6° edizione Corso di alta formazione “Sustainability Manager e Sustainability Practitioner” organizzato da Officina 3P – edizione on-line;
- ✓ 22/11 – “Green new deal. La finanza sostenibile: cambio di paradigma per un'economia a impatto positivo” – 12° corso di Eco-media Academy organizzato da Pentapolis Institute – evento on line.

È stata pubblicata anche per CiviBank la rivista semestrale del Gruppo dal titolo “Journal” con l'inaugurazione di una rubrica dedicata al tema della sostenibilità.

Contribuisce a:



## CiviCrowd for 2030

Vogliamo svolgere in maniera consapevole un ruolo tangibile nella promozione della crescita economica, sociale, culturale, etica e morale del territorio e della comunità in cui la Società opera. Abbiamo scelto di rafforzare il nostro intervento per aiutare le realtà no profit a rispondere alle sfide della sostenibilità, supportandole economicamente nella realizzazione di progetti in linea con l'Agenda 2030.

Per questo motivo abbiamo creato il servizio CiviCrowd for 2030, al fine promuovere il crowdfunding come strumento per supportare i progetti capaci di generare un impatto positivo nel territorio in cui operiamo.

Il servizio è composto da un bando che offre sostegno ai progetti di valore sociale e di impatto per i seguenti obiettivi dell'Agenda 2030:

- ✓ Obiettivo 1 - Sconfiggere la povertà - Progetti volti a porre fine ad ogni forma di povertà nelle sue diverse manifestazioni come la fame, la malnutrizione, l'accesso limitato all'istruzione e agli altri servizi di base, la discriminazione e l'esclusione sociale, così come la mancanza di partecipazione nei processi decisionali.
- ✓ Obiettivo 3 - Salute e benessere - Progetti volti ad assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età, anche attraverso l'attività sportiva.
- ✓ Obiettivo 4 - Istruzione di qualità - Progetti volti a fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.
- ✓ Obiettivo 5 - Parità di genere - Progetti volti a raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze.
- ✓ Obiettivo 10 - Ridurre le disuguaglianze - Progetti volti a ridurre l'ineguaglianza all'interno della nazione.

Con tale servizio la Banca si è posta l'obiettivo di utilizzare il crowdfunding per:

- ✓ generare un impatto positivo nel nostro territorio intervenendo nell'ambito dell'educazione, dell'uguaglianza sociale e della salute;
- ✓ trasferire al terzo settore competenze trasversali nell'ambito del project management, del fundraising e della comunicazione, fondamentali per rendere le loro attività più solide e sostenibili nel tempo;
- ✓ contribuire al sostegno economico dei progetti selezionati;
- ✓ promuovere la diffusione di una cultura della sostenibilità e la conoscenza dell'Agenda 2030.

Nel corso del 2024 si è portato a termine il primo bando di CiviCrowd for 2030 pubblicato alla fine del 2023 e lanciato il secondo bando nel mese di settembre 2024.

Con il primo bando sono state accompagnate alla raccolta fondi sulla piattaforma di Ideaginger, nella sezione dedicata della Banca, 4 progetti che hanno raccolto complessivamente 108 mila euro di cui 24 mila euro è stato il contributo della Banca.

Il servizio CiviCrowd for 2030 prevede anche un'attività di formazione e consulenza sul crowdfunding a favore del settore no profit. Nel corso del 2024 sono state organizzate due sessioni di formazione per un totale di 12 ore di formazione che hanno coinvolto complessivamente 29 associazioni no profit del territorio e 50 dipendenti o volontari delle stesse.

L'iniziativa è sviluppata in partnership con Ginger Crowdfunding, che gestisce Ideaginger.it (www.ideaginger.it), la piattaforma di crowdfunding con il tasso di successo del 95%, il più alto in Italia, e fornisce un servizio di formazione con la sua Ginger Academy. Dall'inizio della collaborazione con Ideaginger la

Banca ha supportato 38 progetti di crowdfunding, che hanno raccolto complessivamente oltre 392.000 euro, con il supporto di più di 4.400 donatori, un tasso di successo del 100% e un overfunding del 165%.

Contribuisce a:



Indicatori BES Relazioni sociali:

**5.4 partecipazione sociale**

**5.6 attività di volontariato**

**5.7 finanziamento delle associazioni**

**5.8 organizzazioni non profit**

## Sostegno alla Comunità tramite sponsorizzazioni e contributi liberali

La Banca promuove la crescita sociale del territorio e della comunità impegnandosi a sostenere, tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, iniziative di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività in cui opera e promosse dalle numerose organizzazioni che sono attive nel no profit e dagli enti locali.

Nel corso del 2024 sono stati investiti 932 mila euro in sponsorizzazioni (794 mila euro) e contributi liberali (138 mila euro) destinati ad iniziative in ambito socio assistenziale, scolastico, formativo, culturale, sportivo, di promozione del tessuto produttivo locale e a supporto agli enti locali per la realizzazione di progetti ad alto impatto per la crescita della comunità.

L'attività di sponsorizzazione e l'erogazione di contributi liberali è disciplinata dal Regolamento Comuni-

cazione Esterna di Gruppo.  
In particolare per l'attività di sponsorizzazione i progetti presentati vengono valutati secondo i seguenti criteri:

- ✓ affidabilità del soggetto richiedente;
- ✓ importanza del progetto o dell'iniziativa, con riguardo a valenza sociale in termini di impatto sulle persone, comunità e ambiente, contribuzione agli obiettivi dell'Agenda 2030 e al miglioramento degli indicatori del BES, soggetti coinvolti per numero e tipologia, caratteristiche, diffusione ed interesse suscitato dall'evento/iniziativa/attività; modalità di comunicazione e coinvolgimento degli stakeholder della comunità locale; qualità della rendicontazione dei risultati dell'evento/iniziativa/attività;
- ✓ il grado di fidelizzazione e di operatività tra Banca e Associazione;
- ✓ storicità delle erogazioni liberali concesse negli anni precedenti;
- ✓ ambito di azione in territorio di competenza storico o di recente inserimento.

Per la valutazione delle richieste di contributi liberali vengono presi in considerazione i progetti che creano impatto nei seguenti ambiti:

- ✓ Educazione e formazione: iniziative ed attività collegate allo sviluppo delle competenze della persona di qualunque età, privilegiando gli interventi formativi e progetti educativi relativi all'educazione finanziaria e alla sostenibilità;
- ✓ Sociale: iniziative e attività a sostegno di specifiche categorie di persone, di soggetti particolarmente bisognose o svantaggiate, attività e attrezzature orientate all'assistenza alla persona (es. prima infanzia, disagi, giovanili, anziani, malati, diversamente abili, bisognosi e svantaggiati);

- ✓ Promozione dello sviluppo locale e tutela ambientale: attività di promozione del territorio, salvaguardia e valorizzazione dell'ambiente, interventi di protezione civile, manifestazioni turistiche a carattere comunale e sovracomunale, iniziative di promozione locale.
- ✓ Sport giovanile: attività sportive e di squadra esclusivamente del settore giovanile che favoriscono la salute e i contatti sociali
- ✓ Cultura: iniziative di promozione culturale nel campo dell'arte (musica, danza, teatro, cinema, pittura e scultura, poesia), della riscoperta/valorizzazione dei valori culturali della tradizione locale e del patrimonio artistico locale.
- ✓ Ricreativo e di aggregazione: manifestazioni con carattere locale e di coinvolgimento della popolazione. Si indicano ad esempio attività destinate a specifiche categorie della popolazione locale (es. aggregazioni giovanili, circoli, gruppi alpini, pro loco ecc.).

Contribuisce a:



**Indicatori BES Salute:**  
**1.13 sedentarietà, Istruzione e formazione:**  
**2.11 partecipazione culturale, Relazioni sociali**  
**5.4 partecipazione sociale**  
**5.8 organizzazioni non profit**

### Creazioni di nuovi posti del lavoro sul territorio e nuove opportunità di lavoro per i giovani

In quanto Banca per il territorio siamo attenti alla creazione di nuovi posti di lavoro sul territorio con l'obiettivo di favorire lo sviluppo e il benessere della comunità. In particolare, offriamo nuove opportunità professionali per i giovani.

In quest'ottica, la Banca partecipa ad alcune iniziative con le Università del territorio per offrire a studenti e laureati l'opportunità di entrare in contatto con il mondo del lavoro. Eventi che facilitano l'incontro tra domanda e offerta occupazionale. Nel corso del 2024 la Banca ha partecipato e contribuito alle seguenti eventi:

- ✓ 20 marzo: il Mercoledì del Placement organizzato dai dipartimenti dell'Università di Udine.

- ✓ 25/26 ottobre: la Fiera del Lavoro di Alig (Associazione Laureati in Ingegneria Gestionale); un evento organizzato da ALIG presso il Teatro Giovanni da Udine.

