

**GRUPPO BANCARIO
BANCA POPOLARE
PUGLIESE**

Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2018

Ai sensi del D.Lgs. 254/2016



**Banca
Popolare
Pugliese**

**GRUPPO BANCARIO
BANCA POPOLARE
PUGLIESE**

Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2018

Ai sensi del D.Lgs. 254/2016



**Banca
Popolare
Pugliese**

Quando George Mallory si apprestava a scalare la vetta dell'Everest, la tibetana Madre dell'universo, a chi gli chiedeva i motivi di un'impresa che all'epoca (era il 1924) sembrava disperata, rispondeva semplicemente: "Perché è lì". Risposta ineccepibile, che si potrebbe adottare, oggi, per orientare le nostre scelte eco-sostenibili in tema di inquinamento, instabilità climatica, riscaldamento globale, degrado del territorio, impoverimento delle risorse naturali, energie rinnovabili, salvaguardia della biodiversità.

Perché il pianeta Terra è qui, attuale e irripetibile, in equilibrio fragile tra la bellezza che ci incanta e il degrado o l'inquinamento che non vorremmo mai vedere, come rappresentano le foto del **National Geographic** che sono illustrate nella *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018* del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese.





Sommario Generale

Premessa Metodologica	5
1. Dichiarazione del Presidente	6
2. Identità del Gruppo Banca Popolare Pugliese	7
3. Profilo e storia del Gruppo Banca Popolare Pugliese.....	8
4. Assetto Organizzativo del Gruppo Banca Popolare Pugliese.....	10
5. Mission e valori.....	11
6. Governance del Gruppo	13
7. Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni	15
8. Piano Strategico 2019-2022	19
9. L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)	20
10. Gli Stakeholder	22
11. Analisi di materialità	24
12. Reputazione e integrità nella condotta aziendale	27
13. Creazione di valore.....	38
14. Valorizzazione e crescita delle persone	40
15. Qualità e soddisfazione del cliente	49
16. Cyber Security.....	54
17. Attenzione verso i Soci.....	56
18. Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	60
19. Innovazione e trasformazione digitale	63
20. Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	67
21. Cultura ed Educazione Finanziaria.....	78
22. Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	82
23. Sviluppo del welfare	86
24. Impatto ambientale diretto	87
25. Partecipazione ad associazioni di categoria e adesione a codici, principi e altre iniziative esterne.....	91
26. Indice dei contenuti GRI e tavole di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016	93
27. Relazione della Società di revisione.....	101





Premessa Metodologica

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese (di seguito anche il “Gruppo”), relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, è stata predisposta ai sensi dell’art. 4 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254, che recepisce la Direttiva Europea 2014/95/UE.

Essa è redatta in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del suddetto decreto e ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative (GRI Standards - Opzione Core)* che costituiscono ad oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità.

Ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 e dell’art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, è stata incaricata di effettuare l’esame limitato (“*limited assurance engagement*”) della

presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario la Società di revisione KPMG S.p.A., che svolge la revisione legale del bilancio consolidato.

La predisposizione della presente Dichiarazione è disciplinata internamente da apposito Regolamento, che prevede un processo articolato, condiviso e strutturato anche sulla base delle attività effettuate in sede di Associazione Bancaria Italiana e in particolare nell’ambito del Gruppo di lavoro “*Reporting di sostenibilità: il contributo del settore bancario italiano*”.

I dati e le informazioni presenti si riferiscono all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, confrontati con quelli dei due anni precedenti e, se non diversamente specificato, il perimetro di rendicontazione coincide con il perimetro di riferimento del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2018.

Nel 2018 non vi sono stati cambiamenti significativi nella dimensione del Gruppo, nella proprietà e nella catena di fornitura.





1 Dichiarazione del Presidente

Nel 2018 il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha proseguito le sue attività operative e progettuali nell'interesse di tutti gli stakeholders in un contesto ancora caratterizzato da incertezza e che ha evidenziato, nel secondo semestre del 2018, le condizioni di una "recessione tecnica" con lo spread BTP/Bund ancora su livelli sostenuti.

Con la rendicontazione non finanziaria si intende rappresentare quanto realizzato in materia di sostenibilità e in particolare con riferimento ai temi rilevanti per il nostro Gruppo: reputazione, integrità nella condotta aziendale, creazione di valore, valorizzazione e crescita delle persone, qualità e soddisfazione del cliente, cyber security, attenzione verso i Soci, tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, innovazione e trasformazione digitale, sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio, cultura ed educazione finanziaria, sviluppo del welfare e impatto ambientale.

L'anno 2018 ha visto l'avvio di un confronto diretto e proficuo con gli stakeholders su tali temi in collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Economia dell'Università del Salento.

Per il sesto anno consecutivo, la Capogruppo ha ricevuto, nell'ambito dei "Milano Finanza Global Awards 2018" per la categoria "Creatori di Valore", il premio come Migliore Banca della Regione Puglia per MF Index superiore a 7. Inoltre la rivista americana *Forbes* ha inserito la Capogruppo tra le 25 migliori banche d'Italia, nell'ambito dell'indagine "The World's Best

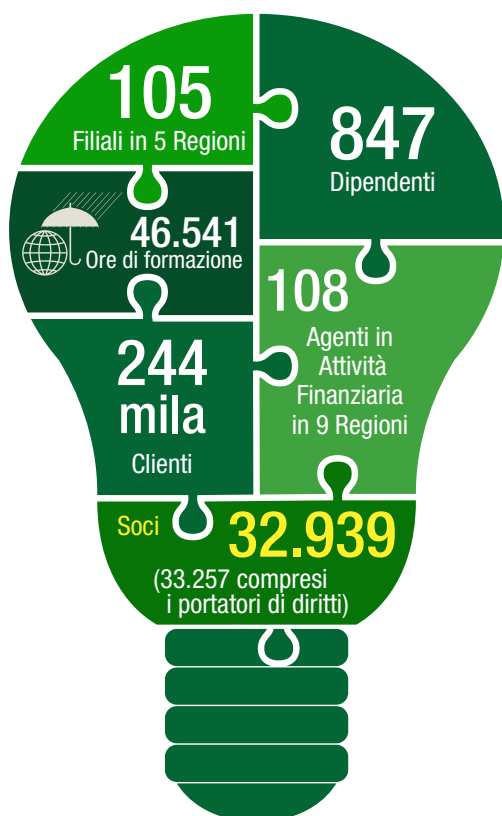
Banks 2019", posizionandola al 17° posto, in termini di soddisfazione complessiva del cliente, fiducia, termini e condizioni, servizi alla clientela, servizi digitali e consulenza finanziaria.

L'8 febbraio u.s. è stato approvato il Piano Strategico 2019-2022 che mira ad assicurare redditività e sostenibilità prospettica, con l'obiettivo del mantenimento di autonomia e indipendenza gestionale, continuando il percorso di crescita in sostegno ai territori di riferimento e di affinamento del modello di servizio nel rispetto dei principi e dei valori fondanti della Banca.

Con senso di responsabilità, la Banca segue con la dovuta attenzione i movimenti che interessano il sistema bancario nel suo complesso e quelli che interessano le banche medio-piccole, in particolare, per coglierne i rischi e le opportunità e tenerne conto nelle proprie scelte strategiche.

Il Gruppo intende inoltre contribuire all'attuazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) approvati dalle Nazioni Unite e da realizzarsi entro l'anno 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile del pianeta, come più in dettaglio esplicitato nella Sezione 9. *L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo Sostenibile (SDGs)*.

Il Presidente
del Consiglio di Amministrazione
Dott. Vito Antonio Primiceri



I Principali numeri

Raccolta Totale:

4,22 miliardi di euro

Impieghi lordi verso clientela ordinaria:

2,54 miliardi di euro

Totale valore economico distribuito:

114,13 milioni di euro

GET1, TIER 1 e TCR*: **16,945%**

* Dati relativi alla Capogruppo BPP
(Dati *Phase-in* prima applicazione del principio contabile IFRS 9).

2 Identità del Gruppo Banca Popolare Pugliese

L'attività prevalente del Gruppo è l'attività bancaria, esercitata dalla Capogruppo Banca Popolare Pugliese, e quindi la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito nelle sue varie forme, tanto nei confronti dei propri soci che dei non soci, ispirandosi ai principi del credito popolare con l'obiettivo di essere, nei territori in cui opera, il punto di riferimento per tutti gli operatori che hanno esigenze sempre più complesse e diversificate mirando al soddisfacimento economico-finanziario di famiglie, imprese minori e cooperative, attraverso una vasta gamma di prodotti e servizi, e attuando ogni opportuna iniziativa volta a diffondere e incoraggiare il risparmio.

Alla luce della natura cooperativa della Banca e quindi di una gestione orientata

alla solidarietà e mutualità, il Gruppo persegue finalità non solo economiche, ma anche di tipo sociale, culturale, ambientale e del rispetto delle persona e dei propri diritti a vantaggio dell'intera collettività, come evidenzia il seguito del documento.

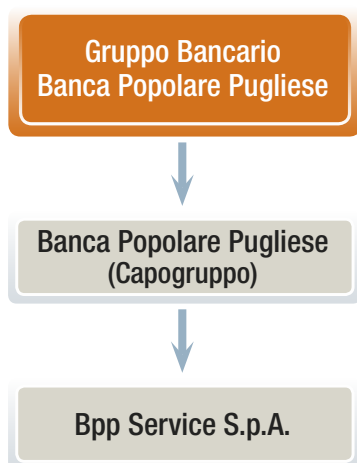
La partecipata Bpp Service S.p.A. svolge, invece, attività strumentali all'attività bancaria quale l'attività immobiliare e di sollecito e recupero bonario dei crediti per conto della Capogruppo.

Ciò considerato, visto anche i valori di bilancio delle due entità, i dati e le informazioni rappresentate nel prosieguo sono afferenti prevalentemente all'attività bancaria della Capogruppo Banca Popolare Pugliese.



3 | Profilo e storia del Gruppo Banca Popolare Pugliese

Al 31 dicembre 2018 il Gruppo Banca Popolare Pugliese, iscritto nell'albo dei Gruppi bancari il 18 luglio 1995, è così composto:



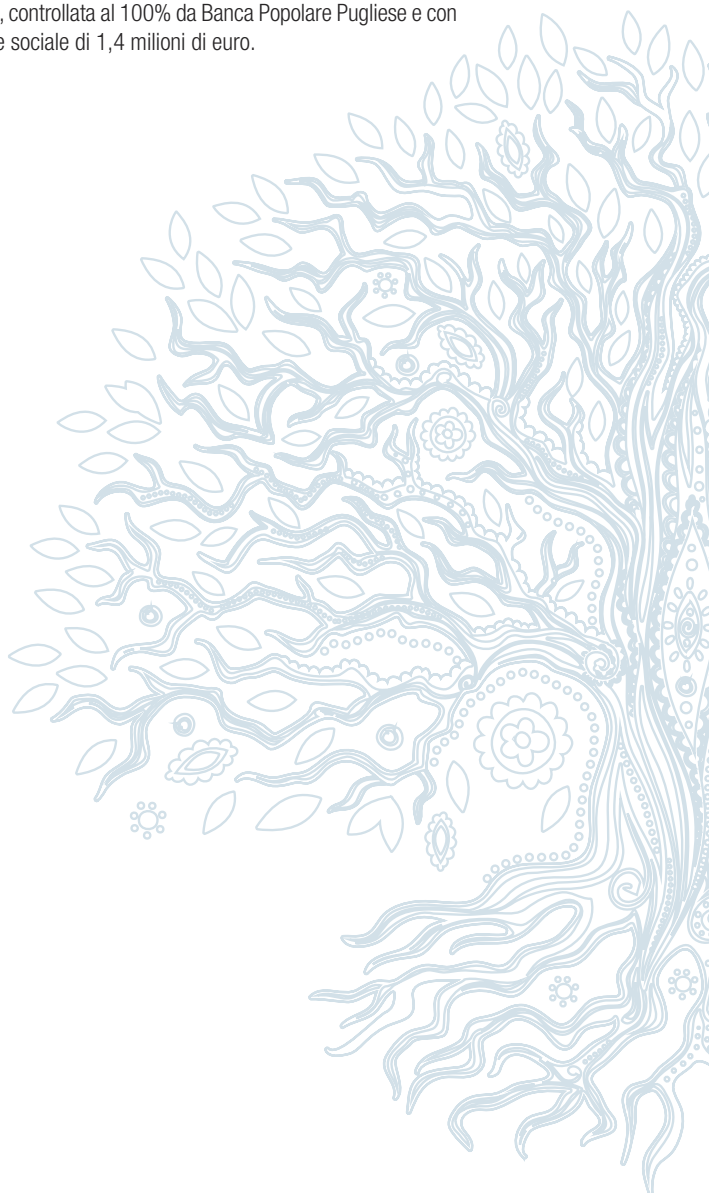
Banca Popolare Pugliese S.C.p.A (BPP) in qualità di Capogruppo, con sede legale in Parabita (Lecce), e capitale sociale di 184.828.872 euro;

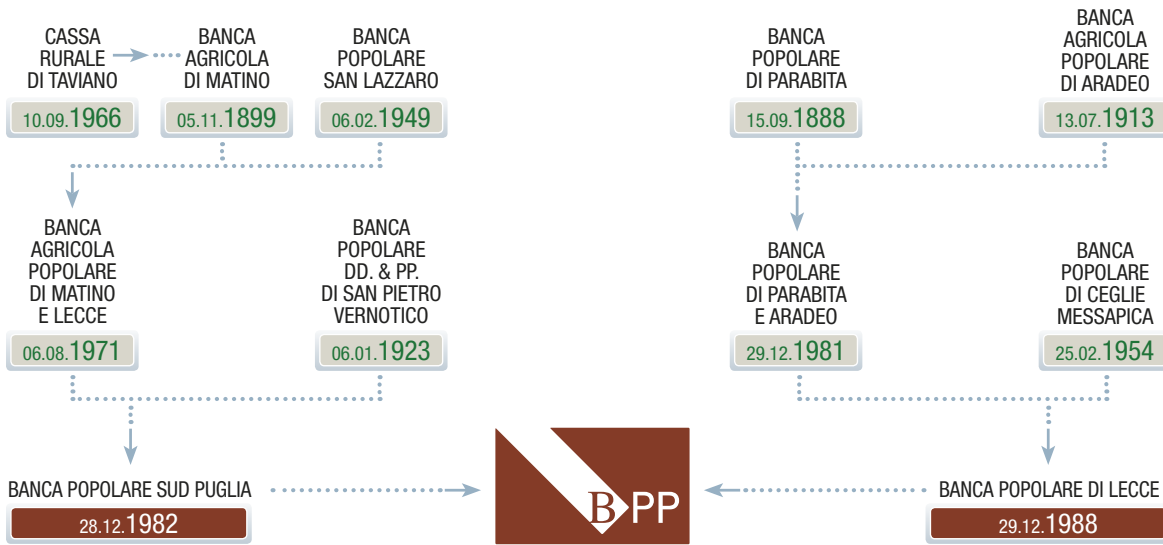
Bpp Service S.p.A. (Bpp Service) con sede legale in Parabita (Lecce), controllata al 100% da Banca Popolare Pugliese e con capitale sociale di 1,4 milioni di euro.

La Capogruppo Banca Popolare Pugliese, con sede legale in Parabita (Lecce) e Sede Amministrativa e Direzione Generale in Matino (Lecce), nasce il 2 giugno 1994 dalla fusione fra due aziende storiche del sistema bancario salentino, la “Popolare Sud Puglia” e la “Popolare di Lecce”, diventando una fra le più significative realtà finanziarie del Mezzogiorno d’Italia.

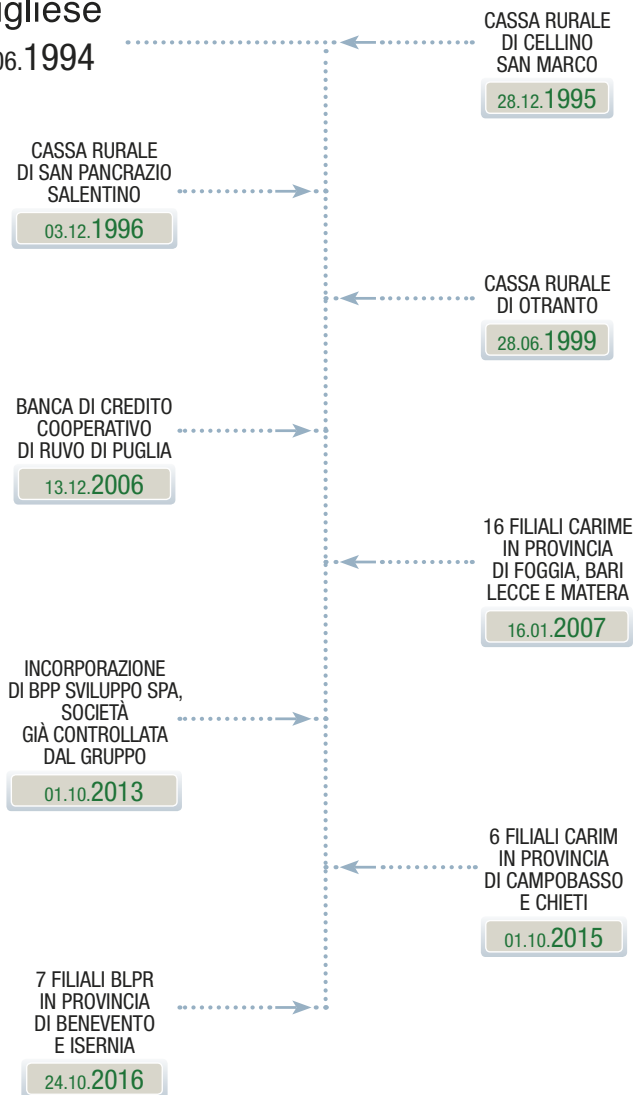
Fin dal giorno della sua fondazione, si è sempre contraddistinta per il suo spirito dinamico attraverso varie strategiche acquisizioni. Oggi, con 105 sportelli, 108 agenti in attività finanziaria, 32.939 soci, oltre 240mila clienti e un organico di 839 collaboratori, Banca Popolare Pugliese rappresenta un fondamentale volano per la crescita, lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità economiche sociali dei territori di riferimento.

Nella pagina a lato sono rappresentate le tappe fondamentali della storia di Banca Popolare Pugliese.





Banca Popolare Pugliese
02.06.1994





La controllata Bpp Service S.p.A. nasce nel 2002 con l'obiettivo di svolgere attività ausiliarie e strumentali a quelle della Capogruppo per la difesa del valore dei crediti vantati dalla Banca e del loro concreto recupero. In particolare, la Società, segue le aste immobiliari in cui è interessata la Capogruppo, e se del caso, cura l'acquisto di immobili o diritti reali immobiliari di qualunque genere, la gestione degli stessi e la loro alienazione a terzi; svolge poi l'attività di gestione e recupero bo-

nario dei crediti in mora di minore importo della controllante.

Nel 2013, l'attenzione alle tematiche sociali, culturali e scientifiche ha visto la costituzione della Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" - Onlus, ente non profit privato e autonomo che svolge la sua attività nei settori dell'Arte, della Formazione, della Ricerca, della Salute e della Solidarietà.

4 | Assetto Organizzativo del Gruppo Banca Popolare Pugliese

L'assetto organizzativo della Capogruppo Banca Popolare Pugliese si articola in:

> **Direzione Generale**, in staff alla quale vi sono tre Funzioni Centrali (Segreteria Generale, Segreteria Affari Legali e Personale). Dalla Direzione Generale dipendono cinque Direzioni Centrali (Operativa, Commerciale, Amministrazione e Finanza, Crediti e Controllo e Recupero), cui fanno capo le varie Funzioni in linea. Come previsto dalla normativa di vigilanza, vi sono tre Funzioni di controllo (Conformità e Risk Management per i controlli di secondo livello e Internal Audit per quelli di terzo livello);

> **Rete**, composta da 105 Filiali¹, raggruppate in 9 Distretti (8 con decorrenza 01.01.2019), da figure specialistiche e in particolare 39 promotori finanziari, 22 Gestori Imprese e 3 Gestori imprese Junior, e da 108 Agenti in Attività Finan-

ziaria che promuovono principalmente il Credito ai Privati.

La Banca si avvale inoltre di **Canali Virtuali** quali il sito istituzionale, App BPP e *Customer Care* (Numero Verde 800.99.14.99).

Le Filiali sono situate nelle regioni del Sud Italia e in particolare in Puglia, Molise, Campania, Basilicata e Abruzzo. La maggior parte è concentrata in Puglia e in particolare nella provincia di Lecce, nucleo originario di espansione della Banca.

Gli Agenti in Attività Finanziaria operano in Puglia, Sicilia, Campania, e, più marginalmente, nel Lazio, Toscana, Molise, Abruzzo, Basilicata e Sardegna.

Grazie alla sua presenza così capillare la Banca è in grado di conoscere a fondo i Clienti e i loro bisogni e di proporre soluzioni adeguate e personalizzate.

¹ Il numero delle filiali risulta in riduzione di n. 1 rispetto al 31.12.2017 in seguito alla chiusura, a gennaio 2018, dello sportello di Mirabello Sannitico (Campobasso).



Dati al 31.12.2018

Regione/Provincia	Numero Filiali
Puglia	89
Lecce	50
Brindisi	14
Bari	10
Barletta - Andria - Trani	2
Foggia	7
Taranto	6
Basilicata	3
Matera	3
Molise	6
Campobasso	5
Isernia	1
Abruzzo	1
Chieti	1
Campania	6
Benevento	6
Totale	105

5 Mission e valori

“La mission della Banca Popolare Pugliese consiste nell’assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui opera. Questo, la Banca Popolare Pugliese ritiene di poter fare rafforzando e valorizzando la propria autonomia societaria e gestionale, operando in modo da raggiungere adeguati livelli di efficienza per soddisfare le esigenze della clientela, con una particolare attenzione alle piccole e medie imprese e alle famiglie, e conseguire adeguati risultati economici che soddisfino le aspettative dei soci.”

[Codice Etico BPP]

La missione, i valori e i principi del Gruppo sono formalizzati nel Codice Etico, adottato dal 2000 e pubblicato sul sito Internet della Banca (www.bpp.it).