La Banca si distingue per la forte connessione con il territorio e con la comunità locale. La maggior parte dei nostri manager proviene dalle realtà locali, una scelta che conferma il nostro impegno verso l'inclusività e il sostegno dell'economia locale. Ogni manager porta con sé una profonda conoscenza delle dinamiche regionali, delle esigenze specifiche dei clienti e delle risorse uniche del territorio. Questa struttura manageriale non solo permette alla Banca di comprendere le sfide e le opportunità del mercato locale, ma consente alla stessa di stabilire relazioni più strette ed autentiche con i dipendenti, clienti e partner.

## Numero assunzioni per qualifica e area geografica

Provincia	Numero di Assunzioni nel periodo			
	2024			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale
Friuli Venezia Giulia	0	25	30	55
Veneto	0	6	11	17
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>72</b>

## Numero assunzioni per qualifica e fascia di età

Fasce di Età	Numero di Assunzioni nel periodo			
	2024			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale
<30	0	0	28	28
30-50	0	26	11	37
>50	0	5	2	7
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>72</b>

## Numero e percentuale di manager\* dalla comunità locale

AREA GEO- GRAFICA	2024					
	UOMINI			DONNE		
	n. senior manager rientranti nella comunità locale	n. tot. senior manager	% rispetto al tot. dei senior manager	n. senior manager rientranti nella comunità locale	n. tot. senior manager	% rispetto al tot. dei senior manager
Friuli Venezia Giulia	69	76	91%	13	18	72%
Veneto	13	15	87%	1	1	100%
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>91</b>	<b>90%</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>74%</b>

(\*Per manager si comprende dirigenti, quadri direttivi di 4° e 3° livello)

### Gestione responsabile della catena di fornitura

Il Gruppo considera i fornitori come stakeholder fondamentali con cui instaurare rapporti di collaborazione e dialogo, al fine di sviluppare una filiera trasparente e allineata ai principi di "operare in modo etico" promossi dal Gruppo.

Grazie al forte radicamento locale e al legame con il territorio, il Gruppo, pur mantenendo le valutazioni sulla qualità/prezzo, affidabilità ed efficienza dei fornitori, preferisce collaborare con fornitori locali per ridurre gli impatti ambientali legati agli spostamenti di merci e persone.

L'obiettivo principale del Gruppo è sviluppare e mantenere rapporti duraturi con i fornitori, basati su correttezza, trasparenza, equità, onestà e imparzialità.

Per raggiungere questo obiettivo, il Gruppo definisce e applica politiche e procedure efficaci per gestire i rapporti con i fornitori, rispettando i criteri e i principi sopra menzionati e tracciando le informazioni sui processi di approvvigionamento.

Il processo di selezione e valutazione dei fornitori è disciplinato dal Regolamento Acquisti di Gruppo che ha istituito l'albo unico dei fornitori. Nel corso del 2024

il Regolamento Acquisti è stato ulteriormente rivisto integrandolo nella sezione relativa all'Albo unico dei Fornitori, specificando che nel caso di partecipazione a gare competitive, è necessario richiedere la documentazione che attesti i requisiti di liceità di impresa e soggetti apicali, dirigenti e soci.

In aggiunta, coerentemente con quanto previsto dal Regolamento sulla Sostenibilità di Gruppo, è stato inserito all'interno del Regolamento Acquisti, una previsione riguardo i criteri di valutazione e di ponderazione in ottica ESG nelle decisioni di ammissione all'Albo Fornitori e di monitoraggio nel tempo degli stessi.

Il Gruppo sensibilizza i fornitori a seguire standard di condotta coerenti con il proprio Codice Etico, consegnato al momento dell'incarico. Comportamenti non conformi ai principi del Modello, del Codice Etico e del Codice di Comportamento costituiscono illecito contrattuale e motivo di risoluzione anticipata del rapporto.

Contribuisce a:



# Risultati e impegni

Azione 2024	Target	Risultato
<b>Integrazione fattori ESG nelle politiche del credito</b>	Definizione e formalizzazione di una politica di erogazione del credito che integri criteri ESG	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> aggiornata la politica del credito inserendo i primi criteri ESG come linee guida nell'attività di erogazione del credito per privati e imprese
<b>Valutazione portafoglio crediti con criteri ESG</b>	Analisi e valutazione del portafoglio crediti secondo criteri ESG attraverso strumenti esterni resi disponibili dal centro informatico di Gruppo	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> prime valutazioni del portafoglio credito privati per i finanziamenti con garanzia immobiliare con l'attività di recupero dell'APE (attestazione di performance energetica)
<b>Evoluzione offerta prodotti e servizi ESG</b>	Mappatura ed evoluzione del catalogo prodotti in ambito ESG sia per i privati che per le aziende	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> aggiornato ed ampliato il catalogo di offerta di prodotti e servizi in ambito ESG
<b>Educazione finanziaria e formazione sulla sostenibilità</b>	Potenziamento delle attività di educazione finanziaria e formazione alla sostenibilità nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica, sociale e ambientale, consapevole e attiva, rivolta a tutta la comunità	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> svolte attività di educazione finanziaria e formazione alla sostenibilità
<b>CiviCrowd for 2030</b>	Lancio di una seconda call per supportare con il crowdfunding progetti che impattino su una specifica area di intervento all'interno degli obiettivi dell'Agenda 2030 (rivolta a no profit e istituzioni del territorio).	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> è proseguita l'attività di formazione e consulenza sul crowdfunding a favore del settore no profit locale ed è stato lanciato il secondo bando CiviCrowd for 2030 per progetti ad impatto su alcuni obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>	Aggiornamento della policy outsourcing e delle procedure di selezione e monitoraggio del fornitore con criteri ESG (es. questionario per valutarne il posizionamento ESG del fornitore) in linea con gli acquisti di prodotti ecologici	<b>Obiettivo raggiunto al 50%:</b> introdotte le prime linee guida per la valutazione dei fornitori con criteri ESG

Azione 2025	Obiettivi 2025
<b>Valutazione del portafoglio crediti imprese con criteri ESG</b>	Introduzione di uno score ESG per le controparti aziendali
<b>Evoluzione dell'offerta di prodotti e servizi ESG</b>	Ampliamento del catalogo prodotti in ambito ESG sia per i privati che per le aziende
<b>Educazione finanziaria e formazione sulla sostenibilità</b>	Potenziamento delle attività di educazione finanziaria e formazione alla sostenibilità nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica, sociale e ambientale, consapevole e attiva, rivolta a tutta la comunità con un focus particolare sul target giovani
<b>CiviCrowd for 2030</b>	Lancio di una terza call per supportare con il crowdfunding progetti che impattino su una specifica area di intervento all'interno degli obiettivi dell'Agenda 2030 (rivolta a no profit e istituzioni del territorio)

# – Finalità 3 – Valore per il Capitale umano

*“Porre al centro delle proprie scelte strategiche e operative il capitale umano, fattore chiave del successo della Società, promuovendo il rispetto e la cura del valore e della dignità dei singoli individui, favorendo l’integrazione, l’espressione e la valorizzazione della diversità*

*in ogni ambito, creando un ambiente di lavoro positivo volto alla valorizzazione, allo crescita professionale e al benessere delle persone, al fine di sviluppare il potenziale di ognuno e far crescere costantemente l’orgoglio, la soddisfazione e il senso di appartenenza”*

Obiettivo di impatto coerente con policy sostenibilità di Gruppo	Tema ESRS (o Entity specific)	Impatto	Area di impatto BIA	Informazioni di sostenibilità ed azioni pianificate
Combattere ogni forma di discriminazione, rispettando la diversità e promuovendo le pari opportunità e garantire una retribuzione equa per tutti/e i/le dipendenti	Forza di lavoro propria	Promozione dell’inclusione con riflessi sulle persone e sull’ambiente e riduzione del gender gap	Lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diversità, pari opportunità e inclusione</li> <li>✓ Benessere in azienda</li> <li>✓ Smart working</li> <li>✓ Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>✓ Diffusione di una cultura dell’impegno sociale</li> </ul>
	Forza di lavoro propria	Aumento del benessere della persona, anche attraverso l’utilizzo di strumenti di flessibilità lavorativa (es. smart working) e sostegno alle famiglie anche grazie anche a strumenti di congedo per motivi famigliari/parentali	Lavoratori	
	Forza di lavoro propria	Aumento del livello di sicurezza e di benessere per i lavoratori	Lavoratori	
	Comunità interessate	Contribuzione alle iniziative sociali che favoriscono l’inclusione sociale, il benessere della collettività e la tutela dei diritti.	Comunità	
Promuovere la crescita professionale dei propri dipendenti attraverso adeguate attività formative.	Forza di lavoro propria	Crescita delle competenze dei lavoratori con connesso incremento della soddisfazione degli stessi	Lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formazione e sviluppo del personale</li> <li>✓ Formazione per una cultura diffusa sulla sostenibilità</li> </ul>

La Banca vuole prendersi cura del benessere delle persone che lavorano in azienda e promuove una cultura aziendale caratterizzata da rispetto reciproco e partecipazione, per una piena realizzazione della persona. Nell’ambito dell’evoluzione del Gruppo, il 1/7/2024 è stata istituita, in capo alla Divisione People Management, l’Unità HR Business Partner della Banca con l’obiettivo di creare un ponte tra le strategie definite dalla Divisione e dalle Direzioni della Capogruppo e il personale della Banca. L’istituzione di questa unità consente infatti di rispondere con maggiore efficacia alle specifiche esigenze territoriali della Banca, preservandone l’identità e il legame con il tessuto locale, pur integrandola pienamente nelle politiche di Gruppo. La creazione dell’Unità HR Business Partner della Banca è frutto dell’accentramento presso la Capogruppo del presidio organizzativo in ambito gestione del personale della Banca. Pertanto le azioni e attività che in seguito vengono illustrate si riferiscono sia ad azioni e attività di Gruppo a valere anche sul personale della Banca o ad azioni e attività specifiche per il personale la Banca.

## Diversità, pari opportunità e inclusione

La Banca in coerenza con la politica di Gruppo si impegna a promuovere a tutti i livelli un ambiente di lavoro inclusivo, equo e privo di qualsiasi forma di discriminazione. Non ammette alcuna forma di disparità di trattamento nei confronti di alcun individuo. Garantisce inoltre l’assenza di discriminazioni nel recruiting, nell’assunzione, nella formazione e nella gestione del rapporto di lavoro sotto ogni profilo, come previsto dalla Policy “Diversity, Equity & Inclusion” di Gruppo - recepita a partire dal 2023 - nonché dal Codice Etico e di comportamento.

La Banca riconosce l’importanza di un’organizzazione diversificata e garantisce che tutte le persone abbiano pari opportunità nello sviluppo delle proprie carriere e che possano esprimere liberamente le loro caratteristiche individuali senza alcuna discriminazione riguardante la razza e l’origine etnica, il colore della pelle, il sesso, l’orientamento sessuale, l’identità di genere, la disabilità, l’età, la religione, le opinioni politiche, l’ascendenza nazionale o l’ estrazione sociale, nonché qualsiasi altra forma di caratteristica individuale. L’approccio della Banca è orientato al pieno rispetto dei diritti umani, all’attenzione alle pari dignità e pari opportunità, all’equità e non discriminazione, alla libertà di espressione e alla trasparenza. Le politiche di DE&I sono alla base di tutte le politiche che il Gruppo adotta per la gestione del personale e si integrano all’interno del framework normativo complessivo del Gruppo, con particolare riferimento ai seguenti documenti:

- ✓ Codice Etico del Gruppo;
- ✓ Policy di Sostenibilità di Gruppo;
- ✓ Regolamento Politiche e prassi di remunerazione della Banca.

Il Gruppo ha implementato azioni specifiche per promuovere la diversità, l’equità e l’inclusione in linea con quanto definito dalla policy Diversity, Equity & Inclusion adottata. In particolare, viene monitorato e rendicontato la composizione della forza lavoro rispetto alle diverse dimensioni della diversità, inclusi genere, età, background culturale e altre caratteristiche con cadenza almeno annuale. Il monitoraggio avviene anche compilando annualmente l’Inclusion Impact Index che consente di mappare e misurare le proprie politiche di Diversità, Equità e Inclusione. È costituito da due parti: una sezione quantitativa che restituisce un’analisi sulla parità di genere e generazionale

dell'organizzazione, e una sezione qualitativa che raccoglie il posizionamento dell'azienda sull'inclusione a 360°, analizzando le politiche dell'organizzazione rispetto a sei aspetti di diversità. L'Inclusion Impact Index permette di comprendere come il Gruppo e la Banca si posizionano rispetto ad altri player nazionali. Sono stati definiti dei presidi per garantire nel continuo un processo di selezione, valutazione e promozione basati su criteri oggettivi e trasparenti così che nessun criterio soggettivo (etnia, lingua, religione, genere, orientamento sessuale, origine nazionale, età, disabilità, opinione politica, stato civile ecc.) possa impattare sulla selezione e lo sviluppo delle carriere delle persone.

In particolare, il Gruppo ha adottato delle politiche interne per eliminare il glass ceiling, ossia quegli ostacoli che le donne lavoratrici incontrano nella loro carriera per raggiungere posizioni di vertice. Viene infatti verificato che i percorsi di sviluppo vengano attivati in maniera paritario tra uomo e donna. Viene misurato con cadenza annuale il pay gap così da verificarne l'andamento e capire se necessario adottare azioni correttive per garantire l'equità retributiva a tutti i livelli. Il Gruppo adotta infatti un approccio strutturato per garantire l'equità retributiva tra i generi, implementando un sistema di monitoraggio continuativo basato su indicatori specifici, concentrandosi soprattutto sul Gender Equity Pay Gap ossia assicurando che vi sia parità salariale in base all'assegnazione di responsabilità e mansioni.

L'impegno del Gruppo nella promozione della diversità si concretizza anche attraverso partnership strategiche. Il Gruppo aderisce alla "Carta Donne in banca" dell'ABI e collabora attivamente con "Valore D", network che unisce oltre 350 imprese italiane impegnate nella promozione dell'inclusione e dell'uguaglianza di genere nel mondo professionale.

Grazie a queste partnership sono proseguite anche nell'anno 2024 diverse iniziative formative ed informative (cd. "talks") sui temi di "Diversity Equality & Inclusion" che hanno coinvolto un'elevata numerica di collaboratrici e collaboratori, con la finalità di favorire l'adozione di azioni e misure per promuovere il rispetto e l'integrazione tra le persone, al fine di sviluppare un approccio culturale funzionale ad un ambiente di lavoro inclusivo. A livello formativo si è puntato molto sul promuovere la cultura DE&I a livello manageriale: sono stati infatti organizzati diversi workshop tematici per i manager del Gruppo finalizzati a comprendere le ragioni per cui è utile promuovere la diversità in un gruppo di lavoro e fornire gli strumenti per valorizzarla nel miglior modo possibile.

La parità di genere è stata promossa anche con diverse iniziative di sensibilizzazione: sia mediante pubblicazioni di informative nella intranet aziendale, sia con la fruizione del corso online "La parità di genere nel Gruppo Sparkasse" sviluppato con l'obiettivo di fornire una panoramica sugli impegni e le azioni adottate dal Gruppo al fine di promuovere la parità di genere a tutti i livelli aziendali e assegnato a tutti i nuovi assunti.

La maternità rimane un ostacolo nel percorso di raggiungimento della parità di genere nel mercato del lavoro, poiché la scelta di avere un figlio ha effetti fortemente asimmetrici su uomini e donne (cosiddetta child penalty). Per questo il Gruppo ha avviato delle azioni di sensibilizzazione finalizzate a promuovere un maggior utilizzo dei congedi di congedo parentale da parte degli uomini e ha proseguito nell'erogazione di percorsi di formazione dal titolo "Back to Work!" con l'obiettivo di facilitare il rientro lavorativo sensibilizzando i partecipanti alla corretta distribuzione dei carichi di lavoro familiari.

Il Gruppo è, infine, costantemente impegnato nel

sostenere le persone appartenenti alle categorie protette. Nella Banca sono comprese presenti collaboratori appartenenti alle categorie protette perfettamente integrati all'interno dei team di cui fanno parte e assegnatari di attività e mansioni adatte alle loro capacità e attitudini, nei termini previsti dalle normative vigenti.

È in essere una Convenzione di Programma che prevede un piano di assunzione e, in quest'ottica, è stato stipulato con le relative istituzioni un Accordo che prevede un Programma d'assunzione per la copertura graduale della quota d'obbligo prevista dalla normativa vigente.

## Metriche

### Distribuzione di genere e in numero e in percentuale a livello di alta dirigenza\*

Qualifica	Genere (in numero)			Genere in %	
	M	F	TOT	M	F
Dirigenti	4	1	5	80%	20%
Quadri Direttivi-livello4	55	8	63	87%	13%
Quadri Direttivi-livello3	32	10	42	76%	24%
<b>Totale</b>	<b>91</b>	<b>19</b>	<b>110</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>

(\*Per alta dirigenza si fa riferimento ai dipendenti con qualifiche di Dirigenti e Quadri Direttivi di 3° e 4° livello)

### Distribuzione dei dipendenti per fascia di età e genere

Dipendenti (numero)	31/12/2024		
	Uomini	Donne	Totale
<b>Fasce di età</b>			
<30	21	23	44
30-50	151	159	310
>50	146	88	234
<b>Totale</b>	<b>318</b>	<b>270</b>	<b>588</b>
<b>Età media</b>	<b>47,61</b>	<b>44,97</b>	<b>46,40</b>

### Distribuzione dei dipendenti per fascia di età e genere in percentuale

Dipendenti (in percentuale)	31/12/2024		
	Uomini	Donne	Totale
<b>Fasce di età</b>			
<30	4%	4%	7%
30-50	26%	27%	53%
>50	25%	15%	40%
<b>Totale</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>
<b>Età media</b>	<b>47,61</b>	<b>44,97</b>	<b>46,40</b>

Numero totale e percentuale di dipendenti con disabilità\* presenti tra i dipendenti

Genere	Numero	In % sul totale dei dipendenti
Uomo	13	4,09%
Donna	24	8,89%
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>6,29%</b>

(\*Nel conteggio sono state inserite persone con una disabilità minima del 60% e riconosciute come assunzione obbligatoria di persona con disabilità)

Rapporto tra la remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la remunerazione totale annua mediana di tutti i dipendenti\*

Rapporto	2024
Rapporto tra la retribuzione totale annua della figura più retribuita e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti	3,59

(\*Al denominatore del rapporto non viene considerata la figura più retribuita)

### Episodi di discriminazione, denunce e incidenti in materia di diritti umani

Non si sono registrati episodi di discriminazione, denunce, e incidenti in materia di diritti umani.