Il Codice Etico rappresenta la sintesi e il momento più alto di espressione dei valori

aziendali che caratterizzano lo stile e tutta la vita del Gruppo. Anche le attività regolamentate direttamente dallo Statuto rispettano i suoi principi.

Destinatari del Codice Etico sono gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti e tutti i collaboratori, comunque denominati, legati alla Banca da un rapporto contrattuale, anche a tempo determinato.

In base a una specifica disposizione, il Gruppo consegna ai terzi con cui instaura rapporti contrattuali una copia del Codice Etico, per esplicitare, fin dalla fase preliminare, i principi su cui intende sia improntato il rapporto stesso. Le infrazioni al Codice comportano l’applicazione di graduate sanzioni disciplinari, quando non ricorrono i motivi per altre iniziative.

Il Codice Etico istituisce il Comitato Etico che ha il compito di vigilare sul rispetto dello stesso, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sull’applicazione del medesimo.



Il Codice si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale del Gruppo, nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze sociali, economiche e ambientali concorre a limitare l'esposizione ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale.

Per assicurarne maggiore fruibilità e agevolarne una lettura partecipe, il Codice Etico è stato pubblicato sulla Intranet aziendale e distribuito a ciascuno dei destinatari.

Nel seguito si rappresentano i valori di riferimento, ovvero i principi fondamentali ai quali il Gruppo ispira il proprio agire per il perseguimento della missione aziendale:

- *Integrità, tutela e rispetto della persona.*
- *Etica nella gestione degli affari e integrità morale.*
- *Lealtà, legalità, correttezza e onestà.*
- *Professionalità.*
- *Diligenza.*
- *Trasparenza e correttezza delle informazioni.*
- *Attenzione al cliente.*
- *Capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio.*
- *Valorizzazione delle risorse umane.*
- *Spirito di appartenenza.*
- *Salvaguardia del patrimonio aziendale sia materiale che reputazionale.*
- *Riservatezza.*
- *Affidabilità e prestigio aziendale.*
- *Collaborazione con le Autorità di Vigilanza e controllo.*



Hong Kong, Cina. Una surreale e pesante cappa di smog avvolge il traghetto nelle acque del Victoria Harbour.

Quello che
non vorremmo
mai vedere!

6 Governance del Gruppo

La Banca Popolare Pugliese è una banca popolare avente natura di società cooperativa per azioni; essa è, pertanto, tenuta ad osservare le disposizioni del Codice Civile in materia di società cooperative nonché le prescrizioni contenute nel D.Lgs. 385/1993, e ogni altra disposizione prevista per le società per azioni, se compatibile con la disciplina propria delle cooperative, come indicato all'art. 2519 del Codice Civile.

La Banca ha adottato il modello di amministrazione e controllo tradizionale che contempla la presenza di un Consiglio di Amministrazione, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea dei soci) e di un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

Tale scelta consegue a una valutazione compiuta sulla base di parametri, quali la struttura proprietaria e il grado di apertura al mercato, le sue dimensioni e la complessità operativa, gli obiettivi strategici di medio e lungo periodo, la struttura organizzativa del Gruppo, indicati nelle Disposizioni di Vigilanza, non disgiunta dalla considerazione delle peculiarità della Banca, della sua storia, del suo programma societario e dei valori etici e del credito popolare che hanno guidato le scelte organizzative e di governo nel tempo adottate.

Lo Statuto della Capogruppo disciplina le linee fondamentali dell'organizzazione so-

cietaria, indicando in maniera chiara e definita le competenze e i poteri degli organi di governo societario e i limiti delle deleghe che possono essere attribuite.

Costituiscono Organi di governo societario della Banca:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione, composto da tredici membri e in carica per tre anni;
- il Comitato Esecutivo, composto da sei membri, scelti tra gli Amministratori in carica;
- il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- il Collegio Sindacale, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti e in carica per tre anni.



Brasile. Veduta dal drone della Foresta Atlantica, la seconda foresta del Sud America dopo l'Amazzonia.



Il Consiglio di Amministrazione, al fine di espletare al meglio i propri compiti in materia di assunzione, monitoraggio e valutazione dei rischi nonché di impostazione e verifica del sistema dei controlli interni della Banca e del Gruppo, in termini di funzionalità, efficienza ed efficacia, si avvale dell'ausilio del Comitato Consiliare sui Rischi. Esso svolge funzioni consultive e, ove necessario, istruttorie a supporto del Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e di sistema dei controlli interni. Il Comitato è composto da tre amministra-



Al riguardo, per maggiori dettagli, si rimanda al documento "Composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare Pugliese - Profilo teorico delle competenze degli amministratori", disponibile sul sito alla sezione "Informazioni societarie" (<http://www.bpp.it/web/guest/informazioni-societarie>).

La Direzione Generale è composta dal Direttore Generale e da due Vice Direttori Generali. Questi ultimi, nominati con delibera del Consiglio di Amministrazione del 6 no-

tori non esecutivi e in maggioranza indipendenti in possesso di competenza in materia contabile, finanziaria, organizzativa e normativa di settore, che durano in carica tre anni.

L'attività di ciascun Organo è disciplinata da appositi Regolamenti, che sono pubblicati e messi a disposizione nelle forme opportune.

Di seguito la composizione degli Organi di amministrazione e controllo della Capogruppo per età e per genere.

Composizione degli organi di amministrazione e controllo per fasce d'età

%	2018	2017	2016
Meno di 30 anni	0,0%	0,0%	0,0%
Da 30 a 50 anni	18,8%	12,5%	12,5%
Oltre 50 anni	81,3%	87,5%	87,5%

Composizione degli organi di amministrazione e controllo per genere

%	2018	2017	2016
Uomini	93,8%	100,0%	100,0%
Donne	6,3%	0,0%	0,0%

vembre 2015, collaborano e supportano il Direttore Generale nello svolgimento dei compiti ad esso attribuiti e lo sostituiscono in caso di assenza o impedimento.

Il Direttore Generale rappresenta il vertice della struttura interna e ha la responsabilità della gestione aziendale corrente e partecipa alla funzione di gestione; egli assiste alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, con il compito di esprimere pareri e di dare esecuzione alle delibere dei predetti Organi.



7 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

I principi fondamentali che ispirano l'attività di gestione e controllo dei rischi sono:

- chiara individuazione delle responsabilità;
- sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di Vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;
- separatezza organizzativa tra funzioni operative e funzioni di controllo.

Il governo dei rischi è assicurato attraverso l'attività degli Organi della Capogruppo, di specifici Comitati, delle Funzioni di Controllo, della Direzione Generale con i suoi Comitati/Direzioni/Funzioni.

In linea con le caratteristiche della Banca, il Consiglio di Amministrazione ha un ruolo fondamentale per il conseguimento di un efficace ed efficiente sistema di gestione e controllo dei rischi: ricopre una funzione di supervisione strategica e ha adot-

tato modelli organizzativi e meccanismi operativi e di controllo adeguati e conformi alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali.

Il Direttore Generale, in attuazione degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione, ha la responsabilità del mantenimento del sistema di gestione e di controllo dei rischi aziendali. Per l'efficace gestione dei rischi il Direttore Generale si avvale del Comitato Interno Controlli e Rischi, che ha il compito di esaminare, formulare osservazioni e - ove necessario - proporre al Direttore Generale modifiche nelle strategie in materia di rischi aziendali. Il Direttore Generale convoca detto Comitato Interno Controlli e Rischi, anche in sessione straordinaria qualora occorra, e lo presiede.

Recependo le indicazioni dell'Autorità di Vigilanza e dei diversi Organismi Interna-



Un orso polare alla ricerca di cibo, in Alaska.



zionali in materia di supervisione bancaria, è stata adottata una Risk Policy che ha l'obiettivo di definire per ogni rischio la propensione, le modalità di analisi, di controllo e di misurazione.

Il Sistema dei Controlli Interni del Gruppo è orientato alla sana e prudente gestione, al contenimento dei rischi, alla solidità finanziaria e alla tutela della sua reputazione e in esso un processo per l'identificazione, la gestione e il controllo dei rischi e per la valutazione dell'adeguatezza patrimoniale attuale e prospettica.

L'ambiente di controllo è fondato sull'integrità, sui valori etici e sulla costante formazione/aggiornamento del Personale. Il Gruppo ha perfezionato metriche di valutazione comuni alle varie Funzioni aziendali di Controllo, condivise fra le stesse.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato prevede che le attività di controllo si attuino a tutti i livelli gerarchici e funzionali della struttura organizzativa. Tutte le strutture aziendali sono impegnate, in relazione ai propri specifici livelli di responsabilità e ai compiti a ciascuno assegnati, a esercitare controlli sui processi e sulle attività operative di propria competenza.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato prevede tre livelli di controllo, come previsto dalla Normativa di Vigilanza, con

controlli di primo livello o di linea, insiti nei processi e nelle procedure aziendali e nelle stesse strutture operative, controlli di secondo livello o sui rischi e sulla conformità, affidati alla Funzione di Conformità e alla Funzione Risk Management e controlli di terzo livello o di revisione interna, affidati alla Funzione Internal Audit.

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo del Gruppo Banca Popolare Pugliese, nel quadro dell'attività di direzione e coordinamento del Gruppo, emana disposizioni alla controllata per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia, nell'interesse della stabilità del Gruppo. Essa provvede altresì alla definizione del disegno imprenditoriale unitario, verificandone l'attuazione presso ciascuna componente, e assicura la coerenza complessiva dell'assetto di governo del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione della Società controllata adotta mediante delibera formale le politiche e le misure di gestione dei rischi individuate dalla Capogruppo, diventando responsabile della loro attuazione nell'ambito della Società stessa.

Il Gruppo si è dotato di un sistema di reporting integrato, con l'obiettivo di assicurare la piena conoscenza e governabilità del grado di esposizione ai singoli rischi e del funzionamento del processo di gestione.





Tale sistema di reporting ha come destinatari finali le Autorità di Vigilanza, gli Organi Amministrativi ed Esecutivi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Consiliare sui Rischi, Comitato Esecutivo, Comitato Etico, Direttore Generale), il Collegio Sindacale e la Società di Revisione in base alla periodicità stabilita dalla normativa esterna e interna e secondo le competenze di ciascun Organo.

Il Risk Appetite Framework (RAF) rappresenta il documento nel quale il Consiglio di Amministrazione ha esplicitato la propria propensione al rischio ed è riferito all'intero Gruppo.

Nel Risk Appetite Framework (RAF) sono identificati i rischi oggetto di monitoraggio

ed esplicitati gli indicatori di massima sintesi a cui sono stati associati specifici obiettivi di rischio (*risk appetite*), soglie di *risk capacity* e misure di *risk tolerance* per la verifica della coerenza dei rischi con le strategie e con il relativo *risk profile*.

L'impianto del Risk Appetite Framework si concretizza in un'attività di monitoraggio e controllo dei rischi al fine di assicurare il loro presidio.

Nella tabella che segue si riporta il raccordo delle tematiche rilevanti di sostenibilità con i temi previsti dal Decreto Legislativo n. 254/2016 e i rischi mappati all'interno del Risk Appetite Framework (RAF) del Gruppo.

TEMI MATERIALI	Collegamento con i temi previsti dal Decreto Legislativo 254/2016	Collegamento con rischi identificati dal Gruppo nel Risk Appetite Framework (RAF)
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Temi sociali e attinenti il personale Lotta alla corruzione attiva e passiva Rispetto dei diritti umani Temi ambientali	Rischio di non conformità alle norme Rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo Rischio reputazionale
Creazione di valore	Temi sociali	Rischio strategico
Valorizzazione e crescita delle persone	Temi sociali e attinenti il personale Rispetto dei diritti umani	Rischio di non conformità alle norme Rischio operativo (Perdite operative) Rischio strategico
Qualità e soddisfazione del cliente	Temi sociali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale
Cyber Security	Temi sociali Lotta alla corruzione attiva e passiva	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale Rischio informatico Rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo
Attenzione verso i Soci	Temi sociali	Rischio reputazionale Rischio strategico
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Temi sociali e attinenti il personale	Rischio operativo (Perdite operative) Rischio reputazionale
Innovazione e trasformazione digitale	Temi sociali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale Rischio informatico
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Temi sociali	Rischio reputazionale
Cultura ed Educazione Finanziaria	Temi sociali	Rischio reputazionale
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Temi sociali e attinenti il personale	Rischio reputazionale
Sviluppo del welfare	Temi sociali e attinenti il personale	Rischio reputazionale
Impatto ambientale diretto	Temi ambientali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale



Per maggiori dettagli sui rischi indicati e sulla loro modalità di gestione si rinvia al documento *“Informativa al pubblico da parte degli Enti ai sensi del Regolamento*

UE n. 575/2013” e alla Parte E *“Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura”* della Nota Integrativa della Capogruppo pubblicate sul sito della stessa.

TEMI MATERIALI	PRINCIPALI PRESIDI E MODALITÀ DI GESTIONE DEI TEMI E DEI RELATIVI RISCHI GENERATI E SUBITI
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Codice Etico Sistema dei Controlli Interni Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001 Whistleblowing Policy Manuale della Politica del Personale Varie Policy sulla vendita dei prodotti e sulla consulenza, nonché sull'adeguatezza e appropriatezza dei servizi di investimento Testo unico sulla Trasparenza Bancaria Formazione in materia di corruzione Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario BPP Regolamento in materia di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo Gestione del rischio di non conformità
Creazione di valore	Codice Etico Gestione dei rischi finanziari - Rinvio alla parte E <i>“Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura”</i> della Nota Integrativa della Capogruppo
Valorizzazione e crescita delle persone	Codice Etico Manuale della Politica del Personale Whistleblowing Policy Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario BPP Formazione
Qualità e soddisfazione del Cliente	Codice Etico Policy su nuovi prodotti/servizi/attività e nuovi mercati Varie Policy sulla vendita dei prodotti e sulla consulenza, nonché sull'adeguatezza e appropriatezza dei servizi di investimento Customer Satisfaction Reclami
Cyber Security	Codice Etico Policy sulla Protezione dei dati personali Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico Piano di Continuità Operativa
Attenzione verso i Soci	Codice Etico Statuto Sociale
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001 Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
Innovazione e trasformazione digitale	Disciplina in materia di Trasparenza Policy sulla Protezione dei dati personali Policy di sicurezza informatica Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Codice Etico Policy sulla comunicazione esterna
Cultura ed Educazione Finanziaria	Codice Etico Policy sulla comunicazione esterna
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Codice Etico Manuale della Politica del Personale
Sviluppo del welfare	Codice Etico Manuale della Politica del Personale
Impatto ambientale diretto	Codice Etico Struttura di <i>“Energy Management”</i> all'interno della Funzione Servizi Generali

La Capogruppo ha altresì adottato il Regolamento del Processo ICAAP con l'obiettivo di valutare l'adeguatezza, attuale e prospet-

tica, del proprio capitale rispetto all'esposizione ai rischi che ne caratterizzano l'operatività.

8 | Piano Strategico 2019-2022

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, l'8 febbraio 2019, ha approvato il **Piano Strategico 2019-2022**, che è stato sviluppato in esito all'analisi del contesto esterno e dello scenario economico di riferimento, del contesto organizzativo interno, dell'analisi delle performance della Banca e della sua produttività, nonché dell'analisi di posizionamento della Banca rispetto a un gruppo di istituti bancari selezionati per affinità dimensionali e/o operative/organizzative e/o di localizzazione geografica e/o per service informatico.

Il Piano Strategico 2019-2022 si pone in continuità con il precedente Piano secondo i nuovi scenari e le seguenti **linee guida**, definite valutando non solo gli aspetti economici e patrimoniali ma ispirandosi ai principi base su cui la Banca fonda la sua operatività ovvero la reputazione, la credibilità, il sostegno del territorio e la soddisfazione dei suoi stakeholder.

- **Crescita in sostegno ai territori di riferimento** attraverso:
 - > Crescita su clienti Affluent, raccolta gestita e nuovi territori;
 - > Cross-selling prodotti a valore aggiunto e mutui alle famiglie;
 - > Crescita selettiva sulle migliori imprese del territorio.
- **Ulteriore affinamento del Modello di servizio leggero e multicanale** attraverso:
 - > Evoluzione modello di servizio;
 - > Revisione del dimensionamento delle risorse di sportello e potenziale rafforzamento della "cinghia";
 - > Presenza territoriale e formato delle filiali.
- **Ulteriore affinamento del Modello operativo snello e semplificato** attraverso:
 - > Centralizzazione e automazione;
 - > Contenimento spese amministrative.
- **Nuovi investimenti in digitalizzazione e innovazione** attraverso:
 - > Nuovi applicativi per conoscenza cliente (CRM) e supporto al dialogo commerciale (es. consulenza guidata);
 - > Fattori abilitanti (es. firma digitale).
- **Macchina di riqualificazione delle risorse.**

Il Piano Strategico prevede a fine 2022, tra l'altro, un Roe di oltre il 5%, un cost/income al di sotto del 70% ed un CET 1 full loaded di oltre il 16%. Tutte le previsioni sono state impostate alla massima ragionevolezza. Doveroso precisare che in un contesto economico più favorevole di quello considerato i risultati potrebbero essere migliori di quelli ipotizzati, così come un non marginale peggioramento dei fondamentali macroeconomici assunti a base del Piano potrebbero parzialmente comprometterli.





9

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

Il 25 settembre 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e i relativi 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030 per assicurarsi uno sviluppo sostenibile del pianeta.

Con l'Agenda 2030 viene definitivamente superata l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale, affermando una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo.

Tutti i Paesi sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile. Ciò vuol dire che ogni Paese deve impegnarsi a definire una strategia di sviluppo sostenibile che consenta di raggiungere gli SDGs, richiedendo ciò un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società.

Nel seguito i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) riportati nella traduzione italiana utilizzata dall'Asvis (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile).



Il Gruppo Banca Popolare Pugliese si impegna attivamente per il perseguimento di un cambiamento positivo a livello globale, mettendo in atto azioni concrete rivolte al raggiungimento di alcuni SDGs ritenuti prioritari e particolarmente connessi al suo business.

Nel seguito si è provveduto al collegamento con i temi di materialità del Gruppo trattati nel seguito e dalla cui rappresentazione si colgono le motivazioni e i collegamenti.



SDG di riferimento

Temi materiali del Gruppo



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio
Qualità e soddisfazione del cliente



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio



Valorizzazione e crescita delle persone
Cultura ed educazione finanziaria



Valorizzazione e crescita delle persone
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative
Reputazione e integrità nella condotta aziendale



Impatto ambientale diretto



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative
Cultura ed educazione finanziaria



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio
Innovazione e trasformazione digitale



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio
Valorizzazione e crescita delle persone
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative
Reputazione e integrità nella condotta aziendale



Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio



Reputazione e integrità nella condotta aziendale



10 | Gli Stakeholder

Il Gruppo, in coerenza con quanto enunciato nel Codice Etico, ha individuato i suoi principali *stakeholder* attraverso analisi di benchmark e analisi interne che hanno visto il coinvolgimento dei Responsabili delle Funzioni che intrattengono relazioni con gli stessi.

Gli stakeholder individuati sono:

- *Dipendenti e collaboratori.*
- *Clienti.*
- *Soci/Azionisti.*

- *Stato, Istituzioni e Comunità locale.*
- *Fornitori.*

L'attività di coinvolgimento degli stakeholder è continua sia per prassi consolidate (es. Indagini varie di *Customer Satisfaction*, *Meeting* con i dipendenti, collaboratori, Incontri tematici, ecc..) che in occasione di specifici adempimenti previsti dalla legge (es. Assemblea dei soci, confronti con le Organizzazioni sindacali, ecc.).

Nel seguito sono sintetizzate e schematizzate le principali attività di coinvolgimento.

Stakeholder	Principali Canali e modalità di coinvolgimento
Dipendenti e collaboratori	Meeting annuale con i dipendenti Strumenti di comunicazione interna Intranet aziendale
Clienti	Indagini varie di Customer Satisfaction Sito web Incontri tematici Customer Care (Numero Verde 800.99.14.99) Social media Reclami
Soci/Azionisti	Assemblea dei Soci Customer Care (Numero Verde 800.99.14.99) Reclami
Stato, Istituzioni e Comunità locale	Iniziative varie ed eventi Incontri con i rappresentanti del territorio
Fornitori	Contatti periodici sulla base delle esigenze per il miglioramento reciproco dei servizi offerti

A partire dall'inizio del 2018 è stato avviato l'utilizzo di un nuovo canale di comunicazione, rappresentato dai **social network** in cui sono pubblicati contenuti testuali, immagini, video e audio aventi ad oggetto comunicazione di tipo istituzionale, e in cui l'utente finale (cliente/non cliente) e la Banca interagiscono in una comunicazione bidirezionale.

La scelta di essere presenti sui canali social, e in particolare Facebook e Instagram, è stata dettata anche dall'esigenza di dotarsi di ulteriori canali di comunicazione attraverso i quali sviluppare relazioni con potenziale clientela, divulgare costantemente le attività svolte dal Gruppo e aprirsi alle osservazioni e ai commenti della "Community" BPP. Per il 2019 vi è in can-



Terre Alte di Scozia. Il duecentesco castello di Eilean Donan, accessibile a piedi solo da un ponte di pietra.

tiere la proposta di utilizzare, inoltre, il canale già aperto Youtube.

I social affermano un nuovo modo di operare e di interagire con la clientela effettiva e potenziale, in tempo reale, e con un linguaggio “differente” rispetto alla comunicazione tradizionale, ma diretto.

Anche situazioni di “criticità” possono tradursi in momenti di miglioramento e di opportunità al fine di migliorare le attività di problem solving e, di conseguenza, anche i nostri servizi.

Stakeholder Engagement sui temi di sostenibilità

Il coinvolgimento degli stakeholder – *stakeholder engagement* – è un pilastro fondamentale nell’ambito delle politiche di CSR (Corporate Social Responsibility) o, come definito dalla Commissione Europea, di “responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società”.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha avviato un percorso strutturato di coinvolgimento degli stakeholder focalizzato sui temi di sostenibilità.

In particolare, il coinvolgimento delle categorie dei *Dipendenti e collaboratori*, anche soci, e dei *Fornitori* è avvenuto per il tramite della somministrazione di un Questionario in cui si chiedeva di attribuire un punteggio sulla rilevanza delle tematiche di sostenibilità individuate dal Gruppo nell’analisi di materialità svolta nell’esercizio precedente.

Il coinvolgimento dei Clienti, anche soci, delle Istituzioni e della Comunità locale è avvenuto attraverso l’organizzazione nel mese di **dicembre 2018** di un *Incontro Formativo/Informativo* con gli stakeholder del territorio focalizzato sul tema della sostenibilità e denominato “**Creare Valore condiviso**”.





Durante l'incontro, organizzato in collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Economia dell'Università del Salento, dopo una sessione formativa/informativa sulla Sostenibilità nel contesto bancario è stato illustrato il percorso di sostenibilità del Gruppo e sono stati presentati la Dichiarazione non Finanziaria e, in particolare, i temi individuati in fase di svolgimento dell'analisi di materialità svolta nell'esercizio precedente.

È stato poi richiesto ai partecipanti di compilare un questionario sulla rilevanza delle tematiche di sostenibilità e di intervenire per discutere e valutare la rilevanza dei temi proposti in relazione alle loro esperienze, conoscenze e aspettative.

Sulla base dei risultati di tali attività si è provveduto all'aggiornamento della **matrice di materialità 2018** rappresenta nella sezione successiva.

11 | Analisi di materialità

Per la definizione delle tematiche maggiormente rilevanti per il Gruppo, è stato adottato il principio di materialità, enunciato dai GRI *Standards*, sulla base del quale un'informazione è rilevante qualora la sua omissione possa influenzare significativamente le decisioni degli utilizzatori del report.

In particolare, sono considerate rilevanti, o materiali, quegli aspetti che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per l'organizzazione o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*.

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha realizzato la sua analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per sé e per gli *stakeholder*, ovvero quei temi che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Lo sviluppo dell'analisi di materialità, e quindi l'individuazione dei temi rilevanti del Gruppo è stato condotto attraverso un processo che si è articolato nelle seguenti fasi:

1. *Individuazione delle tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti*, attraverso l'analisi di documenti interni, analisi di *benchmarking* su altri gruppi bancari, nonché analisi di documenti e linee guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario.
2. *Selezione e categorizzazione dei temi materiali*, partendo dalla *long list* di tematiche di sostenibilità individuate nella fase precedente, è stata definita con l'interessamento delle Funzioni Aziendali, una *short list* di tematiche di sostenibilità rilevanti.
3. *Prioritizzazione dei temi materiali*, realizzata attraverso questionari sottoposti ai Responsabili delle Funzioni Aziendali che intrattengono relazioni con gli *stakeholder* individuati secondo la prospettiva della Banca, intesa come entità nel suo complesso, e dei singoli *stakeholder* rilevanti specificatamente individuati.
4. *Revisione, Condivisione e Approvazione del processo e dei risultati con gli Organi*

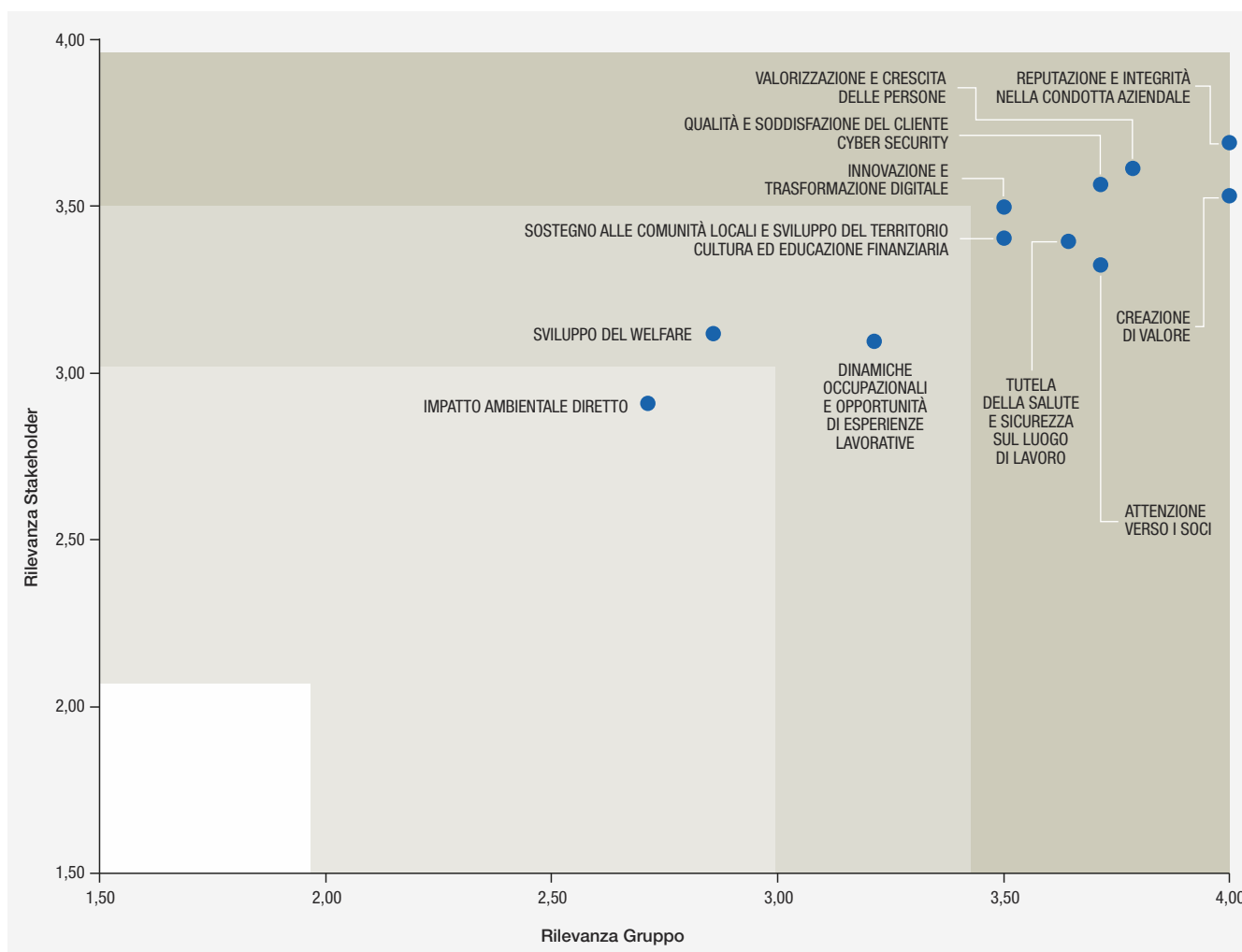
e i *Comitati preposti* (Direzione Generale, Comitato Interno Controlli e Rischi, Consiglio di Amministrazione, Comitato Consiliare e Collegio Sindacale).

Per il 2018, sulla base delle attività svolte, sono stati sostanzialmente confermati i risultati dell'analisi di materialità 2017 con riferimento alla lista delle Tematiche rilevanti da prioritizzare e alla Prioritizzazione delle Tematiche per il Gruppo "Rilevanza Gruppo". L'aggiornamento della prioritizzazione delle tematiche per gli stakeholders "Rilevanza Stakeholder" è avvenuta sulla base dei risultati delle attività di coinvolgimento effettuata.

Le tematiche rilevanti ai fini della sostenibilità sono state, infine, posizionate all'interno di una mappa a due dimensioni (*matrice di materialità*) rappresentative, da un lato, della rilevanza che tali aspetti hanno sull'organizzazione del Gruppo e, dall'altro, delle aspettative e priorità degli stakeholder.

Matrice di materialità 2018

Di seguito i temi che risultano rilevanti per il Gruppo (asse delle ascisse) e per i suoi stakeholder (asse delle ordinate).





Lo *stakeholder engagement* quindi ha confermato le tematiche di materialità già identificate, non facendo emergere nuove tematiche significative non considerate, ovvero:

- *Reputazione e integrità nella condotta aziendale.*
- *Creazione di valore.*
- *Qualità e soddisfazione del cliente.*
- *Attenzione verso i soci.*
- *Valorizzazione e crescita delle persone.*
- *Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio.*
- *Innovazione e trasformazione digitale.*
- *Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.*

nonché la trattazione dei seguenti temi:

- *“Impatto ambientale diretto”,* in quanto, nonostante l’attività a basso impatto ambientale svolta dal Gruppo, appare opportuno esplicitare un tema che comunque è imprescindibile nella gestione aziendale;

- *“Sviluppo del welfare” e “Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative”,* in quanto il Gruppo riconosce l’alta valenza sociale ad essi collegata.

L’aggiornamento della matrice di materialità ha visto, inoltre, l’evidenza di due temi, *“Cultura ed Educazione Finanziaria”* e *“Cyber Security”* che, seppur già trattati nel 2017, rispettivamente, nell’ambito delle tematiche *“Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio”* e *“Qualità e soddisfazione del cliente”* con riferimento all’argomento della protezione dei dati e tutela della privacy, si è ritenuto, data la loro rilevanza, di accentuarne l’attenzione rendicontandoli separatamente.

Nella tabella che segue, per ogni tema materiale, viene indicato il perimetro d’impatto all’interno al Gruppo e all’esterno sugli stakeholder.

TEMI MATERIALI	PERIMETRO D’IMPATTO	
	Interno	Esterno/Stakeholders
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Gruppo BPP	Tutti
Creazione di valore	Gruppo BPP	Tutti
Valorizzazione e crescita delle persone	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Qualità e soddisfazione del cliente	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
Cyber Security	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
Attenzione verso i soci	Gruppo BPP	Soci/Azionisti
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Innovazione e trasformazione digitale	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Gruppo BPP	Comunità locali e Istituzioni, Soci/Azionisti
Cultura ed Educazione Finanziaria	Gruppo BPP	Comunità locali e Istituzioni
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Gruppo BPP	Comunità locali, Dipendenti e collaboratori
Sviluppo del welfare	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori
Impatto ambientale diretto	Gruppo BPP	Comunità locali

Nel seguito si riportano le tematiche individuate, in ordine di materialità.





12 | Reputazione e integrità nella condotta aziendale



“La Banca è convinta che la reputazione costituisce un valore qualificante per l’operatore bancario e impronta, per questo, alla correttezza formale e sostanziale il suo agire in ogni genere di rapporto con i clienti, gli azionisti, i soci, i dipendenti, i collaboratori e tutti i soggetti con cui entra in contatto”

[Codice Etico BPP]

Il Gruppo è consapevole che il successo di un’impresa – e a maggior ragione di un’istituzione finanziaria – si fonda, oltre che su oggettivi parametri economici, su valori quali la trasparenza, l’integrità, il rigore e la lealtà, e ha come obiettivo cardine quello di mantenere nel tempo un comportamento giuridicamente ed eticamente corretto nei confronti di tutti i propri *stakeholder*, sia interni sia esterni.

Al riguardo, oltre al Codice Etico, già trattato, e al Codice di Comportamento, il Gruppo si è dotato di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001 rappresentato dal complesso di norme, regole, procedure e protocolli per disciplinare la sua attività e rendere questa conforme alle disposizioni di legge o aventi forza di legge e a quelle delle Autorità amministrative o di vigilanza (es. Banca d’Italia, Consob, Garante della privacy, ecc.), sottoposto a periodiche revisioni per esigenze di adeguamento a variazioni intervenute nella normativa di riferimento ovvero a modifiche dei processi organizzativi aziendali.

Il Modello organizzativo viene portato a conoscenza di tutti i destinatari mediante la diffusione della normativa aziendale

con i mezzi dalla stessa normativa previsti. È dovere di tutti i destinatari conoscere, applicare e far osservare il modello organizzativo della Banca Popolare Pugliese. Per ritenere completo e idoneo il modello si è provveduto all’istituzione dell’Organismo di Vigilanza e ad un sistema disciplinare e sanzionatorio in relazione ai comportamenti che integrano le fattispecie previste dal D.Lgs. 231/2001 o che comportano il rischio di consentire o facilitare la loro commissione.

L’Organismo di Vigilanza, che opera secondo un Regolamento proprio (*Regolamento dell’Organismo di Vigilanza*) è composto da cinque membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione della Banca, fra i quali figura un avvocato penalista esterno.

Tra i compiti riconosciuti all’Organismo vi è quello di vigilare sui processi affinché sia ampia e diffusa la conoscenza del Codice Etico, del Codice di Comportamento, del Modello Organizzativo e, in genere, di tutta la normativa interna presso i soggetti individuati dall’art. 5 del D.Lgs. n. 231/2001 e di segnalare al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e alla Direzione Generale le eventuali carenze al riguardo, suggerendo le iniziative idonee a dare la massima diffusione a tale conoscenza. Esso riceve le eventuali informative che denunciano violazioni o sospette violazioni del modello organizzativo o segnalano anomalie o situazioni di criticità o di rischio e, dopo averle sottoposte a verifica, relaziona per iscritto al Consiglio di Amministrazione, inoltrando le informazioni di cui dispone, utili alla contestazione e

Quetzaltenango, Guatemala.
Una fase eruttiva del vulcano Santiaguito, uno dei tantissimi "volcan de fuego" attivi del Paese.



all'instaurazione dell'eventuale procedimento disciplinare e suggerendo le altre iniziative che ritiene opportune.

Nel corso del 2018 l'Organismo di Vigilanza si è riunito quattro volte.

Le segnalazioni di illecito o di situazioni di rischio sono prescritte anche dalla *Whistleblowing Policy* secondo la quale l'Organismo viene informato delle segnalazioni che attengono a fatti o comportamenti dai quali possa insorgere responsabilità amministrativa ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Ai sensi della legge del 30/11/2017 n. 179, rubricata "*Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato*" è garantita la massima riservatezza sull'identità dei soggetti segnalanti, nei cui confronti nessuna forma di ritorsione, penalizzazione o discriminazione è consentita o tollerata. È previsto almeno un canale alternativo di segnalazione, con modalità informatiche. Al contempo, per incoraggiare e facilitare gli eventuali segnalanti, oltre alle particolari tutele a favore di questi - come la riservatezza sulla loro identità - è posto il divieto di misure ritorsive, discriminatorie o, comunque aventi effetti negativi sulle condizioni di lavoro, nonché sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante e di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate.

Nel 2018 non sono pervenute segnalazioni tramite il canale *Whistleblowing* né segnalazioni di violazione del Codice Etico.

Assumono inoltre rilevanza:

- il rispetto delle norme;
- il rispetto della normativa per prevenire

la corruzione, il riciclaggio e il finanziamento al terrorismo;

- il rispetto della normativa nelle pratiche commerciali;
- il rispetto della normativa in materia di trasparenza;
- il rispetto delle persone;
- il rispetto dell'ambiente.

Rispetto delle norme (*compliance*)



Il rischio di non conformità alle norme è il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative esterne e interne. Al riguardo il Gruppo ha adottato una politica tesa ad assicurare la conformità della condotta di tutti i dipendenti e collaboratori, nonché dei processi e delle procedure, a leggi e regolamenti comunitari e nazionali e a norme professionali, al Codice Etico e ai Codici di Condotta della Società e alle politiche del Gruppo.

La Funzione di Conformità è responsabile di presidiare, secondo un approccio basato sul rischio, il rischio di non conformità alle norme di etere e autoregolamentazione con riguardo a tutta l'attività aziendale e del Gruppo.

La Funzione di Conformità è collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione - il quale nomina il Responsabile, sentito il Collegio Sindacale - ed è in possesso dei requisiti di autorevolezza, indipendenza e professionalità che le consentono di operare in assoluta autonomia e avere accesso a tutte le informazioni rilevanti per lo svolgimento delle proprie attività di controllo.



La Funzione opera sulla base di un piano annuale di attività, sottoposto ad approvazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, nel quale sono identificati i principali rischi cui è esposto il Gruppo e sono programmati i relativi interventi di verifica.

Per l'individuazione delle norme applicabili alla Banca e la tempestiva misurazione/valutazione del loro impatto, anche economico, su processi e procedure aziendali è stata adottata la Procedura "ABICS - ABI Compliance System" che, anche tramite l'applicativo di supporto "ABICS 3 Platform", consente di effettuare l'analisi della normativa, dei relativi riflessi sull'operatività e sui processi aziendali, nonché l'individuazione dei presidi da attivare per la prevenzione dei potenziali rischi di non conformità.

La Funzione effettua, altresì, verifiche sui processi operativi e la loro conformità alle norme interne ed esterne, al fine di valutare l'efficacia dei presidi approntati dalla Banca.

Con cadenza almeno annuale la Funzione presenta ai vertici aziendali una relazione sull'attività svolta, le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e gli interventi proposti per la loro rimozione.

Corruzione, riciclaggio e finanziamento al terrorismo

La corruzione rientra nei "reati presupposto" rientranti nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese. Con l'adozione del Modello di Organizzazione

e Gestione, di cui si è specificato nel paragrafo precedente, il Gruppo ha stabilito regole e procedure atte a presidiare e prevenire il rischio di corruzione in tutte le sue forme. Il Codice Etico stigmatizza sia condotte di condizionamento della controparte che condotte tese ad assecondare possibili condizionamenti provenienti dall'esterno.

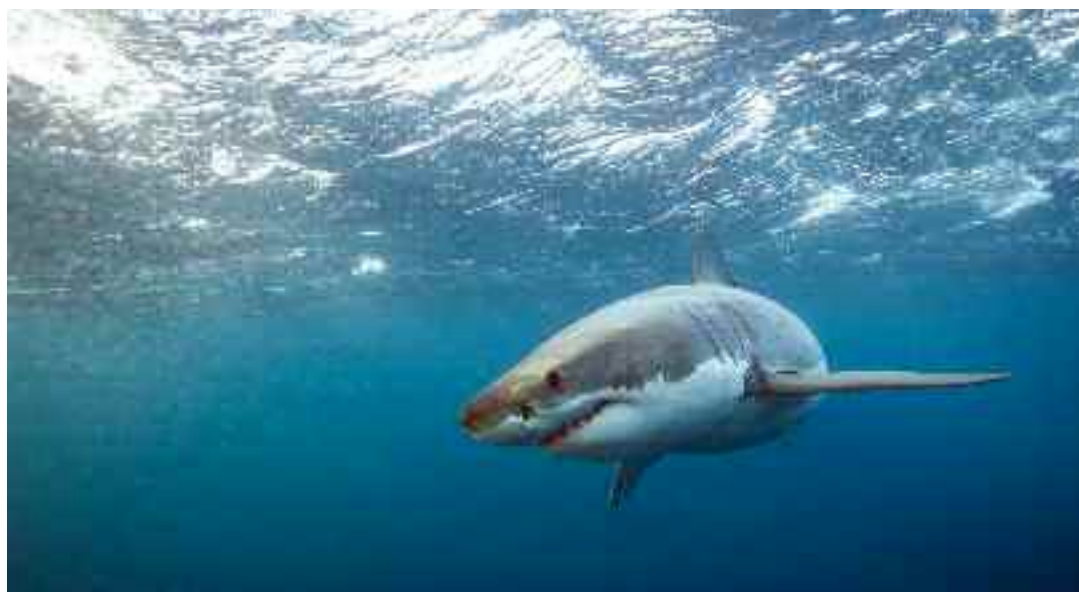
Come anticipato in precedenza, il Gruppo garantisce la diffusione del Codice Etico e del Modello Organizzativo a tutti i destinatari verificando periodicamente che il modello organizzativo sia da tutti conosciuto e che tale conoscenza sia estesa ai nuovi dipendenti o collaboratori.

Ulteriori misure di prevenzione sono rappresentate:

- dall'assetto organizzativo e funzionale, che prevede il riparto delle competenze tra strutture deputate a proporre la spesa o l'iniziativa e strutture deputate ad autorizzarla;
- dal sistema delle deleghe di poteri, che prevede limiti deliberativi in capo ai diversi organi e Unità Organizzative;
- dai controlli ai vari livelli.

Essi sono finalizzati a prevenire anche i rischi reputazionali.

Altri presidi specifici sono previsti per le Funzioni Tesoreria Enti, Personale (per i contributi alla formazione), Crediti e Servizi alle Imprese (per i crediti speciali e i finanziamenti agevolati), la Funzione Contabilità e Bilancio (per gli adempimenti fiscali) in quanto aree a rischio, poichè settori deputati ad intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione per le più diverse esigenze.



Isla de Guadalupe, Messico. "Deep Blue", il grande squalo bianco.

Con riferimento al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, il Gruppo si è dotato di apposita Policy che definisce gli orientamenti strategici e le politiche di governo dei rischi ad esso associati. I principi contenuti nella Policy sono dettagliati in processi e procedure volti ad assicurare la conformità alla normativa antiriciclaggio, rilevanti anche ai fini del "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001".

Per rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo si intende la possibilità per il Gruppo Banca Popolare Pugliese di restare coinvolto, anche inconsapevolmente, in attività di reintroduzione all'interno del sistema finanziario di proventi derivanti da attività illecite o in attività finalizzate al compimento di uno o più delitti con finalità terroristiche che possono generare danni reputazionali e perdite economiche non conaturati con gli obiettivi aziendali.

Il Gruppo contrasta il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo attraverso l'insieme dei controlli di primo livello

presenti nelle procedure informatiche (controlli automatici) o effettuati dalle singole Unità operative, dai controlli di gestione del rischio a carico delle Funzioni Antiriciclaggio e Risk Management (controlli di secondo livello) e da quelli posti in essere dalla Funzione Internal Audit su efficacia e adeguatezza dell'intero sistema dei controlli interni (controlli di terzo livello).

La gestione del rischio è attribuita alla Funzione Antiriciclaggio, costituita nell'ambito della Funzione di Conformità, della quale assume i medesimi requisiti di indipendenza, autorevolezza e professionalità che le consentono di avere accesso a tutte le informazioni rilevanti.

Gli esiti delle attività di controllo effettuate sono comunicati con periodicità trimestrale/semestrale e annuale al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e al Direttore Generale, salvo che non emergano fatti che richiedono un'informativa tempestiva.

La Funzione, inoltre, provvede a trasmettere mensilmente all'Unità di Informazione



Finanziaria (UIF) i dati aggregati statistici (“S.A.R.A”) estratti dalle registrazioni nell’archivio unico informatico.

Le verifiche sopra descritte sono funzionali a consentire alla Banca di approfondire la conoscenza dei propri clienti e migliorare il monitoraggio della loro esposizione al rischio di riciclaggio, modulando nei loro confronti le azioni di verifica secondo “l’approccio basato sul rischio” previsto dalla normativa.