Divario retributivo di genere\*, espressa in percentuale del livello retributivo medio dei dipendenti di sesso maschile suddiviso per qualifica

Qualifica	2024
<b>Dirigenti</b>	<b>77,70%</b>
<b>Quadri Direttivi</b>	
Quadri Direttivi-livello1	98,09%
Quadri Direttivi-livello2	97,74%
Quadri Direttivi-livello3	99,61%
Quadri Direttivi-livello4	92,87%
<b>Aree professionali</b>	
<b>Livello Unico</b>	<b>101,79%</b>
Aree professionali-livello1	98,77%
Aree professionali-livello2	96,33%
Aree professionali-livello3	94,19%
Aree professionali-livello4	99,04%

(\*Da leggersi: la retribuzione media di un quadro direttivo di 1° liv. di una donna corrisponde al 98,09% di quella di un uomo)

### Congedo parentale

Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari, e relativa ripartizione per genere.

	2024		
	Donne	Uomini	Totale
<b>Rientro dopo il congedo parentale</b>			
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo [1]	8	1	9
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il termine del congedo [2]	6	1	7
<b>Tasso di rientro dal congedo</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>78%</b>
Numero di soggetti che hanno richiesto il congedo e sono trascorsi 12 mesi dal rientro [3]	3	1	4
Numero di dipendenti che trascorsi 12 mesi dal termine del congedo sono ancora occupati [4]	3	1	4
<b>Tasso di mantenimento a 12 mesi dei dipendenti tornati al lavoro</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

[1] Per le donne è stato considerato solo il congedo parentale richiesto dopo il congedo di maternità.

[2] Sono stati considerati i congedi che terminano nel 2024 e quindi colleghi che rientrano nel 2024

[3] Sono stati considerati i rientri del 2023 (2024=trascorsi 12 mesi)

[4] Congedi terminati nel 2023 = dipendenti ancora in servizio nel 2024

Contribuisce a:



## Benessere in azienda e smart working

L'equilibrio tra vita professionale e vita privata dei collaboratori rappresenta già da alcuni anni un valore fondamentale per il Gruppo, parte integrante della sua visione di sostenibilità. Non si tratta solo di un concetto astratto, ma di un impegno concreto che si traduce in politiche mirate, azioni tangibili e obiettivi misurabili.

Nel corso del 2024 è stata estesa a tutto il personale della Banca, compatibilmente con le specifiche esigenze organizzative, la possibilità di svolgere la propria prestazione in modalità agile (cd. Smart Working). In particolare, il personale addetto agli uffici centrali può lavorare in modalità agile fino a 10 giorni al mese, mentre per chi opera nella rete di filiali, è previsto un numero massimo di 16 giornate da dedicare ad attività formative.

In aggiunta a questi due strumenti concreti di flessibilità, sono stati realizzati dei webinar dedicati alla tematica Time Management e un progetto più ampio sulla "Conciliazione Work-Life Balance" con l'obiettivo specifico di fornire ai collaboratori le competenze necessarie per gestire al meglio il tempo e le sfide che la vita quotidiana professionale e privata presenta.

Nella convinzione che il benessere passi anche attraverso un ambiente di lavoro sano e positivo, sono state messe a terra ulteriori azioni improntate alla cura ed il benessere psico-fisico delle persone. In particolare, per quanto riguarda il benessere e la salute mentale delle persone, è stato attivato un servizio di consulenza specializzato, l'Employee Assistance Program (EAP), che punta a fornire una consulenza specializzata nei confronti della singola persona che usufruisce del servizio. Pertanto, ciascun collaboratore può beneficiare di consulenze di tipo psicologico,

legale, fiscale e socio-assistenziale con l'ausilio ed il supporto di professionisti qualificati.

Lo sviluppo professionale e personale rappresenta una leva strategica e concorre nel creare le migliori condizioni di benessere lavorativo e personale. Pertanto, sono stati realizzati specifici percorsi formativi ad hoc per i Responsabili, con un focus sulla conciliazione vita lavorativa e vita privata, sulla gestione dei team in smart working e sulla valorizzazione della diversità.

Inoltre, al fine di celebrare i successi delle persone e rafforzare il senso di comunità, è attivo un programma di borse di studio per i figli dei dipendenti che si sono distinti per il loro impegno e per i risultati ottenuti.

La Banca, in linea con le disposizioni del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria, offre ai propri dipendenti un sistema di assistenza sanitaria integrativa con lo scopo di garantire una copertura delle spese mediche sostenute. I beneficiari dell'assistenza sanitaria sono i dipendenti del Gruppo con contratto a tempo indeterminato, i dipendenti che accedono a prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di categoria e i loro familiari fiscalmente a carico. Sono previste casistiche, modalità e prestazioni specifiche anche per familiari non fiscalmente a carico, come il coniuge, il convivente more uxorio, i figli e altri familiari presenti nel medesimo stato di famiglia. Sono inoltre previste prestazioni straordinarie come la Long Term Care in caso di disabilità temporanea o permanente derivante da infortunio e la copertura delle visite specialistiche a seguito di controlli periodici.

La comunicazione rappresenta, infine, un pilastro fondamentale che, unitamente alle azioni sopra descritte, consente di garantire ai collaboratori di essere informati rispetto le varie iniziative proposte. Canale di comunicazione e informazione dedicato ai collabora-

tori è l'Intranet aziendale rendendo più facile trovare le informazioni e i servizi rivolti ai collaboratori.

È inoltre attivo dalla fine dello scorso anno il servizio di "Banca del Tempo Solidale" ovvero un bacino annuale di ore di assenza retribuita a favore delle lavoratrici/lavoratori che, per far fronte a gravi e accertate situazioni personali e/o familiari, abbiano necessità di un'ulteriore dotazione di permessi. La "Banca del Tempo Solidale" viene alimentata dai dipendenti che scelgono di aderire volontariamente all'iniziativa mediante la donazione a titolo gratuito di giornate di ferie eccedenti la misura di legge prevista per l'anno, ore di banca ore e eventuali permessi contrattuali retribuiti, e dalla Banca che contribuisce con una dotazione pari ad una volta e mezza il totale delle ore versate complessivamente dai dipendenti.

Contribuisce a:



**Indicatore BES Lavoro e conciliazione tempi di vita: 3.13 soddisfazione per il lavoro svolto**

## Salute e sicurezza sul lavoro

La Banca considera l'integrità fisica delle proprie risorse un valore inalienabile ed opera nel pieno rispetto della dignità umana impegnandosi ad assicurare condizioni di lavoro in un ambiente sano e sicuro nel rispetto dell'ambiente e in conformità a tutte le normative a protezione della sicurezza del lavoratore e dell'ambiente.

Il Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro aziendale (di seguito SGSL) è fondato sul totale rispetto delle normative cogenti in materia, e comprende uno sforzo prevenzionistico orientato al miglioramento continuo e alla conservazione dell'integrità fisica e morale dei lavoratori e degli utenti per raggiungere sempre più elevati standard di salute e sicurezza, livelli ergonomici diffusi e clima di lavoro ottimale.

A tal fine l'Azienda si impegna a sviluppare un sistema prevenzionistico, per mezzo di metodologie e procedure ed in funzione della specifica tipologia e complessità dell'attività lavorativa, per garantire misure generali di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e la piena rispondenza all'evoluzione delle normative ed agli obiettivi strategici in tema di salute e sicurezza sul lavoro.

La politica adottata dal Gruppo in materia di salute e sicurezza è stata delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- ✓ perseguire la tutela della salute ed integrità psico-fisica dei lavoratori facendo propria la definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;

- ✓ perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D. Lgs. 106/09, la valutazione sia dei "fattori di rischio" che delle "condizioni di rischio";
- ✓ perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D. Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del Codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Le singole società del Gruppo esplicitano chiaramente e rendono noti mediante sia i regolamenti interni in materia di sicurezza sul lavoro sia con la formazione e divulgazione delle procedure esistenti, i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni, di ogni tipo e ad ogni livello, in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Inoltre, lo stesso Modello di prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, di cui il Codice Etico di Gruppo ne è parte integrante, prevede misure aziendali per la prevenzione dei reati contro la personalità individuale nonché dei reati commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro.

La Capogruppo ha formalizzato le predette procedure per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro nella pertinente regolamentazione interna sottoponendola all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nonché, ad aggiornamento e controllo nel rispetto del sistema dei controlli interni adottato. A tal fine le singole società del Gruppo si impegnano costantemente affinché si possa:

- ✓ evitare i rischi;
- ✓ valutare i rischi che non possono essere evitati;
- ✓ combattere i rischi alla fonte;
- ✓ adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di la-

voro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;

- ✓ tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- ✓ sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- ✓ programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- ✓ dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- ✓ impartire adeguate istruzioni e garantire idonea formazione ai lavoratori.

Tali principi sono utilizzati per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari.

Con riferimento alla salvaguardia dei collaboratori e dei clienti e, in particolare, alla prevenzione del rischio rapina e aggressione nelle filiali e alla gestione dei collaboratori in nelle diverse situazioni di emergenza, inclusa quella pandemica dovuta al COVID19, la tutela delle persone continua ad essere il principio cardine che ispira tutte le iniziative realizzate per la protezione delle filiali che ha portato al potenziamento e all'introduzione di misure tecnologiche di sicurezza, supportate dallo sviluppo della cultura della sicurezza.

Al fine di assicurare il rispetto dei criteri e dei principi sopra menzionati, la Capogruppo definisce e applica

politiche e procedure efficaci per assicurare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Datore di Lavoro Delegato, con la collaborazione del Servizio di Prevenzione e Protezione, presidia l'efficacia, nonché il corretto funzionamento del processo per la sicurezza nei luoghi di lavoro, per la Capogruppo e per le società controllate in conformità con quanto disciplinato nel Regolamento di Gruppo "Tutela della salute e sicurezza sul lavoro". In particolare, sono stati attribuiti i ruoli e le responsabilità delle diverse unità organizzative deputate allo svolgimento delle attività lavorative di ogni società del Gruppo.

Il personale addetto alla salute e sicurezza del Gruppo, individuato ai fini del D. Lgs. 81/2008, è rappresentato: dal Responsabile del Servizio Sicurezza sul lavoro del Gruppo, dai Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), delle singole società del Gruppo, dall'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione del Gruppo (ASPP), dal Medico Competente Coordinatore con due altri Medici Competenti Coordinati, dagli 8 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Tutti i dipendenti sono formati e informati sulle disposizioni in vigore, sulla prevenzione dei rischi e sul comportamento da tenere in presenza di situazioni di emergenza compresi, primo soccorso, eventi criminosi, incendio. Una formazione specifica è inoltre fatta alle figure contemplate dal D. Lgs. 81/2008 (Dirigenti, Preposti, Addetti all'emergenza, Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza).

Al fine di garantire un pronto intervento, all'interno dell'organizzazione sono individuati gli "Addetti a compiti speciali" ossia i dipendenti che a seguito di opportuni corsi di formazione assumono la nomina di incaricati per l'antincendio e per il primo soccorso, così come prevedono le vigenti normative in materia

di sicurezza sul lavoro. Sono previsti anche i "referenti alla sicurezza" che intervengono in caso di allarmi al di fuori dell'orario di lavoro e collaborano nella gestione delle emergenze.

Le principali attività in ambito Salute e Sicurezza sul Lavoro effettuate per la Banca nel corso del 2024 si possono così riassumere:

- ✓ attivazione di tutte le procedure ed attività già previste dal nostro Regolamento di Gruppo "Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" e dalla relativa Norma Operativa;
- ✓ svolte circa 30 giornate uomo di sopralluoghi in tutte le sedi operative al fine di verificare la presenza delle dotazioni e degli addetti alle emergenze, monitorare i parametri ambientali e microclimatici, per conoscere i collaboratori e prendere atto di eventuali problematiche;
- ✓ implementazione della documentazione necessaria: Piani di emergenza, planimetrie di emergenza e DVR di tutte le sedi operative;
- ✓ attività di monitoraggio e posizionamento dei dosimetri per il rischio Radon ai sensi della nuova relativa normativa;
- ✓ applicazione del mansionario di Gruppo per la relativa valutazione dei rischi ed attivato il comune protocollo sanitario;
- ✓ pianificazione ed effettuazione della formazione, in particolare per dirigenti prevenzionistici, preposti prevenzionistici e neoassunti;
- ✓ aggiornamento del DVR per ogni sede operativa e accertamento dell'assenza di pericoli gravi ed imminenti per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- ✓ avviata con Sparim, società che gestisce gli immobili del Gruppo, un'intensa attività al fine di pianificare interventi di miglioramento.

## Metriche

In totale, per la Banca operano circa 116 addetti all'antincendio, 118 addetti al primo soccorso, che rappresentano circa il 25% del personale. Sono inoltre presenti circa 48 referenti per la sicurezza fisica. Oltre a quanto sopra descritto in materia di sicurezza fisica e sul lavoro, grande attenzione è posta riguardo all'aggiornamento della formazione svolta in modo efficace ed avvincente, utilizzando anche la metodologia on-line. Nel 2024 per la Banca sono state erogate 1.814 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro per un totale di 241 partecipanti, numerose quindi le edizioni formative svolte in aula e on-line.

Nel 2024 i medici competenti hanno svolto per la Banca 94 visite mediche (48 per il personale femminile e 46 per quello maschile) e 6 sopralluoghi sanitari nelle sedi operative.

Il 100% di tutti i dipendenti è coperto dal sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro basato.

Il numero di decessi dovuti a infortuni sul lavoro è pari a zero. Il numero di decessi dovuti a infortuni e/o a malattie legate al lavoro legati al lavoro è pari a zero. Non risultano malattie professionali registrate dai medici competenti. Nel 2024 il numero di infortuni della Banca risulta essere pari a 1: n. 1 infortuni sul luogo di lavoro e nessun infortunio in itinere.

Contribuisce a:



## Promozione di una cultura dell'impegno sociale

L'impegno sociale rappresenta un valore fondamentale per il benessere della comunità e per la crescita delle organizzazioni. Per questo il Gruppo vuole coinvolgere attivamente il proprio personale in iniziative che possono fare la differenza nella comunità.

Un'iniziativa di coinvolgimento del personale è quella relativa al progetto ZeroCarta. Un progetto tramite il quale i clienti della Banca optando per l'opzione ZeroCarta del conto corrente si impegnano ad utilizzare per la gestione del conto i canali digitali messi a disposizione della Banca e accettare che i relativi documenti contabili e contrattuali vengano messi a disposizione in formato digitale mediante i canali di internet banking. Nel caso in cui il Cliente richieda la produzione ed invio dell'estratto conto e di altre comunicazioni in formato cartaceo tramite servizio postale, il 50% dei costi che gli vengono addebitati per contratto confluisce in un plafond "Green" che la Banca verserà in favore di uno o più progetti per la salvaguardia ambientale sul territorio locale. La candidatura e la selezione dei progetti a cui destinare ogni anno il plafond così maturato avviene attraverso il coinvolgimento del personale della Banca che può segnalare i progetti da candidare e votare i progetti candidati. Questa iniziativa mira a rafforzare il legame con il territorio e a generare un impatto positivo, offrendo ai collaboratori l'occasione di segnalare e votare i progetti ambientali di loro interesse che verranno sostenuti grazie alla distribuzione dei proventi raccolti con il plafond green.

Nel 2024 sono stati segnalati 7 progetti ambientali e a seguito delle votazioni del personale del Gruppo sono stati selezionati due progetti assegnatari di un contributo complessivo di 11 mila euro. Una comuni-

cazione dell'esito dell'iniziativa è stata comunicata a tutti i clienti che hanno scelto il conto corrente nella versione "ZeroCarta".

## Formazione e sviluppo del personale

Il Gruppo riconosce nella formazione e nello sviluppo delle competenze un pilastro strategico per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e la creazione di valore sostenibile.

Per questo motivo, il Gruppo si impegna a promuovere attività di formazione e sviluppo che favoriscano un apprendimento continuo e una gestione agile delle competenze, supportando lo sviluppo professionale dei collaboratori e delle collaboratrici. Una formazione adeguata rappresenta un motore di trasformazione che potenzia le performance individuali e collettive, migliorando non solo l'efficacia organizzativa, ma anche la condivisione e l'interiorizzazione della cultura aziendale. Questo processo non si limita a rafforzare l'engagement delle persone, ma crea un ecosistema virtuoso in cui ogni individuo si sente parte integrante del successo aziendale in linea al Piano ESG e al piano industriale "Horizon 2026".

L'impatto positivo si estende anche ai clienti del Gruppo, che beneficiano di servizi caratterizzati da standard professionali elevati, una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e un approccio responsabile. In questo modo, la qualità del servizio offerto diventa una naturale espressione dell'impegno e della competenza del personale, rafforzando la fiducia e la relazione con il cliente.