Tali controlli sono propedeutici e funzionali alle attività di “collaborazione attiva”, che vede tutti gli operatori della Banca impegnati nell’obbligo di segnalare alle autorità competenti situazioni che si sospettano possano essere collegate ad attività illecite. Particolarmente rilevanti, ai fini della prevenzione degli illeciti previsti dal D.Lgs n. 231/2001, sono i corsi annualmente organizzati dalla Capogruppo per tutti i dipendenti del Gruppo, aventi ad oggetto il contenuto e le implicazioni di tale decreto: i comportamenti e le accortezze che occorre adottare per non incorrere, sia pure involontariamente, in responsabilità e le sanzioni amministrative applicabili alla Banca e quelle disciplinari, irrogabili al personale che viola il modello organizzativo.

Rilevanti anche i corsi finalizzati ad un consapevole contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, anch’essi periodici ed estesi a tutto il personale.

Nel 2018 sono state effettuate 2.279 ore di formazione in materia di “Antiriciclaggio e formazione su procedure anticorruzione dell’organizzazione” con il coinvolgimento di 300 dipendenti. La formazione in materia di Antiriciclaggio è stata rivolta in prevalenza verso le figure di rete quali Consulenti Famiglia e Assistenti alla Clientela. La Funzione Antiriciclaggio è stata coinvolta, invece, per i corsi operativi dedicati ad alcuni uffici centrali e ai Consulenti senior. Corposi, inoltre, sono stati gli aggiornamenti sul tema in oggetto, rivolti ai collaboratori delle Funzioni Centrali coinvolte.



Piemonte, Langhe di Barolo. Veduta di un vigneto.



Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	2018		2017		2016	
	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.
Numero dipendenti partecipanti	300	35,4%	241	27,4%	362	40,4%
Uomini	179	32,5%	175	30,3%	177	29,7%
Donne	121	40,7%	66	21,9%	185	61,7%
Dirigenti	1	7,1%	11	78,6%	1	6,3%
Quadri direttivi	28	10,3%	101	36,9%	21	7,5%
Aree professionali	271	48,2%	129	21,9%	340	56,6%

Per area geografica	2018		2017		2016	
	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.
Numero dipendenti partecipanti	300	35,4%	241	27,4%	362	40,4%
Puglia	275	34,8%	216	26,28%	353	42,1%
Basilicata	0	0,0%	1	14,29%	2	22,2%
Molise	3	17,6%	4	25,00%	5	25,0%
Abruzzo	3	75,0%	2	50,00%	2	40,0%
Campania	19	65,5%	18	62,07%	0	0,0%

Nel 2018 non sono stati accertati casi di corruzione.

Infine, come previsto dal Codice Etico, *“non sono consentiti riconoscimenti di benefici di qualsiasi genere, direttamente o indirettamente, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nonché a loro rappresentanti e candidati che possano, in qualche modo, essere ricondotti all'intenzione aziendale di favorirli”*. Pertanto nel triennio 2016-2018 le erogazioni ai suddetti soggetti sono state pari a zero.

Pratiche commerciali

Per sviluppare con la propria clientela relazioni economiche durature, basate su fiducia e soddisfazione reciproca, l'attività commerciale è costantemente improntata a una rigorosa etica professionale, orientata alla correttezza sostanziale delle relazioni e impegnandosi affinché i contratti stipulati con la clientela siano conformi alle disposizioni di legge e rispondano a criteri di semplicità, chiarezza e completezza e sia evitato il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole o scorretta.

La creazione di un nuovo prodotto, la proposizione alla clientela di nuovi servizi e l'ingresso in nuovi mercati sono disciplinati dalla normativa interna (policy e circolari operative) che coinvolge tutte le Funzioni aziendali, comprese le Funzioni di controllo, per assicurare che il tutto avvenga nel modo più efficiente possibile, nel rispetto della normativa di settore e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza che da sempre guidano l'azione del Gruppo.

Per tutti i servizi di investimento si procede alla profilatura dei clienti in rapporto ai rischi degli strumenti finanziari distribuiti, con l'obiettivo di rendere coerenti la propensione al rischio e la capacità di comprenderli dei clienti con i rischi insiti negli strumenti finanziari.

La Banca dispone di Risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività.

Tra queste una particolare menzione merita l'istituzione del sistema di *Whistleblowing* che permette al Personale, tra le altre



cose, di effettuare una segnalazione nel caso venga a conoscenza del fatto che si siano verificati comportamenti illegittimi in violazione di disposizioni di legge.

Da tutto quanto già riferito si evince che nel corso degli anni, la Banca si è dotata di una serie di policy interne volte a definire le linee guida della propria operatività nel rispetto delle normative vigenti, a regolamentare i processi aziendali e definire le modalità di controllo al fine di garantire una rigorosa etica professionale, la correttezza dell'azione e l'astensione da qualsiasi pratica commerciale scorretta.

Tra i documenti interni più importanti vengono menzionati o ricordati i seguenti: *“Codice Etico”, “Politiche di remunerazione per le aziende del Gruppo Bancario BPP”, “Policy su nuovi prodotti / servizi / attività e nuovi mercati”, “Whistleblowing Policy”, “Policy Pratiche di vendita abbinate”, “Policy Product Governance”, “Policy Servizio di Consulenza”, “Policy commerciale in materia di distribuzione dei prodotti finanziari, Policy per la valutazione di adeguatezza - appropriatezza nei servizi di investimento”*.

Tutte le iniziative promozionali sono sottoposte, inoltre, al vaglio delle strutture competenti, per garantire il rispetto delle normative interne ed esterne in vigore. Nella *“Policy sulla comunicazione esterna”* sono esplicitati gli obiettivi e i contenuti della comunicazione esterna, individuando i canali che possono essere utilizzati.

Nel corso del 2016, del 2017 e del 2018 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa relativamente ai processi di comunicazione.

Trasparenza

Il Gruppo, in materia di Trasparenza, risponde a quanto previsto dal Titolo VI del *Testo Unico Bancario* e dalle Disposizioni di Vigilanza in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti”* emanate dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e aggiornate con Provvedimento del 15 luglio 2015, del 30 settembre 2016 e del 3 agosto 2017.

Per garantire la trasparenza e, più in generale, la correttezza nei rapporti tra Banca e Clientela sono state emanate specifiche norme che disciplinano le diverse fasi in cui si articolano tali rapporti con l'obiettivo di rafforzare le tutele nei confronti dei Clienti nel corso della relazione con la Banca, assicurando loro facilità di accesso al canale informativo e semplicità e chiarezza delle informazioni contenute nei c.d. *“strumenti di trasparenza”* (foglio informativo, documento di sintesi, comunicazioni periodiche, ecc), al fine di acquisire piena conoscenza delle condizioni contrattuali applicabili ad ogni rapporto con la Banca e in ogni fase del rapporto.

Al fine di supportare tutti gli Operatori della Banca nella corretta attuazione dei processi operativi in materia di *Trasparenza*, è stato emanato il *Testo Unico sulla Trasparenza Bancaria in Banca Popolare Pugliese*, che comprende tutta la normativa esterna e interna alla Banca in materia di *Trasparenza Bancaria*.

In adempimento delle disposizioni di Banca d'Italia che prevedono *“gli addetti alla rete di vendita abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle*



procedure interne adottate in base alla presente sezione, la Banca organizza corsi di formazione sulla normativa sia di autoregolamentazione sia di eteroregolamentazione.

La Banca si serve altresì dell'emanazione di apposite circolari/comunicazioni/regolamenti per richiamare l'attenzione e la sensibilità dei dipendenti e, in particolar modo, degli addetti alla rete di vendita, ad osservare scrupolosamente le regole previste dall'istituto in materia di commercializzazione dei propri prodotti.

Le procedure interne adottate dalla Banca in materia di Trasparenza bancaria concorrono ad improntare le relazioni d'affari con la clientela a criteri di buona fede e correttezza.

Le Funzioni preposte alla redazione delle procedure medesime, con la collaborazione delle Funzioni di volta in volta interessate, alla loro validazione nonché alla verifica di conformità alle norme di auto ed eteroregolamentazione considerano, nello svolgimento delle proprie attività, le disposizioni adottate in materia di trasparenza bancaria, avuto anche riguardo alla disciplina dei "Servizi di Pagamento", del "Credito ai Consumatori" e del "Credito Immobiliare ai Consumatori", al fine di garantire il rispetto della regolamentazione nella sua totalità.

Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 - Trasparenza Bancaria

In data 17 gennaio 2019, la Banca ha conseguito un importante riconoscimento in

materia di Trasparenza, ottenendo la certificazione ISO 9001-2015, emessa dalla Società DNV - GL², per il servizio di "Pianificazione, sviluppo e controllo del processo di regolamentazione delle normative in materia di trasparenza per le funzioni di sede e per la rete".

L'insieme delle norme ISO 9000 è vicina alla realtà gestionale dell'organizzazione misurando, attraverso la "gestione per processi" e il loro costante "monitoraggio", la necessità di valutare l'andamento aziendale per il suo miglioramento in termini di: presenza nel mercato, tenuta di adeguati rapporti relazionali interni/esterni, sviluppo e coinvolgimento del personale, customer satisfaction.

La certificazione ISO 9001-2015 è il risultato di un'attività di audit interno posto in essere dalla Banca a partire dal 2016, anno in cui è stato avviato un progetto di rilevazione dei gap e dei rischi presenti sul comparto trasparenza e di mitigazione degli stessi nel corso dei mesi successivi.

La certificazione CERT-43712-2008-AQ-ITA-SINCERT, valida per il triennio 2017-2020, consente alla Banca di comunicare a tutti i Clienti e alle parti interessate (es. Banca d'Italia) la conformità agli standard di trasparenza e l'impegno al miglioramento continuo di tali standard.

Nel corso del 2016, del 2017 e del 2018 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa in materia di trasparenza di prodotti e servizi nelle relazioni con la clientela.

² Nel dicembre 2017, l'organismo DNV-GL ha conferito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 a Banca d'Italia per il servizio di acquisti centralizzato.



Rispetto delle persone (non discriminazione) e libertà di associazione

Come esplicitato dal Codice Etico, *“la Banca ripudia qualsiasi pratica discriminatoria nella selezione e gestione del Personale in base al sesso, età, credo religioso o politico e militanza sindacale, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo”*

Il rispetto delle pari opportunità nel Gruppo Banca Popolare Pugliese si realizza attraverso l'utilizzo di modelli operativi che escludono qualsiasi pratica discriminato-

ria o di favoritismo e nepotismo, attraverso interventi a tutela delle esigenze di equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e l'inserimento in azienda di persone appartenenti alle categorie protette.

Tutti i processi di gestione del personale, a partire dalla selezione e assunzione e lungo tutta l'evoluzione del rapporto di lavoro, sono improntati al rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità. Particolare attenzione in tal senso viene dedicata alla gestione delle diversità, in particolare dal punto di vista delle disabilità e delle parità di genere.

Suddivisione del personale dipendente per indicatori di diversità	2018						2017						2016					
	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.
Dipendenti	847	100%	550	65%	297	35%	878	100%	577	66%	301	34%	896	100%	596	67%	300	33%
<i>per fasce d'età</i>																		
< 30 anni	9	1,1%	6	1,1%	3	1,0%	10	1,1%	6	1,0%	4	1,3%	16	1,8%	9	1,5%	7	2,3%
30-50	386	45,6%	213	38,7%	173	58,2%	411	46,8%	230	39,9%	181	60,1%	425	47,4%	246	41,3%	179	59,7%
> anni 50	452	53,4%	331	60,2%	121	40,7%	457	52,1%	341	59,1%	116	38,5%	455	50,8%	341	57,2%	114	38,0%
<i>per titolo di studio</i>																		
Laurea	375	44,3%	212	38,5%	163	54,9%	377	42,9%	215	37,3%	162	53,8%	373	41,6%	217	36,4%	156	52,0%
Scuola media superiore	440	51,9%	309	56,2%	131	44,1%	463	52,7%	327	56,7%	136	45,2%	483	53,9%	342	57,4%	141	47,0%
Altro	32	3,8%	29	5,3%	3	1,0%	38	4,3%	35	6,1%	3	1,0%	40	4,5%	37	6,2%	3	1,0%
<i>appartenenza categorie protette</i>	67	7,9%	54	9,8%	13	4,4%	72	8,2%	60	10,4%	12	4,0%	73	8,1%	61	10,2%	12	4,0%

L'impegno verso le categorie svantaggiate è garantito attraverso l'inserimento di personale appartenente alle categorie protette. Al 31 dicembre 2018 sono 67 (6 cessazioni rispetto al 31 dicembre 2017 parzialmente compensate da 1 computabilità ottenuta sulla provincia di Foggia), di cui 46 disabili.

Negli ultimi anni è aumentata, inoltre, la presenza femminile nel Gruppo che al 31.12.2018 si attesta al 35,06%, in incremento rispetto al 34,28% del 2017 e al 33,48% del 2016. La componente femminile rappresenta, inoltre, il 50% degli assunti nell'anno.

Il Gruppo nel corso del triennio 2016-2018 non ha ricevuto segnalazioni di episodi discriminatori inerenti il Personale né segnalazioni di violazione del Codice Etico. In relazione al personale del Gruppo, la libertà di associazione e contrattazione collettiva è garantita nel rispetto della normativa nazionale e non vi è alcuna restrizione alla libertà di associazione e partecipazioni ad Organizzazioni sindacali.

Nel corso del 2018 le relazioni industriali si sono svolte, come richiesto dalle OO.SS. presenti in Azienda, su tavoli sindacali separati.



I rapporti intercorsi nell'anno con le delegazioni sindacali aziendali che hanno portato alla formalizzazione di molteplici accordi di interesse generale sono stati costruttivi e improntati alla reciproca comprensione.

L'attenzione ai codici di condotta e all'esercizio di "buone pratiche commerciali" sono altresì testimoniate da uno specifico accordo sottoscritto con le organizzazioni sindacali aziendali in materia di Pressioni Commerciali siglato in anticipo rispetto all'analogo accordo sindacale firmato a livello nazionale dall'Associazione Bancaria Italiana con le sigle sindacali firmatarie del CCNL.

Il tasso di sindacalizzazione si attesta intorno all'80% dei dipendenti del Gruppo.

Rispetto dell'ambiente

Pur non svolgendo attività a forte impatto ambientale, il Gruppo ha maturato negli anni una sempre maggiore sensibilità verso le tematiche e la tutela dell'ambiente che ha consentito di porre una crescente attenzione verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima.

Particolare attenzione in tal senso viene posta sulla riduzione dei consumi, di cui si tratterà nello specifico nell'ambito della sezione dedicata [*sezione Impatto ambientale diretto*].

Non risultano pervenute nel corso del 2016, del 2017 e del 2018 multe e sanzioni significative per non conformità con la normativa ambientale.



Balle di fieno dopo le messi in un campo toscano.



13 Creazione di valore

Il Gruppo persegue la creazione di valore sostenibile nel tempo per tutti gli *stakeholder*. Essa passa attraverso la redditività, il rafforzamento della solidità patrimoniale e il miglioramento del profilo di rischio e della liquidità. Con particolare riferimento ai rischi finanziari e alla relativa modalità di gestione, si rinvia al documento “*Informativa al pubblico da parte degli Enti ai sensi del Regolamento UE n. 575/2013*” e alla Parte E “Informazioni sui rischi e sulle

relative politiche di copertura” della Nota Integrativa della Capogruppo, pubblicate sul sito della stessa.

I risultati consolidati a fine 2018 vedono un utile netto pari a 9,55 milioni di euro con un livello di patrimonializzazione molto solida e con coefficienti patrimoniali oltre i requisiti normativi richiesti.

Nella tabella che segue la sintesi dei principali dati del Gruppo³.



Una veduta dello Yosemite National Park, in California.

<i>in milioni di euro</i>	2018	2017*	2016*
Raccolta Diretta	3.025	3.011	3.017
Raccolta Indiretta	1.199	1.224	1.108
Impieghi lordi verso clientela ordinaria	2.540	2.482	2.498
Totale Attivo	4.058	4.095	3.902
Capitale sociale	184,83	185,90	186,30
Patrimonio Netto	312,94	366,49	368,59
Margine d'interesse	92,66	95,61	85,29
Commissioni nette	35,89	33,97	34,84
Margine di intermediazione	129,59	145,58	131,52
Utile netto	9,55	10,15	9,48
Fondi Propri **	348,58	349,57	338,54
CET 1/TIER 1 Capital Ratio **	16,94	16,03	14,30
Total Capital Ratio **	16,94	16,07	14,42

* Dati al 31.12.2017 riclassificati come previsto dalla Circolare 262 Banca d'Italia V aggiornamento. I dati 2016 non sono stati riesposti.

** Dati al 31.12.2018 *Phase-in* prima applicazione del principio contabile IFRS 9.

³ I dati relativi ai fondi propri e ai coefficienti di vigilanza bancari fanno riferimento alla sola Capogruppo BPP, poiché, sulla base di quanto previsto dall'art. 19 del Regolamento (UE) n. 575/2013 “Ambito di applicazione del consolidamento prudenziale - Entità escluse dall'ambito di applicazione del consolidamento prudenziale” e dalla circolare Banca d'Italia n. 115 del 7.8.90 par. 1.3/1.4/1.5, il Gruppo Banca Popolare Pugliese non è più soggetto agli obblighi di segnalazione previsti dal paragrafo 1.5 della succitata circolare n. 115 dove è previsto l'esonero dalle segnalazioni consolidate dei Gruppi che presentano società controllate non significative, quale Bpp Service.



Valore economico generato e distribuito

L'analisi del valore aggiunto consente di ottenere una valutazione oggettiva dell'impatto economico-sociale del Gruppo, misurando la ricchezza creata a vantaggio di tutti gli *stakeholder* e rappresenta una verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta.

Il valore trattenuto all'interno del Gruppo, determinato come differenza tra il Valore economico generato e il Valore economico distribuito, è destinato agli investimenti

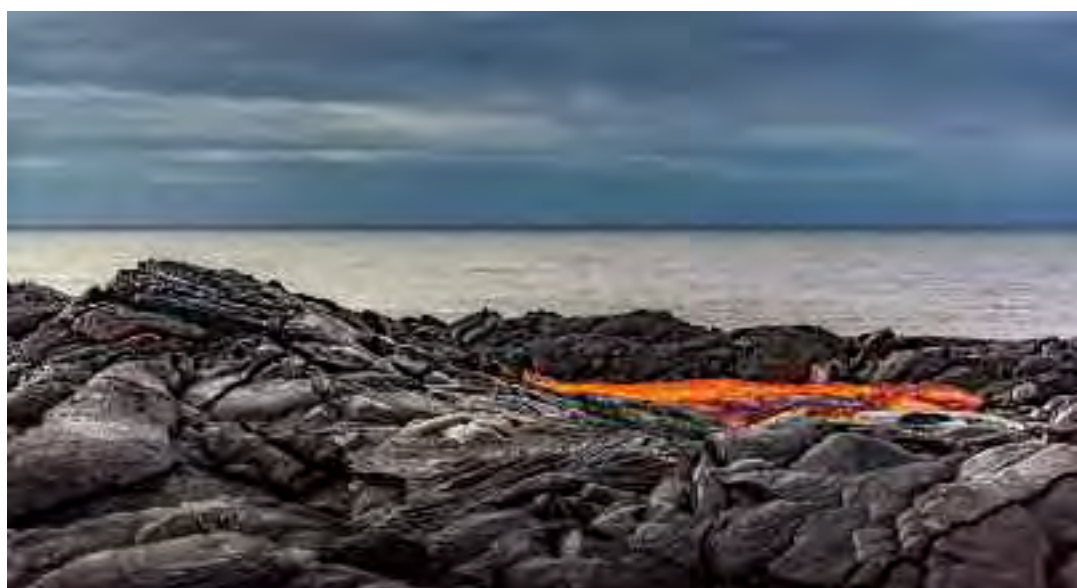
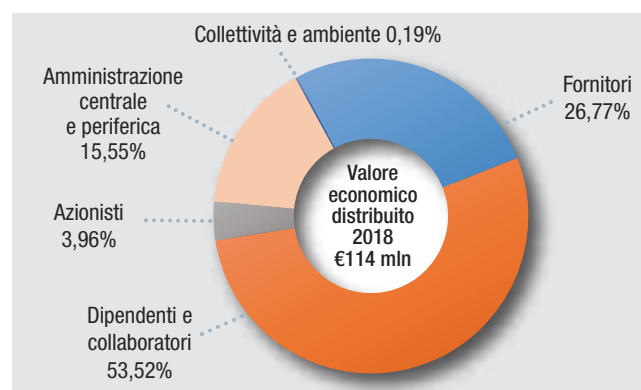
produttivi per consentire la crescita economica e la stabilità patrimoniale, nonché per poter garantire la creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli *stakeholder*.

Il prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto permette la misurazione della ricchezza prodotta nell'ambito della gestione a vantaggio dei diversi *stakeholder*.

Il prospetto riclassifica le voci del Conto Economico secondo le istruzioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana) conformemente a quanto previsto dalle linee guida GRI.

Prospetto di distribuzione del valore (in milioni di euro)	2018	2017	2016
Valore Economico Generato	130,09	137,90	127,67
Valore Economico Distribuito	114,13	117,30	111,78
Fornitori	30,55	31,20	28,73
Dipendenti e collaboratori	61,08	63,56	63,27
Azionisti	4,52	4,55	4,58
Amministrazione centrale e periferica*	17,75	17,59	14,68
Collettività e ambiente	0,22	0,40	0,52
Valore trattenuto	15,96	20,61	15,89

* comprensivo oneri sistemici FITD e FRN



Hawaii. Una piscina di lava del vulcano Kilauea.



14 Valorizzazione e crescita delle persone

“Le Risorse Umane sono un'essenziale bene aziendale; il loro sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda.”

[Codice Etico BPP]

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo, in perfetta coerenza con i valori esplicitati nel Codice Etico, si è dotata nel tempo del “Manuale della Politica del Personale” che:

- indica i principi e i valori che ispirano l'Azienda nelle scelte gestionali che riguardano il personale;
- favorisce la diffusione e la condivisione delle decisioni e delle strategie aziendali;
- accresce il senso di appartenenza all'Azienda e l'attenzione alla cura dell'immagine aziendale contribuendo alla creazione di un miglior clima interno;
- tiene conto delle legittime aspettative dei dipendenti e crea le premesse per avere personale qualificato e motivato con un adeguato programma di pianificazione delle carriere;
- propone ai Capi uno stile gestionale omogeneo e li guida nella gestione, motivazione, valutazione e sviluppo dei propri collaboratori;
- contribuisce alla realizzazione di un sistema di relazioni sindacali nell'ottica del rispetto dei ruoli e delle funzioni delle parti.