Centrale è l'adozione di sistemi di valutazione trasparenti e percorsi di crescita professionale ben strutturati, con l'obiettivo di valorizzare al massimo il talento e il potenziale di ognuno

Tutte le attività di formazione e sviluppo vengono realizzate nel Gruppo con l'obiettivo di:

- ✓ promuovere iniziative formative e progetti di sviluppo in linea con le richieste del Piano Industriale;
- ✓ organizzare un programma formativo di qualità in linea con i Valori del Gruppo e con le esigenze espresse dalle Direzioni del Gruppo;
- ✓ rispondere ai cambiamenti normativi tutelando il personale e il Gruppo dalla commissione, anche inconsapevole, di atti riconducibili a fattispecie di reato;
- ✓ attivare partnership e rapporti esclusivamente con società di consulenza e formazione capaci di garantire interventi formativi e di sviluppo personalizzati, efficaci e di alta qualità;
- ✓ valorizzare e sviluppare le competenze delle Persone in attuazione della Policy Sostenibilità e della Policy Diversity, Equity & Inclusion del Gruppo;
- ✓ ottimizzare il servizio erogato attraverso un continuo monitoraggio ed efficientamento del processo.

Con l'ingresso nel Gruppo il personale della Banca può accedere Training@Academy, una piattaforma LMS (Learning Management System) erogata in cloud da SAP SuccessFactors, accessibile ovunque e che consente di gestire on line l'intero processo formativo aziendale. Il collaboratore può visualizzare tutte le attività previste nel suo piano formativo, sfogliarle nel catalogo ed iscriversi on line in piena autonomia. Le iniziative di formazione e sviluppo del Gruppo sono pienamente allineate ai principi e alla policy di Sostenibilità, con un focus sulla trasparenza, sulla misurazione degli impatti e sulla creazione di valore condiviso per gli stakeholder. Inoltre, dal 2021 è in vigore il Sistema di Gestione per la Qualità (di seguito SGQ) conforme allo standard internazionale UNI EN

ISO 9001:2015 per i servizi di formazione, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità dei prodotti/servizi offerti e della soddisfazione del cliente, coerentemente con il contesto in cui opera il Gruppo. Il processo di estensione alla Banca della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 del Gruppo è stato avviato a partire da gennaio 2024.

Il SGQ è lo strumento attraverso il quale viene assicurato il soddisfacimento dei fabbisogni formativi del personale, coerentemente con le esigenze e le strategie aziendali, sulla base delle indicazioni fornite dalle funzioni aziendali competenti in materia, in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie prestazioni. Nel corso del 2024 i percorsi di formazione e sviluppo delle competenze sono stati sviluppati rispondendo agli obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo si è posto, ed in linea alle esigenze normative, tecniche, commerciali e strategiche, prevedendo il supporto delle funzioni competenti (specialistiche e di business), oltre che delle funzioni di controllo, ove necessario.

L'offerta formativa e di sviluppo messa a disposizione dal Gruppo e fruita da tutti i suoi collaboratori e dalle sue collaboratrici ha riguardato diverse aree tematiche, che sono state trattate tramite corsi online, corsi in aula erogati da formatori interni e/o da docenti esterni, corsi "blended", percorsi di coaching individuali, team building, corsi esterni altamente specialistici.

Per i nuovi assunti vengono organizzati percorsi di onboarding e training on the job che mirano ad accogliere e accompagnare le persone facilitando l'acquisizione di autonomia, dei Valori del Gruppo e delle sue caratteristiche, favorendo l'inserimento in team e sviluppando il senso di appartenenza all'azienda.

Nel 2024 è stato introdotto nella Banca il nuovo modello commerciale: in collaborazione con la Direzione

Commerciale sono stati organizzati dei workshop per le nuove figure introdotte con l'obiettivo di fornire tutti gli strumenti necessari per far proprio il nuovo modello commerciale, che prevede l'evoluzione dei ruoli in ottica di maggior specializzazione. I workshop tematici hanno visti coinvolti i Direttori/Preposti di Filiale, i consulenti imprese, i consulenti piccole imprese, i consulenti personal e consulenti private banking. I Direttori/Preposti di Filiale sono stati poi protagonisti di un percorso formativo a loro dedicato finalizzato a rafforzare le loro competenze manageriali e renderli pronti per gestire il cambiamento.

In ottica di sviluppo delle competenze ed acquisizione dei nuovi ruoli, sono stati erogati percorsi professionalizzanti in materia creditizia, finanziaria e assicurativa così da permettere ai collaboratori di rispondere adeguatamente alle esigenze dei clienti rispettando gli obiettivi di business.

### Formazione per una cultura diffusa della sostenibilità

Nel corso del 2024 si è concluso il percorso formativo sulle tematiche ESG avviato con il "Centro di Competenza per la Sostenibilità" della Libera Università di Bolzano a cui hanno partecipato i consulenti Corporate banking, i Consulenti imprese ed i Referenti ESG del Gruppo.

I consulenti, inoltre, hanno partecipato a sessioni formative per promuovere una conoscenza delle novità normative nella gestione del credito sostenibile e uno sviluppo delle conoscenze sull'integrazione dei fattori ESG nei servizi di investimento e nella piattaforma di consulenza interna. Diversi corsi online in materia ESG sono stati inseriti nei percorsi di aggiornamento permanente della Rete. Ad esempio, i consulenti cer-

tificati MiFID hanno completato la Collection ESG di Prometeia che ha approfondito i seguenti temi: "Gli indicatori di "qualità" per la valutazione degli OICR", "ESG: il nuovo Action Plan della Commissione Europea", "Gli Investimenti responsabili" e "Focus Regolamento UE 2088/2019 Novità e Impatti". I consulenti imprese e corporate sono stati aggiornati sul nuovo progetto strategico in ambito turismo affinché i consulenti stessi possano accompagnare correttamente la clientela rientrando nella filiera del turismo nella transizione climatica.

Importanza rilevante anche ai percorsi normativi in particolare per la formazione in materia di D.lgs 231/01, di prevenzione della corruzione all'interno del Gruppo e sulla trasparenza.

La Banca ha fortemente investito nello sviluppo di una leadership inclusiva capace di rafforzare le compe-

tenze dei manager così che possano avere le competenze necessarie per gestire un contesto di forte cambiamento. È stato organizzato il percorso "Essere leader del cambiamento" che, attraverso sessioni formative e team/individual coach, si è posto l'obiettivo di cambiare il mindset dei Responsabili al fine di sviluppare e aumentare l'approccio al cambiamento, passare dalla rigidità del "si è sempre fatto così" al proporre, accettare, scoprire nuove opzioni sviluppando la responsabilità di quando "lasciare andare" e quando correggere gli errori. Si è posta l'attenzione agli stili comunicativi di leadership, alla gestione dei conflitti, alla gestione del team a distanza, alla gestione delle diversità all'interno dei Team e alla capacità di organizzazione e pianificazione della propria agenda.

## Metriche

Numero totale di ore di formazione suddiviso per genere e per qualifica

TOTALE ORE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER GENERE E INQUADRAMENTO			
Inquadramento	Donna	Uomo	Totale
Dirigente	49	281	330
Quadro	5.630	15.241	20.871
Aree professionale	9.449	8.063	17.512
<b>Totale</b>	<b>15.128</b>	<b>23.585</b>	<b>38.713</b>

Numero medio di ore di formazione suddiviso per genere e per qualifica

ORE DI FORMAZIONE MEDIE SUDDIVISE PER GENERE E INQUADRAMENTO			
Inquadramento	Donna	Uomo	Totale
Dirigente	49,18	70,23	66,00
Quadro	70,38	81,07	77,88
Aree professionale	49,99	63,99	55,59
<b>Totale</b>	<b>56,03</b>	<b>74,17</b>	<b>65,84</b>

Numero totale di ore di formazione su tematiche ESG suddiviso per genere e per qualifica

TOTALE ORE DI FORMAZIONE AMBITO SUDDIVISE PER GENERE E INQUADRAMENTO				
Inquadramento	Donna	Uomo	Totale	in % sul Totale
Dirigente	15	45	60	18%
Quadro	576	1.309	1.885	9%
Aree professionale	549	500	1.049	6%
<b>Totale</b>	<b>1.141</b>	<b>1.854</b>	<b>2.994</b>	<b>8%</b>

\*Le ore fanno riferimento alla formazione svolta dal personale attivo al 31/12/2024.