Il Gruppo pone in essere ogni azione atta a prevenire, al proprio interno, qualsiasi forma di molestia, psicologica o fisica, nei confronti dei dipendenti. Essa, nell'ambito delle proprie specifiche attività, si ispira ai principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente e persegue l'obiettivo di garantire e preservare la salute e l'integrità del Personale e dei propri collaboratori, adottando ogni opportuna iniziativa.

L'azione e i comportamenti di tutto il Personale del Gruppo devono essere improntati all'osservanza dei principi di tutela e rispetto della persona umana, a lealtà, a correttezza nei rapporti personali e a logiche operative impostate sull'integrazione e collaborazione interfunzionale, sulla responsabilizzazione delle persone, sullo spirito di squadra e sul rispetto dei rapporti gerarchici e funzionali al fine di perseguire gli obiettivi aziendali.



Olympic Mountains, Washington.
L'abbattimento di un gigantesco cedro.

Quello che non vorremmo mai vedere!



Organico del Gruppo

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2018 sono 847. Il 100% del Personale dipendente opera nel Sud Italia, a conferma del forte radicamento territoriale. Il 100%

del Personale dipendente in forza è coperto da accordi collettivi di contrattazione.

Di seguito alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31 dicembre 2018 e il confronto con il 31 dicembre 2017 e con il 31 dicembre 2016.

Personale dipendente a fine anno	2018			2017			2016		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dipendenti	847	550	297	878	577	301	896	596	300
di cui									
a tempo indeterminato	841	545	296	872	574	298	893	593	300
a tempo determinato	6	5	1	6	3	3	3	3	0
di cui									
Dirigenti	14	12	2	14	12	2	16	14	2
Quadri direttivi	271	213	58	274	219	55	279	227	52
Aree professionali	562	325	237	590	346	244	601	355	246
di cui									
Full Time	794	548	246	827	575	252	847	593	254
Part time	53	2	51	51	2	49	49	3	46

Ripartizione per area geografica	2018	2017	2016
Dipendenti	847	878	896
Puglia	790	822	838
Basilicata	7	7	9
Molise	17	16	20
Abruzzo	4	4	5
Campania	29	29	24

METODOLOGIA: Dati estratti dalle procedure/gestionali interni

La Banca nel 2018 ha stipulato n. 626 contratti di somministrazione lavoro con 57 collaboratori (31 uomini, 26 donne). Il totale delle ore lavorate è stato di 41.156,49 pari a 5.488 giorni di lavoro, equivalenti a 24,9 unità a tempo pieno per l'intero anno. I collaboratori utilizzati sono in possesso di laurea.

Il Gruppo, inoltre, si avvale di 108 Agenti in Attività Finanziaria e 32 loro collaboratori (complessivamente 11 in più rispetto al 31 dicembre 2017) che operano in 9 Regioni (Puglia, Abruzzo, Basilicata, Molise, Campania, Sicilia, Lazio, Toscana e Sardegna).

Composizione degli Agenti in Attività Finanziaria	2018			2017			2016		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Totale AAF e loro collaboratori	140	84	56	129	76	53	118	70	48
%		60,0%	40,0%		58,9%	41,1%		59,3%	40,7%



Formazione

La formazione assume un'importanza strategica crescente per:

- comunicare e diffondere le politiche aziendali;
- creare e sviluppare una cultura aziendale unitaria;
- migliorare il clima aziendale;
- motivare il personale favorendone la crescita professionale;
- far conoscere le innovazioni tecniche e i nuovi prodotti dell'Azienda;
- contribuire alla realizzazione di processi di riconversione e riqualificazione che si rendessero necessari;
- realizzare la riqualificazione del personale sulla base delle evoluzioni previste nel Piano Strategico.

Nell'anno sono stati coinvolti 802 partecipanti, pari al 95% circa dei dipendenti e sono state erogate 46.541 ore di formazione, in incremento rispetto agli anni precedenti. In particolare, riportiamo di seguito in dettaglio i dati riguardanti la formazione svolta.

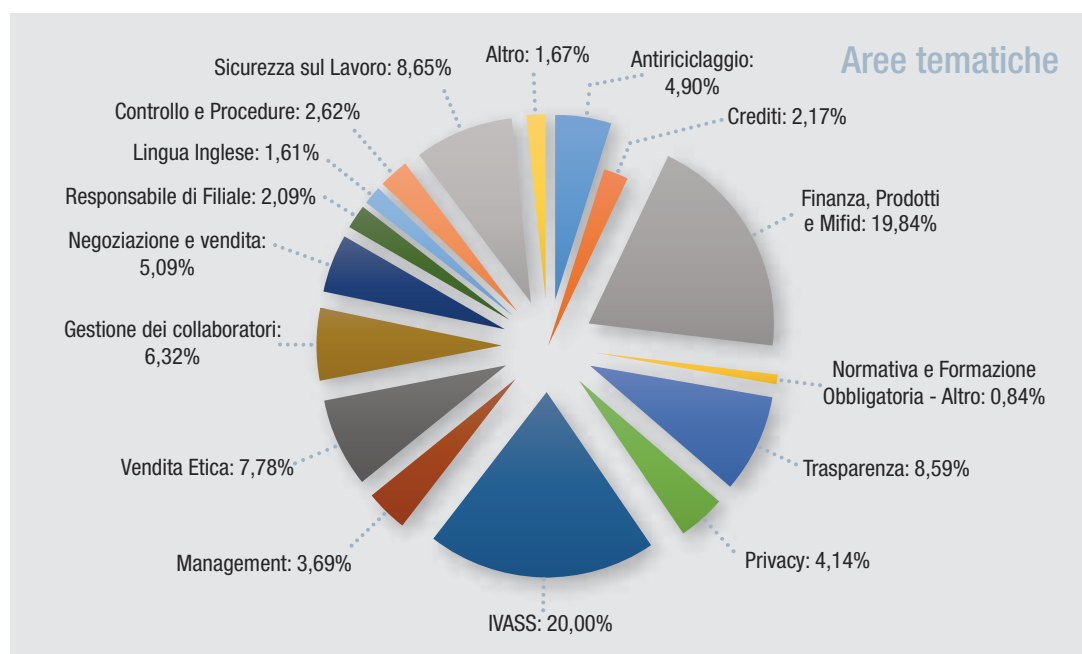


Noordwijkerhout, Olanda. Campi coloratissimi di tulipani in fiore e mulino a vento.

Giornate di formazione	2018	2017	2016
Giornate di corso complessive	225	205	360
Giornate uomo	6.205	5.333	5.360

Formazione per qualifica e genere *	2018	2017	2016
Numero medio annuo di ore di formazione per dipendente	54,9	45,6	44,9
Numero medio annuo di ore di formazione per genere			
Uomini	60,1	46,2	40,5
Donne	45,5	44,3	53,6
Numero medio annuo di ore di formazione per categoria professionale			
Dirigenti	21,4	35,7	15,6
Quadri direttivi	55,4	36,5	34,1
Aree professionali	55,6	50,0	50,7

* Numero medio annuo di ore in rapporto al numero dei dipendenti a fine periodo.





Crescita professionale

Le politiche del Personale si basano sulla valorizzazione del merito e lo sviluppo della professionalità.

Il merito è inteso come reale contributo offerto da ciascuno al raggiungimento degli obiettivi aziendali, valutato facendo riferimento alla posizione aziendale ricoperta e alla prestazione fornita, mentre la professionalità è intesa come un sapere di livello significativo messo a disposizione dell'intera organizzazione per la soluzione dei problemi, non disgiunto da adeguati comportamenti organizzativi e da una forte motivazione durevoli nel tempo.

Merito e professionalità sono finalizzati al raggiungimento degli obiettivi aziendali nella consapevolezza che la chiave del successo è nell'interazione tra organizzazione e Risorse Umane per soddisfare le aspettative della clientela, le necessità dell'impresa e quella degli individui che in essa operano.

Il Sistema di valutazione delle prestazioni ha lo scopo di rilevare, misurare e valutare il reale contributo fornito dalla persona che ricopre una determinata posizione di lavoro confrontando:

- gli obiettivi fissati e i risultati conseguiti;
- i comportamenti e le conoscenze necessarie per presidiare correttamente il ruolo organizzativo assegnato e i comportamenti effettivamente tenuti e le conoscenze possedute e utilizzate.

La valutazione delle prestazioni è un processo che:

- rileva cosa il lavoratore ha fatto e come lo ha fatto nel periodo di riferimento;
- rileva i fatti gestionali e gli effetti dei comportamenti osservati;
- fornisce al valutato informazioni e supporti utili per migliorare il livello della propria prestazione lavorativa;
- pianifica obiettivi e piani operativi chiari e realizzabili;
- guida i valutati aiutandoli a superare difficoltà e a migliorare la prestazione;
- valuta per tutto l'anno la prestazione intervenendo con azioni di verifica e controllo;
- ricompensa in maniera equa e trasparente al fine di accrescere la motivazione dei collaboratori al raggiungimento dei risultati.

Nel 2018 il processo di valutazione professionale del personale ha coinvolto il 96% della popolazione aziendale, che, considerate le assenze e le uscite in corso d'anno, approssimano il 100%.



Percentuale di dipendenti coinvolti nella valutazione professionale

	2018	2017
Totale	96%	95%
<i>di cui donne</i>	94%	93%
Dirigenti	57%	64%
<i>di cui donne</i>	50%	50%
Quadri direttivi	98%	97%
<i>di cui donne</i>	95%	93%
Aree professionali	95%	95%
<i>di cui donne</i>	95%	94%



Northern Territory, Australia. Notturmo sull'Ayers Rock, gigantesco e primordiale monolite, patrimonio dell'Unesco.

Comunicazione interna

La comunicazione interna rappresenta una leva fondamentale per la gestione aziendale; essa costituisce, infatti, un elemento essenziale per il funzionamento e lo sviluppo organizzativo, una variabile strategica per il rapporto con il mercato e con l'ambiente esterno.

I principali obiettivi della comunicazione interna consistono nello sviluppo di una

cultura comune basata sui valori aziendali e sul senso di appartenenza dei colleghi.

Un sistema integrato di strumenti localizzati all'interno della Intranet aziendale, quali le news, le circolari, le FAQ e gli strumenti di e-learning, favoriscono la diffusione dei nuovi modelli aziendali fornendo al personale adeguate informazioni e motivazioni che facilitano il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti.

Circolari organizzative	Predisposte dalla Funzione Organizzazione, eventualmente in collaborazione con altre Funzioni specialistiche, sono distinte in informative, che contengono conoscenze utili alla Direzione Generale e/o alla Rete Periferica per il corretto svolgimento delle proprie attività e dispositive, che definiscono ruoli e responsabilità connesse ad un nuovo processo aziendale, con distinzione dei compiti a carico della Rete e delle Funzioni Centrali.
FAQ	Sono determinate da domande espresse da un qualsiasi collaboratore della Direzione Generale o della Rete periferica e a cui la Funzione Centrale di competenza risponde, dando notifica all'interna struttura.
NEWS	Le Funzioni Centrali informano la Rete sulle iniziative, le campagne commerciali, le normative di nuova emanazione, le anomalie e/o gli incidenti di sicurezza, escludendo qualsiasi tipo di disposizione.
Strumenti di e-learning	Sono utilizzati dalla Funzione Personale per erogare formazione a più collaboratori contemporaneamente, rilevandone gli esiti.

Maranhao, Brasile. Dune di sabbia e lagune di acqua dolce
nel Parco Nazionale dei Lençóis Maranhenses, paradiso protetto delle tartarughe e degli uccelli migratori.





Due importanti momenti di incontro con i Dipendenti e i collaboratori del Gruppo sono, inoltre, il *meeting aziendale annuale* del personale e gli *incontri semestrali con la Rete Commerciale* (tra cui anche gli agenti in attività finanziaria). Essi rappresentano momenti di condivisione di risultati, indirizzi strategici, attività, obiettivi, impressioni e conoscenze e alimentano il senso di appartenenza e d'identità aziendale.

Mobilità e gestione dei cambiamenti organizzativi

Con riferimento alla gestione dei cambiamenti organizzativi, il Gruppo ha continuato ad attuare, anche per il 2018, la politica di fornire un' informativa sui cambiamenti organizzativi continua e trasparente sia nei confronti delle organizzazioni sindacali sia nei confronti del personale coinvolto, supportandolo nella fase di attuazione del cambiamento e curare l' informativa alle Organizzazioni Sindacali.

Per quanto riguarda l' informativa alle Organizzazioni Sindacali l' obiettivo è quello di fornire alle stesse un flusso informativo trasparente sui cambiamenti organizzativi che si intende realizzare. Questo avviene con incontri nel corso dei quali i tavoli sindacali vengono aggiornati sullo stato dell' arte dei vari progetti attuativi. Nel momento in cui il cambiamento organizzativo viene definito in dettaglio si aprono le trattative formali ai sensi del contratto collettivo applicato che va a vedere in modo più puntuale le ricadute sul personale e di conseguenza l' eventuale necessità di regolamentare tale modifica organizzativa con un accordo. Per quanto riguarda le Organizzazioni Sindacali, gli incontri sono stati

11. Le informative formalizzate in ottemperanza del CCNL (in caso di rilevanti ristrutturazioni aziendali) sono state 3 e hanno riguardato gli interventi sulla struttura organizzativa.

L' informativa ai dipendenti in merito ai cambiamenti organizzativi è avvenuta a vari livelli, sia in eventi istituzionalizzati come la convention annuale o negli incontri con il personale di rete e di direzione.

Politica retributiva e incentivazione

Le Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo, definite nel rispetto delle disposizioni di Vigilanza, si basano su regole chiare e rigorose che evitano il prodursi di situazioni di conflitto d' interesse e assicurano la massima trasparenza attraverso un' adeguata informativa.

Il sistema di remunerazione e incentivazione intende dare il giusto riconoscimento ai collaboratori in funzione e in proporzione al contributo offerto al raggiungimento degli obiettivi aziendali e fungere da leva motivazionale.

La politica retributiva del Gruppo, articolata in riconoscimenti "una tantum" e "aumenti di stipendio", è, quindi, selettiva, meritocratica e differenziata, collegata al peso della posizione di lavoro ricoperta e alla prestazione lavorativa fornita e differenziata rispetto alle capacità e alle prestazioni offerte e motivante verso rendimenti crescenti nel tempo.

La Politica d' incentivazione si articola anche attraverso sistemi di MBO che hanno lo scopo di premiare in modo selettivo le



migliori performance individuali e/o di gruppo sia di esercizio che di campagna commerciale e attribuire un segnale di apprezzamento a chi realizza gli obiettivi assegnati.

Nel seguito la tabella che evidenzia il rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini, richiesta dagli standard di rendicontazione GRI:

Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva			
	2018	2017	2016
Dirigenti	101,46%	100,70%	107,01%
Quadri direttivi	93,47%	93,19%	94,01%
Aree professionali	93,15%	93,20%	93,48%

Rapporto della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva			
	2018	2017	2016
Dirigenti	104,18%	104,95%	105,64%
Quadri direttivi	92,89%	95,12%	94,49%
Aree professionali	90,52%	90,38%	93,62%

Con riferimento al rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quello delle uomini, si specifica che, per quanto riguarda le categorie dei Quadri Direttivi e delle Aree Professionali, la differenza è dovuta principalmente ad una

maggiore anzianità di servizio media degli uomini con conseguente maggior numero di scatti di anzianità retribuiti.

La Categoria Dirigenti considera la presenza di Dirigenti con ruoli e anzianità diversi.



Channel Islands Harbor, Oxnard, California. Le onde dell'oceano restituiscono i rifiuti sulla spiaggia di Silver Strand.

Quello che non vorremmo mai vedere!

15 Qualità e soddisfazione del cliente

“La clientela costituisce elemento fondamentale del patrimonio aziendale. Per consolidare la fedeltà e la stima è indispensabile che ogni rapporto sia improntato a criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.”

[Codice Etico BPP]

Al 31 dicembre 2018 il numero dei clienti è pari a 244 mila circa, in crescita rispetto all'anno precedente. La clientela è concentrata prevalentemente (93% circa) nelle regioni di insediamento del Gruppo, e in particolare in Puglia, a conferma del forte radicamento territoriale.



Sydney. Un uccello multicolore tra gli alberi di Bondi Beach.

Profilo dei Clienti *	2018		2017		2016	
	numero	% comp.	numero	% comp.	numero	% comp.
Numero dei clienti	243.506	100%	236.755	100%	224.835	100%
Privati Consumatori	200.972	82,53%	195.680	82,65%	183.470	81,60%
Privati Produttori	25.221	10,36%	24.849	10,50%	24.790	11,03%
Imprese	11.622	4,77%	10.853	4,58%	10.742	4,78%
Enti Istituzionali e altro	5.691	2,34%	5.373	2,27%	5.833	2,59%

* n° CDG con almeno un prodotto

Il Gruppo, attraverso apposite policy e regolamenti, definisce le regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti e la manutenzione di quelli in essere, cercando di rispondere tempestivamente con prodotti e servizi con le caratteristiche e i bisogni dei clienti e garantisce la protezione dei dati dei clienti nell'ambito della tutela della privacy. Da queste originano processi finalizzati a sostenere obiettivi di qualità, innovazione tecnologica, competitività e conformità normativa (*compliance*), in coerenza con la missione, la strategia, gli obiettivi di business del Gruppo.

I rapporti con la clientela sono improntati all'assoluto rispetto della normativa di legge, regolamentare e di Vigilanza e in particolare del Codice di comportamento in materia di prestazione di servizi di investimento e disposizioni sulle operazioni personali, della disciplina sul *market abuse*, delle disposizioni di legge e delle Autorità di Vigilanza in materia di antiriciclaggio, del Regolamento Interno e della Politica del Personale.

Il Gruppo definisce il proprio portafoglio prodotti tenendo in considerazione le esigenze e le caratteristiche dei propri clienti.



Le caratteristiche e i bisogni della clientela sono oggetto di rilevazione attraverso il coinvolgimento e l'ascolto della Rete (tra cui si ricorda l'iniziativa "La Fabbrica delle Idee" attraverso la quale il personale può proporre iniziative commerciali in termini di processo e/o prodotto), attraverso analisi di *Customer Satisfaction* o analisi dei reclami nonché attraverso l'analisi dell'offerta commerciale della concorrenza. Fonte di preziose indicazioni sono anche le varie partecipazioni a osservatori e gruppi di lavoro (es. in sede ABI).

La politica commerciale del Gruppo è indirizzata all'ottimizzazione dei processi commerciali e all'ampliamento e miglioramento dell'offerta di prodotti e servizi.

Nello svolgimento dell'attività commerciale, la Banca persegue l'obiettivo di coniugare le esigenze di soddisfacimento dei bisogni della Clientela, con la modalità distributiva e la capacità di offerta della Banca, informando tutte le fasi alla valorizzazione del rapporto con il Cliente e il rispetto dell'etica professionale e delle regole di trasparenza verso la Clientela.

Le attività di comunicazione sono guidate dai principi cardine di correttezza, professionalità e trasparenza: le informazioni ai Clienti sono fornite in modo chiaro e completo sia per quanto riguarda le caratteristiche operative che per le condizioni economiche applicate, per far sì che ogni scelta di sottoscrizione dei contratti sia libera e consapevole.

Accanto alla comunicazione pubblicitaria diretta alla Clientela, tradizionale e digitale, vi sono le azioni di contatto commerciale definite annualmente nel piano commerciale della banca: l'approccio suggerito

è quello di un'attività commerciale che rispetti i principi di diligenza, correttezza e professionalità e che elimini il rischio che comportamenti scorretti dei Dipendenti e Collaboratori potenziali possano causare danni al Cliente.

La Capogruppo opera attraverso l'offerta di prodotti e servizi bancari a marchio BPP e a marchio dei suoi partner commerciali.

Soddisfazione della clientela

Il Gruppo nel 2018 ha continuato a porre in essere iniziative volte alla rilevazione del livello di soddisfazione della propria clientela, sia attraverso lo svolgimento di indagini su campioni di clienti che attraverso analisi di *benchmarking*.

In particolare, le attività di rilevazione svolte nel 2018 hanno visto il coinvolgimento di titolari di finanziamenti cessioni del Quinto e Delegazioni e i titolari di POS attivati ed estinti nel corso degli ultimi 12 mesi, nonché il consolidamento e il miglioramento della *customer satisfaction* rivolta agli Enti di Tesoreria.

Con particolare riferimento a quest'ultima, il giudizio globale vede, sulla base dei parametri del questionario, un risultato "soddisfacente", evidenziando, rispetto al 2017, scostamenti per lo più positivi con riferimento, in particolare, alla qualità commerciale del servizio erogato rispetto ai requisiti contrattuali, alla capacità di offrire soluzioni adeguate, attraverso l'offerta di proposte commerciali innovative.

Nell'anno è stata avviata, inoltre, un'indagine di carattere generale per la rilevazio-



Cabine multicolori in una spiaggia del Sudafrica.

ne del livello di soddisfazione dei Clienti che, nel corso del 2018, sono entrati in contatto con la nostra Banca in quanto titolari di un rapporto di conto corrente. I risultati di tale attività verranno analizzati nel 2019, al termine della rilevazione.

A partire dal 2018, la Capogruppo aderisce al Rapporto Annuale alla Customer Retention redatto dal Gruppo di Progetti ABI/Sda Bocconi, che ha lo scopo di misurare e rendere confrontabili le performance commerciali delle banche aderenti al progetto (Banche Grandi e Medio-Grandi, tra cui la Banca Popolare Pugliese), con riferimento a dati del 2017 e su una popolazione oggetto di indagine rappresentata da "Famiglie Consumatrici" titolari di conti correnti ordinari. La partecipazione a tale progetto ha permesso alla Banca di coglie-

re evidenti spunti di riflessioni su cui basare le proprie azioni future.