Totale dei dipendenti che hanno partecipato a revisioni periodiche delle prestazioni e dello sviluppo della carriera suddiviso per genere e qualifica

Qualifica	(numeri)			(% ) rispetto ai totali per genere		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	4	1	5	100%	100%	100%
Quadri Direttivi	159	61	220	85%	76%	82%
Aree professionali	122	166	288	97%	88%	91%
<b>Totale</b>	<b>285</b>	<b>228</b>	<b>513</b>	<b>90%</b>	<b>84%</b>	<b>87%</b>

Contribuisce a:



## Risultati e impegni

Azione 2024	Target	Risultato
Formazione per una cultura diffusa sulla sostenibilità	Impostazione di un piano formativo per la diffusione di una cultura sulla sostenibilità rivolto a tutto il personale	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> organizzato piano formativo con diverse sessioni di formazione per la diffusione della cultura della sostenibilità tra il personale
Smart working	Avvio del progetto di smart working per i dipendenti	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> siglato l'accordo per l'estensione dello smart working a tutto il personale della Banca
Benessere in azienda	Attivazione di un supporto per il benessere psicologico dei dipendenti	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> attivato lo sportello psicologico per il personale
Diversità, pari opportunità e inclusione	Proseguire le partnership con le realtà che promuovono l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva e avviare il gruppo di lavoro sull'eliminazione delle disuguaglianze di genere	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> proseguite le partnership con i progetti Valore D e Donne in banca, organizzati diversi corsi formativi sulla DE&I e continuati i lavori per il monitoraggio e la riduzione delle disuguaglianze di genere

Azione 2025	Obiettivi 2025
Formazione per una cultura diffusa sulla sostenibilità	Proseguimento e arricchimento del piano formativo per la diffusione di una cultura sulla sostenibilità rivolto a tutto il personale
Promozione impegno sociale dei dipendenti	Attivazione di un accordo per il volontariato aziendale e monitoraggio delle prime giornate di partecipazione tra i dipendenti
Salute e sicurezza sul lavoro	Avvio delle attività per l'ottenimento della certificazione ISO 45001
Diversità, pari opportunità e inclusione	Aggiornamento del regolamento per la selezione del personale con richiamo ai valori dell'inclusività e della territorialità

# – Finalità 4 – Valore per il pianeta

*“Ricerca, adottare, promuovere e incentivare soluzioni e modelli innovativi che tendano alla sistematica riduzione dei consumi e delle emissioni climalteranti, attraverso l'applicazione in azienda e l'agevolazione all'impiego di tecnologie evolute in materia di impatto ambientale per i clienti con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo responsabile delle risorse al fine di preservarle per le generazioni future”*

Obiettivo di impatto coerente con policy sostenibilità di Gruppo	Tema ESRS (o Entity specific)	Impatto	Area di impatto BIA	Informazioni di sostenibilità ed azioni pianificate
Monitorare e ridurre le proprie emissioni attraverso politiche di efficienza energetica e ottimizzazione dei consumi, efficientare l'approvvigionamento di materie prime, lo smaltimento dei rifiuti e l'approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili	Cambiamenti climatici	Contributo alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici anche attraverso il processo di erogazione del credito/finanziamenti e la composizione del portafoglio titoli	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione ambientale</li> <li>✓ Piano di efficientamento e risparmio energetico</li> </ul>
	Cambiamenti climatici	Promozione di iniziative di efficienza energetica e di utilizzo di energia rinnovabile	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamenti green in azienda</li> <li>✓ Consumi energetici ed emissioni GES</li> </ul>

La Banca è consapevole della propria responsabilità ambientale che deriva sia dalla propria attività aziendale diretta, sia dai comportamenti degli attori con cui interagisce lungo la propria catena del valore, a monte e a valle. La Banca individua le proprie scelte in materia ambientale in coerenza con gli obiettivi di business e promuove una politica aziendale attenta alle problematiche relative all'ambiente e al territorio.

## Gestione ambientale e piano di efficientamento e risparmio energetico

È stato avviato a livello di Gruppo il progetto per la definizione di un piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici delle emissioni dirette e indirette. Nel corso del 2024 sono state effettuate le prime analisi per la quantificazione delle emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3. In particolare, per le emissioni di scope 3 il progetto di Gruppo ha visto l'avvio di una fase di analisi per:

- ✓ definire le categorie rilevanti per il Gruppo;
- ✓ stabilire la metodologia per il calcolo della baseline;
- ✓ proporre una lista di iniziative/leve di decarbonizzazione;
- ✓ calcolare i target di riduzione delle emissioni.

Per quanto riguarda invece i consumi energetici e le emissioni dirette (Scope 1) e indirette (scope 2) della Banca è stato approvato un piano di efficientamento energetico degli immobili strumentali all'attività bancaria, al fine di ridurre i consumi energetici di energia e gas e, di conseguenza, le emissioni di gas serra. I termini del progetto sono simili al programma avviato dalla Capogruppo nel 2018 e tuttora in corso. Il piano di investimenti e di attività tecniche verrà gestito in collaborazione con la Energy Service Company 'Uno Energy Innovative Solutions' e con il team di aziende manutentrici locali friulano-venete che già da tempo collaborano con la Banca.

La prima fase del progetto, della durata di circa un anno, consiste nella realizzazione degli investimenti che riguarderanno la sede centrale e la quasi totalità delle filiali, per un totale di 60 siti. Una volta completati gli interventi di efficientamento energetico, prenderà avvio il piano, nell'ambito del quale verranno realizzati i risparmi in termini di minori emissioni atmosferiche ed i minori consumi stimabili in circa il 15% della quota di energia elettrica e di gas, circa 12,5% per quanto riguarda l'energia termica e circa del 10% per l'energia frigorifera. Si prevede, a regime, una riduzione di oltre 200 tonnellate CO<sub>2</sub> all'anno, che equivalgono all'assorbimento delle emissioni da parte di 1.200 alberi ogni anno.

Per quanto riguarda l'utilizzo di energia elettrica la Banca acquista energia elettrica avente garanzia d'origine da fonte certificata rinnovabile dal proprio fornitore per la totalità delle filiali esclusa la sede centrale che è dotata di un sistema di produzione dell'energia tramite un impianto di trigenerazione.

Inoltre, il Gruppo è attivo, a partire dal 2023, in azioni tese all'autoproduzione indiretta di energia da fonti rinnovabili attraverso la controllata Sparkasse Energy che, a partire da dicembre 2024, ha messo in produzione il primo parco fotovoltaico e, prevedibilmente, metterà in produzione nel corso del 2025 il secondo parco che sta realizzando. La potenza complessiva dei due parchi solari è di 8 mWh che consentirà di coprire interamente il consumo in termini di energia elettrica del Gruppo. Sparkasse Energy sta realizzando due parchi fotovoltaici:

- ✓ l'impianto di Villa Poma (MN) è entrato in funzione il 9/12/24 ed ha una produzione di energia di 3,100k mWh/anno;
- ✓ l'impianto di Gazzo Veronese (VR) entrerà in funzione entro l'estate ed avrà una produzione di energia di 10,100k mWh/anno.

### Comportamenti green in azienda

Per promuovere comportamenti green dei dipendenti è stato avviato un programma di comunicazione interna dal titolo "Della Serie, basta poco!" Una serie di news contenenti semplici consigli per essere un po' più sostenibili nella vita e sul lavoro e per rendere il proprio lo stile di vita più "green". Inoltre, sempre con l'obiettivo di promuovere comportamenti sostenibili tra i dipendenti, è stato rilasciato il percorso formativo "Protagonisti della sostenibilità" composto da due video pillole: la prima finalizzata a fornire una panoramica generale sul mondo ESG, mentre la seconda per porre attenzione alla sostenibilità a tavola e come poter adottare dei comportamenti più sostenibili.

Contribuisce a:



### Consumi energetici ed emissioni GES (Gas a Effetto Serra)

<b>Consumo di energia e mix energetico</b>	
Gas naturale per riscaldamento	1.251
GPL	1
Gasolio per autotrazione	322
Benzina per autotrazione	0
Energia acquistata da fonte non rinnovabile	2.153
<b>6) Consumo totale di energia da fonti fossili (MWh) (somma delle righe da 1 a 5)</b>	<b>3.727</b>
<b>Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia (%)</b>	<b>71,1%</b>
<b>7) Consumo da fonti nucleari (MWh)</b>	<b>0</b>
<b>Quota di fonti nucleari sul consumo totale di energia (%)</b>	<b>0</b>
8) Consumo di combustibili per le fonti rinnovabili, compresa la biomassa (include anche i rifiuti industriali e urbani di origine biologica, il biogas, l'idrogeno rinnovabile, ecc.) (MWh)	0
9) Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti (MWh)	1.514
10) Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili (MWh)	0
<b>11) Consumo totale di energia da fonti rinnovabili (MWh) (somma delle righe da 8 a 10)</b>	<b>1.514</b>
<b>Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia (%)</b>	<b>28,9%</b>
<b>Consumo totale di energia (MWh)(somma delle righe 6, 7 e 11)</b>	<b>5.241</b>

Emissioni GES	
<b>Emissioni di GES di ambito 1</b>	
Emissioni lorde di GES di ambito 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	350
Percentuale di emissioni di GES di ambito 1 coperta da sistemi regolamentati di scambio di quote di emissioni (%)	
<b>Emissioni di GES di ambito 2</b>	
Emissioni lorde di GES di ambito 2 basate sulla posizione (tCO <sub>2</sub> eq)	1.076
Emissioni lorde di GES di ambito 2 basate sul mercato (tCO <sub>2</sub> eq)	1.078
<b>Emissioni significative di GES di ambito 3</b>	
1. Beni e servizi acquistati	36,20
2. Beni strumentali	
3. Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse nell'ambito 1 o 2)	
4. Trasporto e distribuzione a monte	
5. Rifiuti generati nel corso delle operazioni	0,10
6. Viaggi d'affari	
7. Pendolarismo dei dipendenti	
8. Attivi in leasing a monte	
9. Trasporto a valle	
10. Trasformazione dei prodotti venduti	
11. Uso dei prodotti venduti	
12. Trattamento di fine vita dei prodotti venduti	
13. Attivi in leasing a valle	
14. Franchising	
15. Investimenti	34.189,96
<b>Emissioni totali di GES</b>	
Emissioni totali di GES (basate sulla posizione) (tCO <sub>2</sub> eq)	35.652,26
Emissioni totali di GES (basate sul mercato) (tCO <sub>2</sub> eq)	35.654,26