In tale ambito riveste particolare importanza l'attività svolta dalla Funzione *Customer Care* a supporto dell'assistenza alla clientela. Essa ha svolto nel 2018 n. 25 (n. 29 nel 2017) iniziative di contatto con la Clientela a supporto delle attività commerciali della Rete di Agenti in Attività Finanziaria, delle Filiali, dei Consulenti e dei Gestori Imprese con finalità di iniziative commerciali, *Customer satisfaction*, *Data enrichment e Caring*. Sono stati realizzati circa 94 mila contatti utili (n. 112 mila nel 2017), di cui il 35% è stato effettuato quale supporto all'utilizzo del servizio Internet Banking (sblocchi password, Energyweb, check bonifici, inattivi, welcome).



Reclami

La qualità della relazione con il cliente e la sua soddisfazione sono monitorate, oltre che attraverso indagini di *Customer Satisfaction*, nonché di monitoraggio della durata dei rapporti e del mantenimento e fidelizzazione della clientela, anche attraverso l'analisi dei reclami.

I reclami, come detto, sono considerati un'opportunità per perfezionare la qualità del servizio offerto e un'occasione per approfondire la relazione con il mercato di riferimento.

Per la trattazione dei reclami e per garantire ai clienti risposte tempestive ed esaurienti,

il Gruppo ha adottato specifiche procedure organizzative che prevedono:

- l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio specifico alla gestione dei reclami;
- la possibilità per la clientela di inoltrare i reclami e di ricevere risposta da parte della Banca, mediante posta ordinaria, posta elettronica e posta elettronica certificata;
- la pubblicazione sul sito aziendale della Capogruppo del responsabile e/o dell'ufficio individuati per la gestione dei reclami e delle informazioni riguardanti la modalità adottata dalla Banca per consentire ai clienti di inoltrare i reclami e ricevere apposita risposta;



Pavone indiano o pavone blu. Originario dello Sri Lanka e dell'India, si cerca di preservarne la diffusione in ambienti naturali, distanti dalla presenza umana.



- la possibilità per il cliente di interagire, a titolo gratuito, con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve eventuali spese, consentite dalla legge, relative al mezzo di comunicazione utilizzato (ad es. costo della telefonata);
- un'adeguata formazione al personale preposto alla gestione dei reclami;
- le modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta ai reclami pervenuti dalla clientela;
- la registrazione degli aspetti essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure adottate a favore del Cliente per risolvere i problemi reclamati;
- la pubblicazione annuale, sul sito aziendale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La clientela può presentare reclamo esclusivamente in forma scritta che contenga gli estremi del reclamante, i motivi del reclamo,

la sottoscrizione del reclamante stesso o di un suo procuratore munito dei necessari poteri. La Banca ha peraltro predisposto un apposito modulo standardizzato messo a disposizione della clientela nelle Filiali e pubblicato sul Sito. I reclami possono essere inviati e/o consegnati dai clienti alle Filiali, alle Funzioni Centrali della Banca o inoltrati direttamente alla Funzione Segreteria Affari Legali (Ufficio Reclami).

La Filiale/Funzione Centrale, entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo o dalla richiesta dell'Ufficio Reclami (per le contestazioni inviate direttamente a quest'ultimo), deve predisporre una specifica e dettagliata relazione - corredata da idonea documentazione - che contenga ogni notizia utile a fornire una risposta esauriente al cliente.

Nel seguito il dettaglio dei reclami pervenuti nel corso del 2018 e degli ultimi due anni precedenti:



Numero reclami pervenuti	2018	2017	2016
Reclami, di cui:	876	1.036	970
Condizioni/Applicazione delle condizioni	717	850	800
Anatocismo	9	13	21
Esecuzione delle operazioni	55	73	32
Comunicazioni e informazioni al cliente	39	50	21
Segnalazioni alla Centrale Rischi	25	18	20
Altro	31	32	76

Il maggior numero di reclami (n. 680 per il 2018) è collegato a richieste di rimborso di oneri collegati a finanziamenti con cessione del quinto e assimilati estinti anticipatamente ed erogati in epoche passate per cui la Banca si è attivata per riconoscere, ove dovuto, le quote degli oneri adottando specifiche procedure. Tutti i reclami ricevuti nell'anno sono stati evasi. Di questi, n. 155

accolti, n. 100 parzialmente accolti e n. 621 non accolti.

Nel corso del 2018 sono stati presentati, inoltre, n. 74 ricorsi all'ABF. Dei citati ricorsi n. 29 sono stati respinti, n. 4 sono stati parzialmente accolti, n. 5 sono stati dichiarati irricevibili/inammissibili, n. 4 chiusi per la cessata materia del contendere e n. 32 risultano ancora pendenti.



16 | Cyber Security

Il progresso tecnologico e l'evoluzione dei servizi digitali richiedono una crescente attenzione al tema della sicurezza e della tutela e protezione dei dati personali.

Sono stati istituiti all'interno del Gruppo Bancario, appositi presidi organizzativi e tecnici finalizzati ad assicurare la sicurezza e la protezione dei dati sotto ogni aspetto, garantendo l'esecuzione dei processi aziendali nei casi di emergenza (Disaster Recovery), con una serie di controlli e test periodici e con una costante attività di aggiornamento in funzione dell'evoluzione delle prescrizioni normative.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre approvato nella seduta del 23/01/2015 il Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico, aggiornato in data 25/03/2016. In ottemperanza a tale normativa interna, ogni anno al Consiglio di Amministrazione è presentato il rapporto sintetico sul rischio informatico, che descrive i rischi residui e le eventuali contromisure adottate.

Il Regolamento Europeo n. 2016/679 ("GDPR" - General Data Protection Regulation), relativo alla protezione richiede ai soggetti interessati di rafforzare ulteriormente gli ambiti di tutela delle persone fisiche attraverso l'introduzione di nuovi e stringenti principi.

Il 25 maggio 2018 è stata aggiornata la Policy sulla Protezione dei dati personali ai fini dell'adeguamento al GDPR ed è stato nominato il Data Protection Officer (DPO - Responsabile della protezione dei dati).

Con cadenza annuale è inoltre rivista e aggiornata la Policy di Sicurezza Informatica che si ispira allo Standard ISO27001-2:2013 e ha l'obiettivo di descrivere le politiche, i principi, le norme di sicurezza e i requisiti di conformità di particolare rilevanza per il Gruppo, secondo i seguenti domini:

1. Politiche di Sicurezza.
2. Organizzazione della Sicurezza.
3. Classificazione e Controllo degli Asset.
4. Politiche del Personale in materia di Sicurezza delle Informazioni.
5. Sicurezza fisica e dell'ambiente.
6. Gestione operativa e della comunicazione.
7. Controllo degli accessi.
8. Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi.
9. Gestione della Continuità Operativa.
10. Conformità.

La sicurezza delle informazioni e delle risorse informatiche è garantita attraverso misure di protezione a livello fisico e logico, la cui intensità di applicazione è graduata in relazione alle risultanze della valutazione del rischio (classificazione delle risorse informatiche in termini di sicurezza).

La Funzione di Sicurezza Informatica, deputata allo svolgimento dei compiti specialistici in materia di sicurezza delle risorse ICT:

- assicura la coerenza dei presidi di sicurezza con la normativa interna; in particolare garantisce opportuni presidi volti a soddisfare i requisiti di sicurezza previsti per i pagamenti eseguiti tramite Internet;

- partecipa alla progettazione, realizzazione e manutenzione dei presidi di sicurezza, assicura il monitoraggio nel continuo delle minacce applicabili alle diverse risorse informatiche;
- esegue lo svolgimento dei test di sicurezza prima dell'avvio in produzione di un nuovo applicativo, per garantirne la robustezza e l'efficacia; le modifiche proposte rientrano nel processo di gestione dei cambiamenti;
- rileva gli incidenti di sicurezza nel corso delle attività di monitoraggio;
- predisponde reportistica mensile sull'andamento degli incidenti e una sintesi annuale, che sottopone al Business Continuity Manager;
- informa eventualmente gli utenti coinvolti sullo stato dell'incidente, segnalando poi la chiusura dello stesso.

Ricorrendone le condizioni, la Funzione ICT pianifica ed esegue le attività di Disaster Recovery, i cui esiti, secondo i flussi informativi definiti nel Piano di Continuità Operativa, sono comunicati al Business Continuity Manager, al Direttore Generale e al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2018 non sono pervenute richieste riconducibili al tema privacy, né reclami inerenti al trattamento dei dati e non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti.

Sia nel 2016 che nel 2017 è pervenuta una richiesta riconducibile al tema privacy "Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali" per la quale sono stati forniti i necessari riscontri.



Urubamba, Perù. Il Machu Picchu, città inca del XV secolo, santuario patrimonio dell'Unesco immerso nella bellezza selvaggia delle Ande amazzoniche.



17 | Attenzione verso i Soci

“L’elevato numero di soci, la loro rappresentatività della realtà socio-economica, le caratteristiche del modello cooperativo costituiscono elementi di fondamentale importanza per la Banca Popolare Pugliese. Essa è perciò impegnata a:

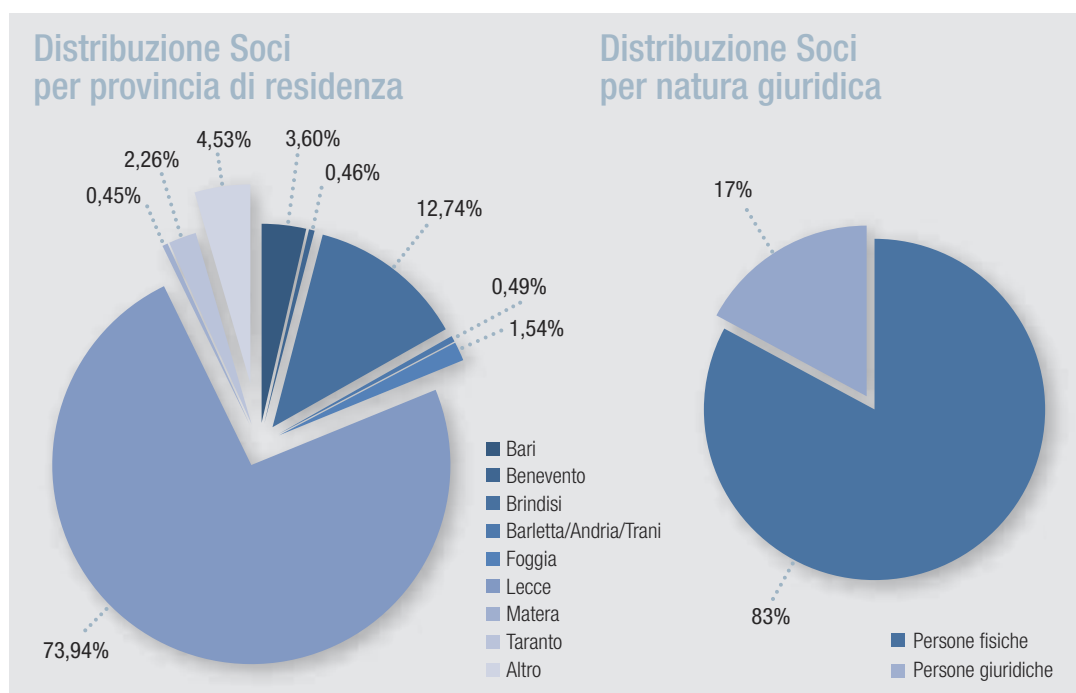
- *sviluppare e accrescere la compagine sociale;*
- *adottare politiche che assicurino un’adeguata remunerazione del capitale sociale e l’incremento del patrimonio aziendale;*
- *ricercare la massima trasparenza sia nelle comunicazioni sociali che nei rapporti personali.”*

[Codice Etico BPP]

Al 31 dicembre 2018 i Soci della Banca sono 32.939 (33.257 compresi i portatori di diritti), in incremento rispetto al 31 dicembre 2017 (+222, +0,68%). L’incremento del numero dei soci è il risultato algebrico dell’ingresso di 601 nuovi soci e di 379 soci usciti, di cui circa 200 relativi a soci deceduti o esclusi.

La quasi totalità dei Soci è costituita da persone fisiche e da una ridotta rappresentanza di società, enti e istituzioni. La composizione della compagine sociale evidenzia la prevalenza dei Soci nelle province di Lecce e Brindisi, ancora una volta a conferma del forte rapporto che unisce il Gruppo con il proprio territorio di origine, un rapporto che si basa sulla fiducia e che la Banca si impegna a rispettare giorno dopo giorno, orgogliosa di una base sociale ampia e diffusa nel luogo di origine dell’Istituto.

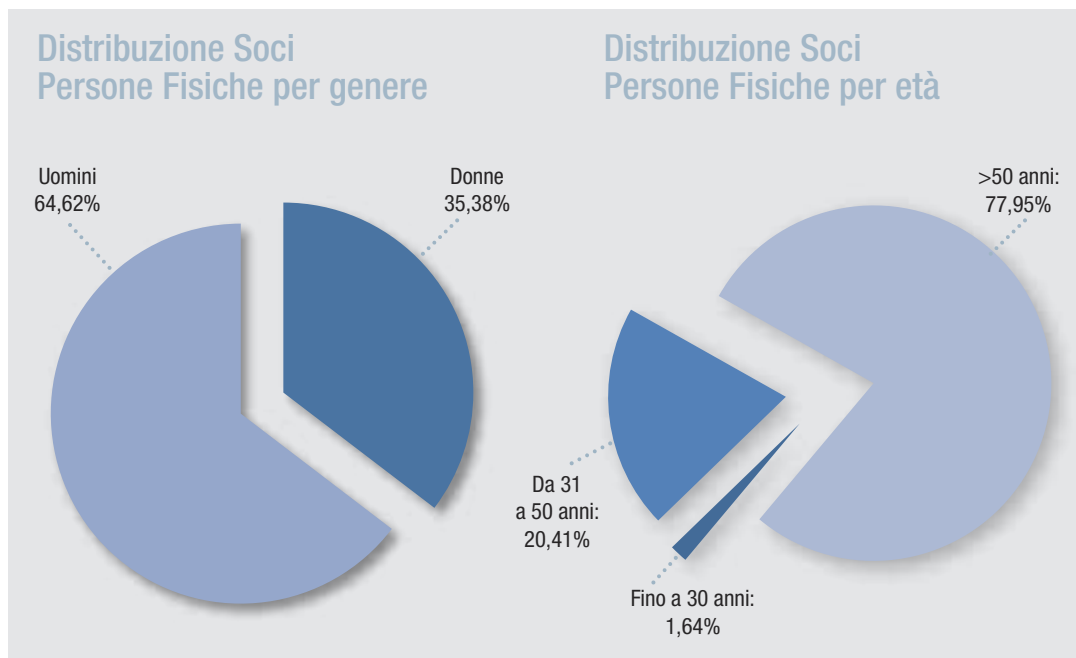
I Soci rappresentano l’espressione più alta della stretta relazione tra il Gruppo e il suo tessuto economico, sociale e produttivo.





La composizione anagrafica dei Soci evidenzia la prevalenza del socio e del pos-

sesso azionario nella fascia d'età oltre i 50 anni (78%).



Non trascurabile, infine, è la presenza dei dipendenti nella compagine sociale. Al 31 dicembre 2018 il 78,2% dei dipendenti del Gruppo risulta socio, in incremento rispetto al 75,2% del 31 dicembre 2017.

La Capogruppo, in linea con la Raccomandazione Consob del 18 ottobre 2016 e con quanto previsto dalla Direttiva MIFID2, con l'obiettivo di dare in prospettiva maggiore liquidità alle azioni di propria emissione e conseguentemente consentire ai Soci di liquidare il proprio investimento a condizioni di prezzo controllato e in base a regole non discrezionali, ha dato l'avvio alla negoziazione dei propri titoli azionari sul sistema multilaterale Hi-Mtf, sezione order driver.

Le negoziazioni sul mercato Hi-Mtf si svolgono in una fase d'asta con periodicità settimanale, con due fasi di inserimento ordini e al loro prezzo unitario:

- 1) Fase di inserimento ordini: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle 17,30; venerdì dalle ore 9,00 alle 11,45.
- 2) Fase di asta settimanale: venerdì dalle ore 11,46 alle ore 12,00.

Gli ordini possono essere immessi solo a "prezzo limitato" entro un "limite massimo di variazione" rispetto al prezzo di riferimento. Possono essere specificati con le seguenti modalità di esecuzione:

- 1) *"valido solo asta"*: l'ordine può essere inserito solo il giorno d'asta e viene eseguito, anche parzialmente, per le quantità disponibili e al prezzo d'asta; l'eventuale saldo residuo viene cancellato al termine dell'asta.
- 2) *"valido sino a data"*: l'ordine dovrà avere come data termine validità un giorno d'asta, che comunque non potrà essere successivo a 60 giorni calcolati a partire dalla data di inserimento dell'ordine.



La Grotta del Diavolo nel Parco Nazionale dell'Alabama.

La conclusione dei contratti avviene, per la quantità di azioni disponibili, rispettando la priorità determinata dal prezzo (in ordine decrescente se di acquisto o crescente se di vendita) e dal tempo (a parità di prezzo viene eseguito il criterio temporale determinato da data e orario di immissione).

La normale operatività si svolge nel “periodo di osservazione” della durata di 12 mesi, all’interno del quale si misura la consistenza degli scambi per la determinazione del “prezzo di riferimento”.

Tale periodo è suddiviso in 6 “periodi intermedi di osservazione” della durata di 2 mesi ciascuno, all’interno dei quali si misura la consistenza degli scambi per determinare un eventuale allargamento dei limiti di inserimento degli ordini e di validazione del prezzo teorico d’asta, per facilitare l’incontro tra domanda e offerta.

Ogni ulteriore informazione è visionabile sul relativo sito Internet www.himtf.com.

Gestione della mutualità

La natura cooperativa della nostra Banca, ponendo il socio al centro della stessa, ammette coloro che ne condividano il programma mutualistico.

Chi intende diventare socio deve presentare, al Consiglio di Amministrazione, una domanda scritta indicando, oltre al numero di azioni richieste in sottoscrizione o acquisite, le generalità e tutte le informazioni dovute per legge e per Statuto.

Ai fini dell’ammissione a socio è richiesta, unitamente alla domanda di ammissione, la certificazione attestante la sottoscrizione di almeno 100 azioni, salva la facoltà del Consiglio di ridurre detto limite fino al massimo del 50% a favore di categorie svantaggiate e per periodi di tempo predeterminati.

Sino a quando non abbia richiesto e ottenuto l’ammissione a socio, il titolare delle azioni può esercitare i soli diritti patrimoniali. Il Consiglio di Amministrazione decide sull’accoglimento o rigetto, debita-



mente motivato, della domanda di ammissione a socio. La qualità di socio si acquista con l'iscrizione nel Libro Soci.

I dividendi non riscossi entro un quinquennio dal giorno in cui divengono esigibili restano devoluti alla Banca e imputati alla riserva straordinaria. Nell'esercizio 2018 si sono prescritti dividendi per circa 36 mila euro, relativi a 301.286 azioni.

La Banca favorisce la massima partecipazione dei Soci alle assemblee mediante una puntuale informativa pubblicizzata attraverso gli organi d'informazione, l'affissione di apposite locandine presso tutte le filiali, l'invio della convocazione al domicilio dei Soci.

Al fine di facilitare l'intervento dei Soci in assemblea, non è richiesto il preventivo deposito della certificazione rilasciata dall'intermediario abilitato. Nel caso in cui le azioni siano già depositate presso la Banca, si può intervenire direttamente alla riunione assembleare; qualora, invece, i titoli si trovino in deposito presso altro intermediario, quest'ultimo dovrà effettuare la comunicazione del relativo conto di deposito.

La condizione di Socio della Banca comporta i vantaggi tipici dello spirito mutualistico e cooperativo che informa l'attività aziendale, nel rispetto degli equilibri patrimoniali ed economici perseguiti dall'attività commerciale.

Agevolazioni riservate ai Soci

Il Gruppo è attento alle esigenze dei suoi Soci anche attraverso l'offerta di agevolazioni riservate agli stessi. Tali agevolazioni, nella loro attuale composizione, si sostanziano in:

- maggiore rendimento sui depositi;
- sconto sul premio di polizze assicurative ramo danni;
- sconto sulla quota annua di carte di credito;
- sconto sulle spese di istruttoria sui finanziamenti.

In concomitanza con la creazione dell'offerta dedicata, è stato avviato un *Piano di Comunicazione* strutturato con pubblicazione dell'offerta sul sito www.bpp.it nell'area dedicata, che risulta periodicamente aggiornata.



Arizona, Utah. La zona protetta del Glen Canyon nel gigantesco lago artificiale sul fiume Colorado.



18 Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Il Gruppo si ispira ai principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente e persegue l'obiettivo di garantire e preservare la salute e l'integrità del personale e dei propri collaboratori, adottando ogni opportuna iniziativa.

È quindi il benessere organizzativo l'obiettivo che il Gruppo persegue in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro anche nella consapevolezza di conseguire sia un maggior vantaggio competitivo grazie a maggiore produttività e migliori prestazioni dei lavoratori sia un risparmio per la collettività in termini di costi sociali, tangibili e intangibili generati per esempio da infortuni, errori operativi, vertenze legali, sinistri assicurativi, contenziosi, spese di cura.

Il Gruppo gestisce la tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro con politiche e processi orientati all'attuazione sostanziale e non meramente formale della normativa. A tal fine l'Organigramma aziendale della Capogruppo prevede la presenza, nell'ambito della Direzione Operativa, del Servizio Prevenzione e Protezione che svolge funzione di supporto per il Datore di lavoro o suoi Delegati, coordinando il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi previsto dal D.Lgs. 81/08, "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro".

La Capogruppo BPP ha predisposto, inoltre, un Modello di Organizzazione e di Gestione, di cui al D.Lgs. 231/01, in materia antinfortunistica, secondo l'indicazione dell'art. 30 del D.Lgs 81/2008 e ha approvato nel 2017 la "Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro".

Conseguentemente all'approvazione della suddetta politica interna, pubblicata sulla Intranet Aziendale, la Banca ha sviluppato un progetto che ha portato a formalizzare, al suo interno, un proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro ("SGSL" in sigla) in accordo con le Linee Guida UNI-INAIL.

Ai fini delle disposizioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, contenute nel D.Lgs. 81/2008, il personale elegge i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Per il tramite del rappresentante, ogni lavoratore può verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute.

I rappresentanti eletti in Azienda sono in numero di 3.

La sorveglianza sanitaria è effettuata periodicamente dal medico competente per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere un giudizio di idoneità alla mansione specifica. Il medico competente può inoltre sottoporre a visita medica il lavoratore su sua richiesta, qualora sia ritenuta correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica. La Funzione Personale inoltre segnala al medico competente eventuali situazioni in capo al personale dipendente che, a seguito di colloqui o incontri, manifesta disagio lavorativo o momenti di stress da lavoro correlato.



Utah, Stati Uniti. Uno dei picchi monolitici del Kodachrome Basin State Park.

Nel corso dell'anno sono stati sottoposti ai controlli preventivi/periodici 149 dipendenti, compresi collaboratori temporanei (stagisti e lavoratori in somministrazione) impiegati in mansioni soggette a sorveglianza sanitaria.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha denunciato all'Inail n. 18 Infortuni sul lavoro (4 in più rispetto al 2017), di cui 12 occorsi in orario di lavoro e 6 in itinere, come riportato nella tabella nel seguito. Tutti gli infortuni avvenuti nel 2016, 2017 e 2018 sono occorsi nel Sud Italia e in particolare in Puglia.

Infortuni e assenteismo per genere	2018			2017			2016		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Numero totale di infortuni denunciati all'INAIL	18	11	7	14	6	8	8	6	2
<i>di cui infortuni durante l'orario di lavoro</i>	12	8	4	6	3	3	4	3	1
<i>di cui infortuni in itinere</i>	6	3	3	8	3	5	4	3	1
Tasso di infortunio ¹	2,7	4,8	1,6	2,0	2,6	1,7	1,2	2,5	0,4
Giorni di lavoro persi	845	582	263	541	368	173	125	75	50
Indice di gravità ²	126,3	252,0	60,0	78,1	156,7	37,8	18,2	31,7	11,1
Tasso % di assenteismo ³	4,41%	5,90%	3,63%	4,70%	6,20%	4,00%	4,20%	5,50%	3,60%

¹ Numero totale di infortuni/Numero totale di ore lavorate x 200.000

² Numero totale di giornate di lavoro perse/Numero totale di ore lavorate x 200.000

³ Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione/Totale giorni lavorativi per forza lavoro nel periodo

* i dati relativi a tasso di infortunio, giorni di lavoro persi, indice di gravità e tasso % di assenteismo non comprendono la partecipata Bpp Service



Il Gruppo non è stato interessato nel 2018, 2017 e nel 2016 da malattie professionali e incidenti mortali.

Nel 2018 il Gruppo ha continuato a porre in essere vari interventi manutentivi su diverse Filiali che hanno apportato un significativo miglioramento in termini di benessere ed efficienza dei luoghi di la-

voro e di superamento delle barriere architettoniche per l'accesso ai disabili.

Nel corso del 2018 la formazione sul D.Lgs 81/08 è stata oggetto di corsi per Preposti e per addetti al Primo Soccorso nominati nel corso del 2018. Inoltre, è stato somministrato un corso on line sull'aggiornamento della formazione sulla sicurezza dei lavoratori.



Yosemite National Park, California. Patrimonio dell'Umanità dal 1984, il Parco Yosemite è riconosciuto a livello internazionale per le sue scogliere di granito, cascate, torrenti limpidi, giganteschi boschi di sequoia, laghi, prati e montagne.



19 Innovazione e trasformazione digitale

L'innovazione e la trasformazione digitale continua ad essere un obiettivo fondamentale per il Gruppo Banca Popolare Pugliese. Tanto per rafforzare la propria competitività e per soddisfare le esigenze del cliente sempre più evoluto.

L'impatto della digitalizzazione nel settore bancario sta portando all'introduzione di processi che permettono agli utenti finali di soddisfare i propri bisogni utilizzando canali digitali generando così impatti significativi sia sulle dinamiche di dialogo e interazione con i clienti, sia sulle dinamiche interne di governo e gestione dei processi.

Al riguardo, rivestono particolare importanza, oltre al Codice Etico aziendale, al Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, alla disciplina in materia di trasparenza e al regolamento sulla Privacy, le Policy interne adottate dal Gruppo in materia di Sicurezza Informatica e di gestione del Rischio Informatico.

Nel seguito le principali attività svolte nell'anno:

- **revisione dei processi di concessione, perfezionamento ed erogazione del credito** per i settori retail, small business e corporate attraverso il supporto di idonei strumenti informatici;
- **attivazione di una nuova APP per i dipendenti della Banca**, sviluppata per consentire la fruibilità da dispositivi mobile (Smartphone, Iphone, Tablet) delle principali sezioni e applicazioni della Intranet aziendale;
- **efficientamento del servizio di sottoscrizione dei contratti con firma digitale grafometrica**, attivato nel corso del 2017, che consente, tramite acquisizione della firma del cliente su un apposito dispositivo, la generazione di documenti digitali che sostituiscono i corrispondenti documenti cartacei;
- **attivazione del processo di dematerializzazione degli assegni**, anche ai fini del rispetto della normativa esterna;
- **cashe self service**, un servizio di *self banking* erogato da casche automatiche, che possono essere utilizzate in completa autonomia dai clienti (da cui appunto il termine "self"), avendo al contempo il supporto di un Assistente in caso di necessità; esse sono installate nel corso dell'anno in fase sperimentale all'interno dei locali di alcune delle nostre Filiali e da inizi 2019 saranno presenti in effettivo con sviluppo anche su altre Filiali;
- **accorpamento delle strutture di back office di direzione e in particolare del comparto estero**, in un'ottica di ampliamento dei servizi offerti alla clientela che opera con controparti estere;
- **implementazione di nuovi sistemi di sicurezza**, ai fini del miglioramento dei presidi in termini di sicurezza fisica e dell'efficientamento degli applicativi per il perseguimento degli obiettivi di sicurezza informatica;
- **avviata attività di rinnovo del parco ATM**, con il fine di sostituire i terminali obsoleti e con basse performance - che sarà conclusa nel corso del 2019 - e procedere all'attivazione di nuovi dispositivi tecnologici (TCR, Teller Cash Recycler, casche veloci per l'automazione di alcune operazioni di gestione del contante) che consentono l'esecuzione di operazioni



Quang Ninh, Vietnam. Baia di Ha Long, nel golfo di Tonchino.
Con le sue duemila isolette calcaree e grotte carsiche, il “drago che scende in mare” è dal 1994 Patrimonio dell’Unesco.

di cassa in modalità self alla clientela BPP all’interno dei locali della Banca.

Le Filiali vivono, quindi, un continuo processo di rinnovamento, a cui si affianca anche una **ridefinizione del layout**, al fine di definire maggiori spazi dedicati alla consulenza. La rete operativa è integrata, infatti, dal progressivo e costante ampliamento delle piattaforme di ATM, molte delle quali con servizi evoluti, casse self service e di Call Center con operatore, che costituiscono un modello alternativo e multicanale di distribuzione di prodotti e servizi, nonché dalla piattaforma **Internet banking** (per privati, per imprese e per la gestione delle tesorerie enti).

Con riferimento alle applicazioni di Internet Banking, l’impegno della Banca nello sviluppare tali prodotti ha trovato concreto

riscontro nei tassi di crescita degli utenti e delle disposizioni impartite, con una quota di clienti sempre più ampia e fidelizzata come di seguito evidenziato.

In Italia gli utenti Internet sono in costante aumento e hanno raggiunto i 43 milioni nel 2018, con una penetrazione sul totale della popolazione del 73%. Solo il 35% della navigazione in rete in Italia avviene da mobile, una quota ancora nettamente al di sotto della media globale (52%) anche se i numeri sono in costante crescita: l’Italia sconta ancora un certo ritardo in termini di diffusione di Internet, di velocità della connessione su rete fissa, di utilizzo dell’e-commerce, nonostante sia tra i primi paesi per penetrazione del mobile nella popolazione.

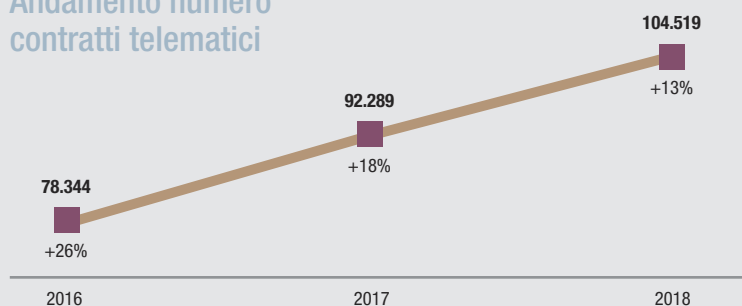
Il trend sull’utilizzo dei canali digitali della Banca è speculare a quello della società



italiana. Rispetto al 2017, il numero di contratti di Internet banking mostra un incremento del 13,25% pari a +12.230 unità. A fronte di un ritmo di apertura di rapporti digitali pari al 13,25% rispetto al 2017, l'utilizzo del canale digitale registra una crescita di gran lunga superiore se consideriamo tutte le operazioni effettuate online (informativa e dispositive).



Andamento numero contratti telematici



Andamento numero operazioni con canali telematici (/1000)



Nel terzo trimestre del 2018 la piattaforma di Internet banking è stata totalmente rinnovata nella grafica e nelle funzionalità; è accessibile da qualsiasi dispositivo fisso e mobile ed è disponibile nella versione "Banking", con funzionalità specifiche per le imprese di medio/piccola dimensione, e "Trading" per la compravendita titoli.

Tra le azioni a supporto della comunità virtuale, oltre alla nuova piattaforma di Internet banking sopra citata, è stata effettuata la *Campagna Digibank "Semplifica la tua vita"* con lo scopo di supportare l'atti-

vità di educazione del cliente all'uso dei canali telematici e, di conseguenza, all'incremento delle operazioni online, accendendo i riflettori sulle singole funzionalità che possono "semplificare la vita" dell'utente perché gestibili direttamente da casa o dall'ufficio, in tempo reale, 7 giorni su 7.

Al 31 dicembre 2018 risultano installati, inoltre, n. 146 ATM (di cui evoluti n. 81 in incremento rispetto al 31.12.2017) e risulta in incremento anche l'utilizzo del servizio POS, le cui unità installate passano da 6.013 del 2017 a 7.163 (+19%) nel 2018.



Piattaforma e-commerce “Bpp Mall” (www.bppmall.it)

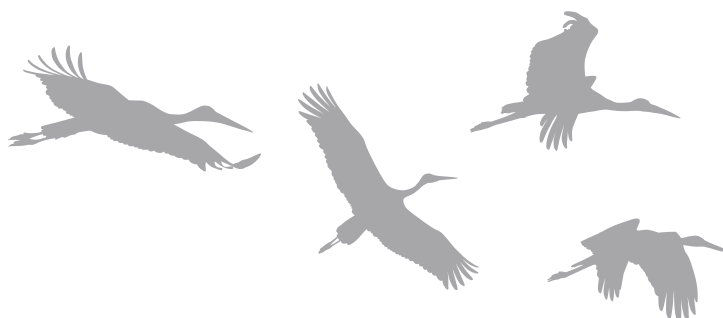


Il 2018 ha visto la realizzazione della *piattaforma e-commerce “Bpp Mall”*, in collaborazione con Firm, società spin-off dell’Università del Salento, e con Promowe srl., ossia una piattaforma digitale che consente di dare alle PMI visibilità sul Web e di fare rete con le altre imprese del territorio.

La presentazione ufficiale è avvenuta durante la conferenza stampa svoltasi al MUST di Lecce, il 15 febbraio u.s., ed è stata presentata presso l’annuale evento

organizzato da *ABI #ILCLIENTE* come esempio di successo nella relazione Banca-PMI.

Questa piattaforma, con supporti tecnici e di marketing, è stata messa a disposizione delle aziende affinché possano utilizzare le opportunità di business che la digitalizzazione offre e per una presenza su nuovi segmenti di mercato. Tutto ciò cercando di offrire soluzioni ad hoc per ogni dimensione aziendale.



20 | Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio

“La missione aziendale identifica la ragion d’essere della Banca e i suoi obiettivi essenziali. Così definita, la missione della Banca Popolare Pugliese consiste nell’assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui opera.”

[Codice Etico BPP]

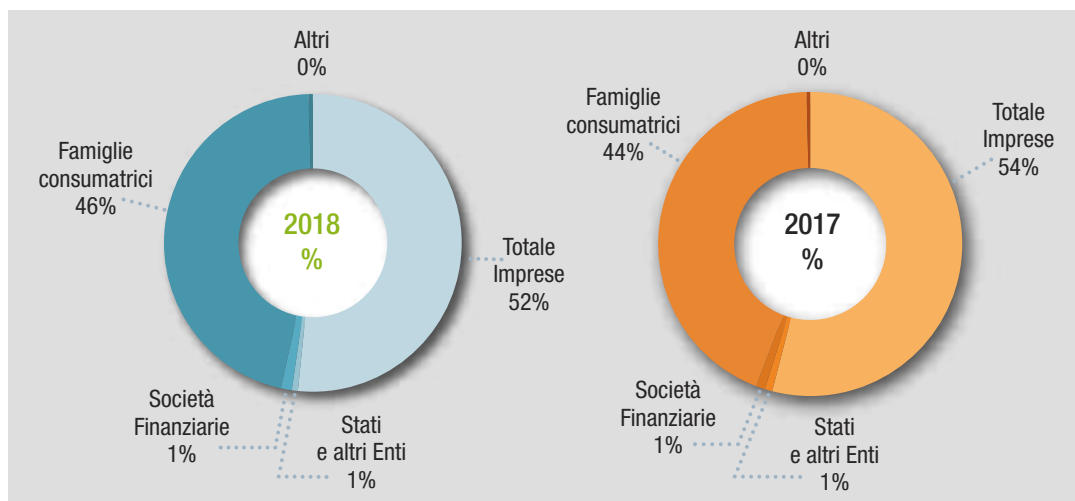
Raccolta e impieghi sul territorio

Il Gruppo come detto sostiene l’attività produttiva del territorio di riferimento, supportando le famiglie e le imprese, anche nei momenti di particolare difficoltà, mante-

nendo, nello stesso tempo, un attento e costante presidio del processo del credito.

Al 31 dicembre 2018 gli impieghi lordi verso clientela ordinaria, con esclusione dei titoli di debito e dei depositi sul MIC, rappresentano l’84% della Raccolta diretta, a dimostrazione del forte impegno della Capogruppo nell’allocare la maggior parte delle risorse nello stesso territorio in cui sono reperite.

Il segmento Imprese (società non finanziarie e famiglie produttrici) rappresenta la quota prevalente del portafoglio crediti posizionandosi al 31 dicembre 2018 al 52% dell’intero portafoglio.



Nel 2018 sono stati erogati finanziamenti (mutui e prestiti personali – comprese cessioni del quinto) per 467 milioni di euro,

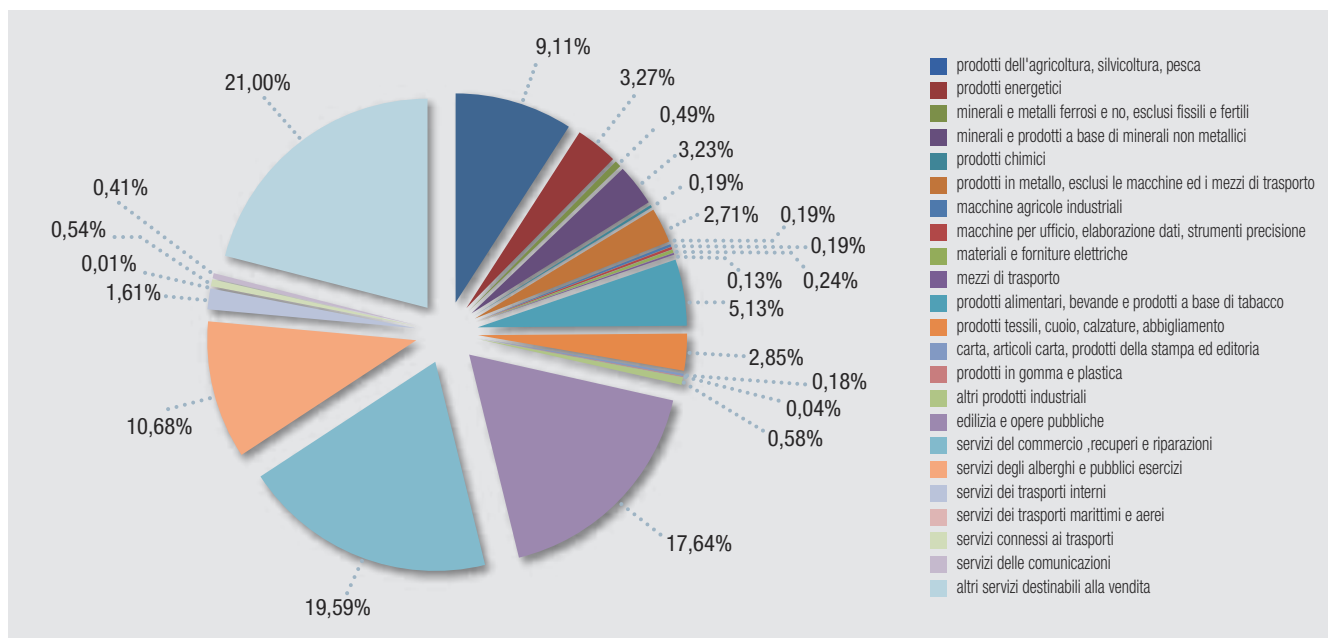
in incremento del +4,92% rispetto al 2017 e del +13,39% rispetto al 2016.

Credito erogato (importo in migliaia)	2018		2017		2016	
	numero	Importo	numero	Importo	numero	Importo
Imprese	2.467	174.775	2.167	145.266	2.100	142.666
Privati Consumatori	12.097	288.511	12.390	288.535	12.180	268.729
Altri	14	3.812	14	11.384	10	562
Totale	14.578	467.098	14.571	445.185	14.290	411.957



Le erogazioni al segmento Imprese (comprensivo anche dei Privati Produttori) so-

no state destinate in particolare ai seguenti settori:



Al fine di rendere maggiormente competitiva l'offerta del comparto mutui/prestiti alle *famiglie* e, nello stesso tempo, agevolare l'accesso al credito, a condizioni di favore, alle famiglie più deboli sono state realizzate campagne di comunicazione a supporto di specifiche forme tecniche nonché varie iniziative che si caratterizzano per un forte impatto sociale e ambientale, tra cui si collocano i **finanziamenti con garanzia CONSAP**, come da protocollo d'intesa siglato da ABI e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, finalizzato all'acquisto prima casa o all'acquisto prima casa e interventi di ristrutturazione con accrescimento di efficienza energetica nonché le varie **Convenzioni sottoscritte con enti morali e/o ecclesiastici** per il superamento del disagio economico di soggetti singoli o di nuclei familiari (ad esempio: Convenzione "Progetto Policoro"; Fondazione "Mons. Vito De Grisantis" - Alessano; "Progetto Genesi 2.15"; Conven-

zione "S. Giuseppe da Copertino"; Fondazione "S. Giuseppe lavoratore"; Microcredito S. Oronzo).

La Banca prevede, inoltre, la possibilità di rinegoziazioni o sospensioni di mutuo al fine di rispondere alle cause sociali rilevanti e alle esigenze dei soggetti in temporanea difficoltà (ad es. causa perdita del posto di lavoro o, più in genere, mutate condizioni economico/finanziarie del nucleo familiare).

Tra i prodotti dedicati alle *imprese* e che si caratterizzano nello stesso tempo per un forte impatto sociale e ambientale, ricordiamo, invece:

- finanziamenti destinati all'agricoltura per la conduzione di terreni agricoli, anche con il ricorso ai **Programmi di Sviluppo Rurale della Regione Puglia 2014-2020** e con progetti di collaborazione con ABI e AGEA;



- **prestiti con utilizzo dei fondi ministeriali antiusura per il tramite di Cofidi convenzionati**, destinati a soggetti che, pur attraversando una difficile situazione finanziaria, abbiano la possibilità di continuare con successo l'attività aziendale;
- **convenzione ABI/Invitalia Resto al Sud**, con l'adesione alla convenzione Resto al SUD per sostenere la nascita di nuove attività imprenditoriali avviate nelle regioni del Mezzogiorno;
- **finanziamenti alle Imprese con garanzia FEI**, con la sottoscrizione da parte della Capogruppo di un accordo (denominato InnovFin SME Guarantee) con il Fondo Europeo per gli Investimenti. L'accordo si concretizza nella sottoscrizione, da parte dello stesso FEI, di un contratto di garanzia a copertura del 50% dell'importo di finanziamenti concessi alle PMI e alle Imprese "Small Mid Cap" su un plafond dedicato;
- **finanziamenti alle Imprese con garanzia MCC**, che vede l'utilizzo del Fondo Centrale di Garanzia quale principale strumento per incentivare i finanziamenti alle Imprese con un incremento dei flussi di erogato rispetto all'anno precedente;
- **finanziamenti per la ricerca e lo sviluppo**, correlati a programmi d'investimento con richiesta di accesso a benefici regionali (es. PIA Sviluppo Regione Puglia);
- **mutui per la produzione di energia da fonti rinnovabili** (es. mutui per il fotovoltaico) e finanziamenti a favore di imprese attive nella **raccolta e riciclo di rifiuti**.

A breve è prevista l'attivazione del prodotto **mutuo microcredito**, quale strumento finanziario che ha lo scopo di rispondere alle esigenze di inclusione finanziaria di coloro che presentano difficoltà di accesso al credito tradizionale. Non si tratta sem-

plicemente di un prestito di piccolo importo, ma di un'offerta integrata di servizi finanziari e non finanziari. Ciò che contraddistingue il microcredito dal credito ordinario è l'attenzione alla persona, che si manifesta con l'accoglienza, l'ascolto e il sostegno ai beneficiari dalla fase pre-erogazione a quella post-erogazione, nonché la particolare attenzione alla validità e sostenibilità del progetto.

La Banca aderisce, inoltre, all'iniziativa "Imprese in Ripresa" prevista nell'Accordo per il credito 2015, valido fino al 31.12.2018, sottoscritto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e le Associazioni di rappresentanza delle imprese rivolta alle micro, piccole e medie imprese in ripresa, prevedendo la possibilità per le banche aderenti di sospendere il pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti o di allungare la scadenza dei finanziamenti.

Nel 2019 la Banca ha aderito, in continuità, all'iniziativa "Impresa in Ripresa 2.0" nell'ambito del "Nuovo accordo per il Credito 2019".