#### Intensità di GES rispetto ai ricavi netti

Emissioni totali di GES (basate sulla posizione) rispetto ai ricavi netti (tCO <sub>2</sub> eq/unità monetaria)	0,0003
Emissioni totali di GES (basate sul mercato) rispetto ai ricavi netti (tCO <sub>2</sub> eq/unità monetaria)	0,0003

## Risultati e impegni

Azione 2024	Target	Risultato
<b>Gestione ambientale</b>	Stesura di un Piano ambientale per il monitoraggio delle emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3 del Gruppo e la definizione delle azioni di miglioramento	<b>Obiettivo raggiunto al 70%:</b> avviato il progetto per la stima delle emissioni da cui partire per l'identificazione di possibili azioni per ridurre i consumi di energia e le emissioni GES dirette e indirette
<b>Comportamenti green in azienda</b>	Definizione di iniziative comportamentali "green" in azienda	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> realizzata un'iniziativa di comunicazione interna per promuovere comportamenti green sul lavoro e nella vita personale dei dipendenti
<b>Piano di efficientamento e risparmio energetico</b>	Valutazione di un piano di interventi per l'efficientamento e il risparmio energetico e la riduzione emissioni di CO <sub>2</sub> degli edifici aziendali	<b>Obiettivo raggiunto al 100%:</b> approvato dal CdA il piano di efficientamento per la Banca

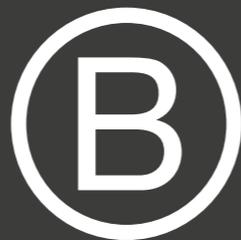
#### Azione 2025

#### Obiettivi 2025

<b>Piano di efficientamento e risparmio energetico</b>	Attivazione degli interventi di efficientamento degli immobili strumentali
<b>Gestione ambientale</b>	Avvio delle attività per l'ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001

# — CiviBank è una B Corp

Certificazione



Corporation

## Che cos'è la certificazione B Corp

Una B Corp o B Corporation è un'impresa che ha ottenuto l'omonima certificazione, ovvero la b corp certification rilasciata da B Lab, organizzazione non profit nata con la missione di diffondere un nuovo modello di business. La b corp certification identifica le aziende che, oltre ad avere obiettivi di profitto, rispondono ai più alti standard di performance sociali e ambientali, trasparenza e accountability.

La Banca è diventata il primo istituto di credito italiano a ottenere la certificazione, che viene assegnata alle organizzazioni che si impegnano a rispettare alti standard di performance sociale e ambientale, trasparenza e responsabilità e che operano in modo tale da ottimizzare il loro impatto positivo verso i dipendenti, le comunità di riferimento e l'ambiente.

Come B Corp certificata la Banca ha firmato la Dichiarazione di Interdipendenza ovvero come B Corporation e leader di questa economia emergente, crediamo:

- ✓ Che dobbiamo essere il cambiamento che cerchiamo nel mondo.
- ✓ Che ogni tipologia di business deve essere condotto come se le persone e il luogo contassero.
- ✓ Che, attraverso i loro prodotti, pratiche e profitti, le aziende dovrebbero aspirare a non fare danni e a beneficiare tutti.
- ✓ Per fare ciò è necessario agire con la consapevolezza che ciascuno di noi dipende da un altro e quindi è responsabile l'uno dell'altro e delle generazioni future.

Le B Corp, sono aziende guidate da uno scopo con l'obiettivo di creare benefici per tutti gli stakeholder non solo per gli azionisti. Gli stakeholder sono tutti: dipendenti, fornitori, clienti, la comunità territoriale, l'ambiente e tutto e tutti coloro su cui hanno un impatto.

***Nota:** la "Certificazione B Corporation" è un marchio che viene concesso in licenza da B Lab, ente privato no profit, alle aziende che, come la nostra, hanno superato con successo il B Impact Assessment ("BIA") e soddisfano quindi i requisiti richiesti da B Lab in termini di performance sociale e ambientale, responsabilità e trasparenza. Si specifica che B Lab non è un organismo di valutazione della conformità ai sensi del Regolamento (UE) n. 765/2008 o un organismo di normazione nazionale, europeo o internazionale ai sensi del Regolamento (UE) n. 1025/2012. I criteri del BIA sono distinti e autonomi rispetto agli standard armonizzati risultanti dalle norme ISO o di altri organismi di normazione e non sono ratificati da parte di istituzioni pubbliche nazionali o europee.*

# — Misurazione dell'impatto generato con metodologia BIA

## **Che cos'è il BIA**

Per ottenere e mantenere la certificazione, le aziende devono misurare le proprie performance ed esternalità attraverso lo standard di misurazione B Impact Assessment (BIA) ed ottenere un punteggio di almeno 80 punti (su 200). Questa soglia rappresenta il punto di pareggio tra quanto l'azienda prende dalla società e dall'ambiente rispetto a quanto restituisce, passando da un modello puramente estrattivo a uno rigenerativo.

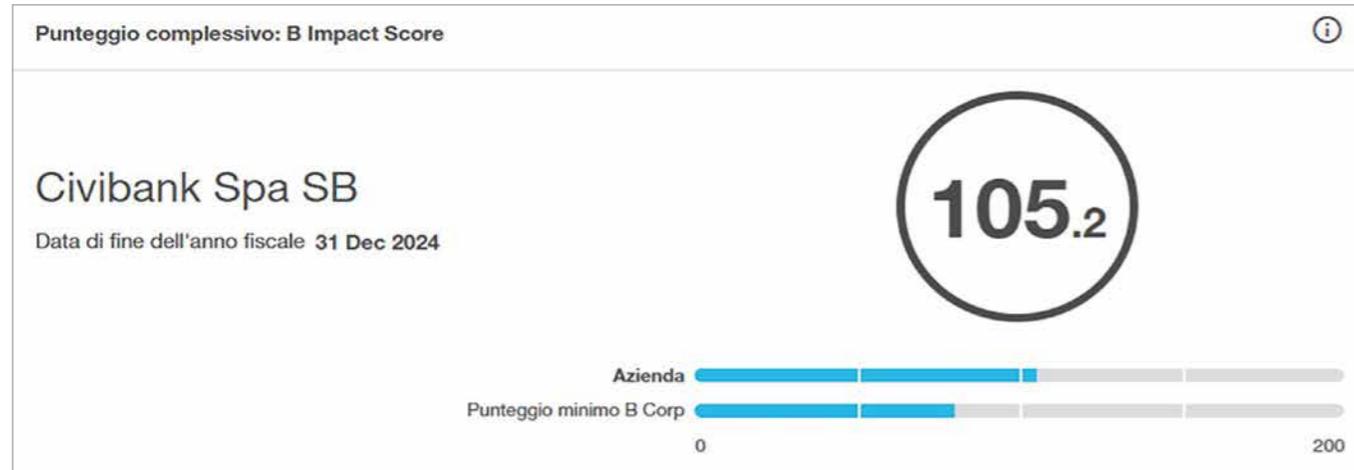
Il Benefit Impact Assessment è un benchmark sviluppato dall'ente non-profit B Lab. Questo strumento permette di valutare, in modo quantitativo e rigoroso, l'impatto sociale ed ambientale generato da un'azienda. Il BIA viene eseguito tramite una piattaforma online, all'interno della quale è richiesto all'azienda di fornire informazioni di tipo qualitativo e quantitativo attraverso un apposito questionario. Lo strumento si adatta all'azienda durante il percorso di analisi, in quanto utilizza un questionario composto da diver-

se centinaia di domande cui si accede a seconda delle risposte fornite. Proprio per questa adattabilità, ciascuna delle cinque aree di cui il BIA si compone (Governance, Ambiente, Comunità, Lavoratori, Clienti) può avere un punteggio massimo differente dalle altre a seconda del settore di appartenenza dell'azienda.

La Banca ha superato la soglia di eccellenza di 80 punti, verificati dallo Standard Trust di B Lab su una scala da 0 a 200, ed è stata quindi riconosciuta come B Corp Certificata nel Dicembre 2022, con un punteggio di 84,7 (con riferimento alle aree di valutazione identificate dallo standard stesso, ovvero, governance, lavoratori, comunità, ambiente e clienti).

Nel corso del 2024, la Banca ha proseguito il proprio impegno verso il raggiungimento delle finalità di beneficio comune attraverso le azioni descritte nei capitoli precedenti. Il risultato di questa crescita si riflette in un incremento rispetto all'ultimo punteggio certificato da B Lab che si attesta oggi a 105,2 punti.

# Valutazione di sintesi ottenuta utilizzando il BIA a fine 2024 (\*)



[civibank.it](https://civibank.it)