La Banca ha, inoltre, ampliato la gamma di prodotti e servizi dedicata ai **giovani** con apposite soluzioni progettate per le loro esigenze. In tal senso, un'apposita sezione del sito Internet della Banca è a loro dedicata. In particolare, la Capogruppo ha aderito alla convenzione "**Fondo per lo Studio**", nell'ambito del Progetto "**Diritto al Futuro**" promosso dal Ministro della Gioventù, che consente ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, di intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato. L'inclusione finanziaria è, infatti, ormai fattore unanimemente riconosciuto come primario per il raggiungimento di una piena inclusione





sociale. In particolare, per i giovani riveste grande importanza l'opportunità di accedere al credito bancario così da affrontare autonomamente il percorso formativo e, successivamente, entrare nel mondo del lavoro.

Distribuzione della catena di fornitura

“Considerato il forte legame con il territorio e gli obiettivi di sviluppo dell'economia locale, la Banca, ferma la valutazione sulla convenienza dell'offerta, sulla rispondenza della stessa alle esigenze aziendali e sull'affidabilità generale dei fornitori, privilegia gli imprenditori e i professionisti locali. Nella scelta dei soggetti con cui stipulare i contratti ovvero cui affidare gli incarichi, la Banca adotta criteri ispirati a principi di competenza, economicità, trasparenza e correttezza, integrità morale e professionalità dei potenziali candidati.”

[Codice Etico BPP]

Nel 2018 il Gruppo ha collaborato con circa 1.800 fornitori, che hanno fatturato alla Banca complessivamente 54 milioni di euro circa. Il 75% dei fornitori riguarda fornitori *locali* (79% nel 2017 e 75% nel 2016), ovvero fornitori che esercitano la propria attività nel territorio di operatività del Gruppo che hanno fatturato il 37% (41% nel 2017 e 39% nel 2016) circa del fatturato complessivo considerato che relativamente ai servizi informatici, data la specificità e l'esigenza di sinergie, la Banca ha fatto ricorso ad un Consorzio tra Banche (CsE) presenti su tutto il territorio italiano che ha sede a Bologna.

La scelta viene rivolta, infatti, principalmente verso fornitori la cui area operativa privilegia i territori di insediamento della Banca: in questo modo, e tenendo conto della parità di condizioni e della economicità dell'offerta, si cerca di contrattualizzare iniziative imprenditoriali che producono reddito nello stesso tessuto economico presidiato dalla nostra Banca.

Essi appartengono prevalentemente alle categorie di artigiani, piccoli imprenditori e professionisti.

Il Gruppo nella scelta dei fornitori tiene conto dell'impegno del fornitore a rispettare le norme sulla salvaguardia e tutela dell'ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro e della capacità di far fronte, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza.

Il Gruppo gestisce il processo di acquisto di beni e servizi secondo principi di trasparenza e correttezza, nell'osservanza delle condizioni contrattuali e delle previsioni normative. I rapporti con i fornitori sono orientati a perseguire correttezza, professionalità, serietà e affidabilità al fine di instaurare e/o proseguire i rapporti con gli stessi operando valutazioni su elementi oggettivi insiti nel processo di miglioramento tecnologico e ambientale degli ambienti di lavoro.

Il Codice Etico prevede una specifica sezione dedicata alle relazioni con i fornitori, che devono essere improntate al rispetto dei principi e valori in esso rappresentati. La violazione accertata da parte dei fornitori legittima il Gruppo ad adottare i provvedimenti che riterrà opportuni, ivi compresa la risoluzione dei contratti.

Arizona.
Una gola dell'Antelope Canyon, in terra Navajo.





Interventi e supporto per iniziative sociali

Da sempre, il Gruppo, promuove iniziative e progettualità ad alto ritorno sociale e a supporto della comunità in cui opera sia attraverso la *Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" Onlus* e il *Fondo di Mutualità e Assistenza*, che attraverso proprie iniziative, come rappresentato nel seguito. Al riguardo, la "Policy sulla comunicazione esterna" regola le forme e le modalità di comunicazione verso l'esterno, tra cui rientrano anche le attività benefiche a sostegno del territorio.

Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" Onlus

In coerenza con gli obiettivi, la Fondazione ha sostenuto nel 2018 alcune iniziative che l'hanno vista partner di Enti e Associazioni per il conseguimento di traguardi scientifici e sociali, tra cui:

- **progetto Six Square Meters:** scaturito da un protocollo condiviso dalla Direzione della Casa Circondariale di Lecce con l'Ordine degli Architetti di Lecce e l'Università del Salento teso a migliorare le condizioni di vita delle persone recluse in quel Penitenziario;
- **restauro Pala d'altare della Chiesa dei Cappuccini ad Alessano:** che ha visto il contributo della Fondazione per il restauro dei quattro dipinti della Pala d'Altare lignea;
- **restauro di n. 18 edicole votive site nel centro storico di Matino** realizzata dall'Associazione Amici di Matino;
- **restauro della tela raffigurante "La Pietà" della Parrocchia San Nicola Vescovo di Nociglia.**

Inoltre sono in corso di svolgimento le attività per il primo progetto ad esclusiva paternità della Fondazione, il **Progetto Defibrillatori**, con la fattiva collaborazione della Croce Rossa Italiana, che ha visto la



Maldive. L'Atollo di Ari, cinturato dalla barriera corallina.

selezione di 40 scuole sprovviste di defibrillatori (rispettivamente 16 per la provincia di Lecce, 16 per la provincia di Brindisi e 8 per la provincia di Taranto) cui fornire il dispositivo.

Fondo di Mutualità e Assistenza

Costituito nel 1995, il “Fondo di Mutualità e Assistenza per il Personale della Banca Popolare Pugliese” ha lo scopo di assicurare un intervento pronto ed efficace, a favore dell’iscritto, colpito da evento dannoso e sfortunato, e della sua famiglia. Possono essere iscritti al Fondo tutti i dipendenti di Banca Popolare Pugliese, nonché tutti i dipendenti delle società controllate dalla Banca Popolare Pugliese.

Nel corso dell’anno 2018 ai soci interessati da particolari situazioni di salute sono stati elargiti contributi per oltre il 35% delle entrate totali dello stesso anno, rispettando quanto citato dall’art. 24 dello Statuto del Fondo.

Nell’anno passato le iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, oltre ad essere state destinate a varie associazioni presenti sia sul territorio locale che nazionale, hanno interessato diverse famiglie residenti sul territorio locale che versano in situazione di difficoltà.

Quest’attività si è concretizzata con il supporto del gruppo “Progetto di Solidarietà” che, oltre a individuare le famiglie bisognose, ha anche coinvolto i dipendenti tutti della Banca, organizzando la raccolta di viveri, vestiario e materiale didattico, curandone la successiva consegna diretta, o mediante associazioni presenti sul territorio.

Nel corso del 2018 sono state realizzate, inoltre, diverse iniziative ricreative, cultu-

rali e turistiche che hanno registrato una cospicua partecipazione, favorendo incontri e scambi di idee e conoscenza tra gli associati e le loro famiglie.

Il Fondo continua a sostenere la Polisportiva BPP mediante un contributo annuale destinato alle attività tipiche dell’Associazione.

Il Fondo nel promuovere le varie iniziative e per dar corso agli interventi a favore degli iscritti colpiti da eventi dannosi e sfortunati, si avvale della quota annuale dei soci, nonché del corposo contributo elargito dalla Banca.

Altre iniziative a carattere sociale e ambientale

Nel corso del 2018 il Gruppo ha sostenuto direttamente numerosi progetti e iniziative in campo scientifico, assistenziale, umanitario e ambientale promosse da associazioni, enti e istituzioni sia del territorio di appartenenza che nazionali.

A solo titolo esemplificativo, si ricordano alcune dei progetti sostenuti nel 2018:

- ***Progetto di gestione di un immobile confiscato alla mafia promosso dal Circolo Levéra Arci di Galatina*** in cui coinvolgere i soggetti deboli e svantaggiati più facilmente a rischio di caduta o ri-caduta nelle maglie della criminalità;
- ***Progetto “QR CODE” dell’Osservatorio Sanitario Permanente della Città di Lecce*** che vuole implementare la rete di Cardioprotezione della città per rendere più agevole l’utilizzo del defibrillatore in tutti i casi di arresto cardiocircolatorio;
- ***Carta di Leuca - Meeting dei giovani per la Pace nel Mediterraneo***, meeting annuale organizzato dalla Fondazione di Partecipazione “Parco Culturale Ecclesiale De Finibus Terrae”, promotore di un



Paesaggio toscano.

- messaggio di speranza, di pace e di dialogo e fraternità fra culture diverse di migranti che approdano a Leuca dal Mar Mediterraneo;
- **“Vele in Rosa”** sostenuta da “Assonautica - Lecce”, il cui ricavato è stato devoluto a “Susan G. Komen Italia”, organizzazione di volontariato romana impegnata in prima linea nella lotta contro il tumore al seno;
 - **XI edizione della gara velica Rotary Cup**, il cui ricavato è stato devoluto al finanziamento delle iniziative locali e umanitarie del Rotary;
 - **VIII edizione del Foggia Festival Cinema**, festival per la promozione della nuova cinematografia attraverso tematiche di estrema attualità tra cui l’ambiente, il lavoro, la parità di genere, la legalità, la disabilità, il bullismo, l’integrazione, la cultura della pace, della non violenza e della tolleranza;
 - **Progetto “Biomaker predittivo”** a sostegno dell’AIL di Lecce;
 - **“Musica al tramonto per salvare gli ulivi”**, dell’organizzazione no profit “Save the Olives” di Tricase, per la sensibilizzazione sul tema della lotta alla Xylella;
 - **The Jane Goodall Institute Italia**, cena in favore di “Sanganigwa Children’s Home”, il cui intervento spazia dal sostentamento all’assistenza sanitaria e all’educazione ai diritti dell’infanzia e alla scolarizzazione;
 - **Progetto Aidm**, percorso di riflessione e analisi a cura dell’Associazione Italiana Donne Medico con la consulenza scientifica del Centro Studi Osservatorio Donna dell’Università del Salento in collaborazione con l’Istituto Olivetti di Lecce e l’Istituto Leonardo da Vinci di Maglie;
 - **Lectio Magistralis del Prof. Antonio Iavarone da New York** su: “La terapia personalizzata dei tumori”;



- **Giornata Europea per la Microfinanza**, sul tema: “*L’impatto del microcredito per l’inclusione delle persone non bancabili*”;
- **Restauro della Chiesa abbaziale di Santa Maria di Cerrate** promosso dal FAI (Fondo Ambiente Italiano).

Attraverso la sponsorizzazione di eventi sportivi, la Banca conferma la vicinanza ai giovani e giovanissimi del territorio, coadiuvandone la crescita non solo fisica, ma anche morale. A tal fine rientra la collaborazione con l’**Unione Sportiva Lecce**, il **Benevento Calcio**, la **New Basket Brindisi** e con altre squadre e il sostegno della **Regata Brindisi-Corfù**.

Nel secondo semestre del 2018, il Gruppo ha avviato un progetto di **sensibilizzazione alla tutela e al rispetto dell’ambiente** partecipando alle iniziative ambientali di Locomotive Jazz Festival che hanno fatto da cornice alle tre serate musicali e sostenendo il progetto – curato dal WWF Salento di Lecce – di recupero e valorizzazione di un’ex cava in via San Cesario a Lecce di circa due ettari divenuta nel tempo una vera e propria “Foresta urbana”. Nel 2019 verrà avviato un piano di comunicazione sull’ambiente.

In tabella il sostegno alla collettività in termini di beneficenza e liberalità.

Distribuzione del valore aggiunto alla collettività (in migliaia di euro)	2018	2017	2016
Beneficenza e liberalità	220	395	524





Servizio di Tesoreria agli Enti

La Banca nel 2018 ha confermato l'impegno nei servizi di tesoreria degli enti quale ulteriore importante occasione di sviluppo

dei rapporti con il proprio territorio. Gli enti interessati dal servizio al 31 dicembre 2018 sono 196, in incremento rispetto ai 194 del 2017 e ai 182 enti del 2016, e nel seguito dettagliati.

Numero Enti in gestione			
Tipologia Enti	2018	2017	2016
Istituti scolastici	74	78	84
Comuni	74	70	54
Province	3		
Unioni di Comuni	9	8	7
Comunità Montana	1	1	
Enti Speciali	33	36	36
Università	1	1	1
Aziende ospedaliere	1		
Totale	196	194	182



L'informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni, ispirata alla necessità di attuare l'Agenda Digitale Europea, è stato uno dei temi più importanti affrontati dal legislatore italiano negli ultimi anni.

La questione ha investito vari ambiti, tutti riconducibili all'unico obiettivo di digitalizzare la Pubblica Amministrazione attraverso l'utilizzo di infrastrutture informatiche centrali.



Algarve, Portogallo. La cupola maestosa della grotta marina di Benagil.



Bolivia. Fenicotteri rosa in volo.

Il 2018 è stato interessato, in particolare, dall'obbligo di gestire i flussi di tesoreria attraverso SIOPE+, una piattaforma controllata dal MEF e collocata presso la Banca d'Italia, che si pone tra la P.A. e il suo Tesoriere intermediando i flussi degli Ordinatori di Incasso e Pagamento (OPI ex OIL) e alimentando, nel contempo, la banca dati SIOPE⁴.

In tale contesto, la Banca Popolare Pugliese ha proposto procedure informatiche di raccordo atte ad agevolare un passaggio snello verso il nuovo sistema e a mantenere un alto livello di supporto operativo ver-

so gli enti clienti, raccogliendone l'apprezzamento.

Il mantenimento dei livelli di performance, il miglioramento dei margini di contribuzione e l'acquisizione di nuovi enti, visti i benefici complessivi che il comparto produce, restano gli obiettivi che si intendono perseguire anche nel corso del 2019.

La certificazione di qualità sulla gestione del servizio di tesoreria rilasciata da DNV Assurance Italia srl è stata confermata anche per l'anno appena concluso.

⁴ SIOPE è il sistema che consente il monitoraggio dei conti pubblici attraverso la rilevazione in tempo reale del fabbisogno finanziario delle P.A. oltre che l'acquisizione di tutte quelle informazioni utili alla redazione delle statistiche trimestrali di contabilità nazionale finalizzate a verificare la congruenza tra esse e le regole previste dall'ordinamento comunitario.



21 | Cultura ed Educazione Finanziaria

Il Gruppo da anni investe sulla cultura e sulla formazione, con l'obiettivo di contribuire alla formazione di una cittadinanza più attiva e alla crescita culturale del territorio in cui opera. Al riguardo, la "Policy sulla comunicazione esterna" regola le forme e le modalità di comunicazione verso l'esterno, tra cui rientrano anche le attività e le iniziative a sostegno del territorio.

Il Gruppo ha sostenuto iniziative e manifestazioni folcloristiche tipiche, promosse nei piccoli centri da comitati e associazioni di volontariato, necessarie per tenere vive le tradizioni del posto, nonché concorso all'organizzazione o al sostegno d'iniziativa a favore di enti no-profit o di eventi che hanno contribuito a diffondere e rafforzare le tradizioni e la conoscenza del patrimonio artistico e culturale delle regioni in cui è presente. In tal modo l'identità di "popolare" della Banca e l'intensa relazione che la lega alle aree in cui opera trovano espressione nelle attività culturali e promozionali.

A mero titolo esemplificativo, di seguito il supporto offerto dalla Banca per le seguenti manifestazioni:

- **Borghi Photo Marathon:** evento culturale che coniuga la passione per la fotografia e la promozione del territorio;
- **Maggio Salentino:** diverse giornate all'insegna della musica, della poesia, dell'arte e della cultura;
- **XXVIII edizione "Premio Vrani":** riconoscimento assegnato a personalità che si sono distinte nella loro area professionale o artistica, organizzato dal Circolo culturale ricreativo di Borgagne (LE);
- **II edizione "Premio Giunco 2018":** manifestazione di Acquarica del Capo a sostegno dell'importanza della lavorazione del giunco, considerato non solo artigianato tradizionale, ma anche arte contemporanea;
- **IV edizione del "Premio giornalistico Aldo Bello",** concorso bandito per i ragazzi delle scuole superiori in memoria di Aldo Bello, giornalista e direttore RAI, nonché direttore della rivista *Apulia*, che – attraverso l'uso della scrittura giornalistica (anche in forma multimediale) – vuole stimolare nelle nuove generazioni l'amore per la terra d'origine;
- **XIV edizione del "Premio Apollonio 2018",** premio nato per celebrare i pugliesi di successo nel campo delle arti, dello spettacolo, della moda, della letteratura;
- **Festival dell'Aforisma "Salento in Sintesi",** che prevede una serie di incontri e seminari con professionisti della parola, umoristi, fumettisti, e animerà il centro storico della Città Bella, per favorire e promuovere la cultura dell'aforisma in terra salentina;
- **Insieme 4. Confindustria Benevento incontra il territorio,** convegno tenutosi a Morcone sull'economia locale e le trasformazioni globali;
- **Presentazione Rapporto Centro Studi: Dove va l'economia sannita:** partecipazione del Direttore Generale alla tavola rotonda dal titolo *Policy: Benevento nel contesto meridionale*;
- **XX Stagione Concertistica Internazionale "I Concerti del Chiostro":** ventesima edizione della stagione concertistica internazionale di Galatina (LE) con ospiti rilevanti nel panorama musicale;



Messico. Bacalar, la laguna dei sette colori.

- **V edizione del Festival Filosofico del Sannio**, organizzato dall'Associazione culturale-filosofica "Stregati da Sophia", che ha lo scopo di promuovere una lettura multidimensionale della realtà che ritrovi lo spirito filosofico in ogni atto della vita: nell'arte, nel teatro, nella letteratura, nella moda, nella cucina, nel cinema;
- **Progetto triennale All Right / Arte&Diritti Umani** - Lizzanello e Merine, che si è estrinsecato in un'intensa attività culturale con esposizioni e rappresentazioni artistiche abbinate a convegni formativi giuridici sui temi dei diritti umani;
- **V edizione del Concorso Estemporanea di pittura**, una mostra tenutasi presso il Palazzo Grassi in Aradeo, in cui molti artisti locali e non hanno esposto le loro opere che mettevano in mostra il Salento, in tutte le sue originali bellezze;
- Convegni intitolati "**Dialogo fra le Corti**" e "**Finché legge non ci separi**", che hanno riguardato la necessità di valorizzare i principi fondamentali europei e l'umanizzazione del carcere, sempre nella prospettiva del rispetto dei diritti umani;
- **BTM 2018**: Lecce nel circuito delle grandi fiere del turismo, che rappresenta un momento di formazione oramai riconosciuto nel settore;
- **Progetto "Make History/Take Pictures"**, avviato il 1° marzo scorso con la pubblicazione di un bando per la selezione di cinque giovani fotografi che, dopo un periodo di formazione, seguiranno e documenteranno i primi mesi dei lavori del ribaltamento della stazione ferroviaria di Lecce;
- **InterSud Lecce 2018 Ass.ne Naz.le Giovani Agricoltori ANGA - Giovani di Confagricoltura**;
- **Congresso Nazionale UNGDCEC di Foggia** sull'importante ruolo che il Dottore commercialista è chiamato a ricoprire per garantire l'operato delle imprese agricole in mercati nazionali e internazionali, favorendo una crescita competitiva attraverso l'attuazione di strategie personalizzate per specifici mercati agroalimentari.



Educazione Finanziaria

La sfida dell'alfabetizzazione, che ha caratterizzato gli insegnamenti della scuola nel secolo scorso, non ha perso la sua attualità: se insegnare l'italiano e la matematica è ancora una priorità, è indubbio che oggi i ragazzi debbano affrontare nuovi contesti e imparare nuovi linguaggi.

In un mondo dove parole come tasso, mutuo e spread sono di uso comune, diventa fondamentale familiarizzare il prima possibile con questi concetti attraverso l'uso dei molteplici strumenti didattici già disponibili nelle scuole italiane.

Per queste ragioni la Regione Puglia, l'Ufficio Scolastico Regionale per la Puglia e la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEDUF) hanno rinnovato il Protocollo di collaborazione.

Il 1° ottobre, presso il Teatro Apollo di Lecce, si è tenuto l'evento "*Economia-scuola - Giornata dell'educazione finanziaria*", promosso dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Rispar-

mio (FEDUF) in collaborazione con Banca Popolare Pugliese, con l'organizzazione della conferenza-spettacolo "Fate il nostro gioco" dedicata al tema del *gioco d'azzardo* e della prevenzione dalle *ludopatie*, che ha visto, in apertura del nuovo anno scolastico, la partecipazione dei ragazzi delle Scuole superiori di Lecce. Nel corso della conferenza, i divulgatori scientifici di "Taxi 1729" hanno illustrato ai ragazzi le regole matematiche applicate alle varie forme di scommesse e al gioco d'azzardo, svelandone i lati nascosti, le scarse possibilità di successo e gli alti rischi, con l'obiettivo di prevenire la diffusione di questo pericoloso fenomeno tra i giovani.

Un altro importante contributo in tema di educazione finanziaria realizzato dalla Banca è rappresentato dall'opuscolo "*La Finanza pratica e facile*", distribuito con "undici uscite" in edicola insieme a *Il Nuovo Quotidiano di Puglia*, giornale leader del territorio salentino, che tratta argomenti che impattano sulla vita quotidiana dei cittadini, e in particolare conti



Boca Prins, Antille. Un tappeto di plastica e rifiuti depositati sulla spiaggia.
La presenza delle plastiche in mare è considerata una vera e propria crisi planetaria.

Quello che
non vorremmo
mai vedere!



correnti, assicurazioni, mutui, fondi pensione, carte di credito, investimenti, con i loro rendimenti e i loro rischi; tanto con l'obiettivo di diffondere tra i lettori la conoscenza dei principali strumenti economico-finanziari e aiutarli a prendere decisioni consapevoli nel campo della finanza personale e familiare, dell'assicurazione e della previdenza. Non c'è cittadino, giovane o anziano, che quotidianamente non si trovi, infatti, di fronte alla necessità di porsi domande e compiere scelte su tali argomenti.

Nei primi giorni del 2019 sarà avviata un'altra iniziativa di Educazione Finanziaria presso gli Istituti Scolastici di secondo grado della Provincia di Lecce. Il progetto consiste nella divulgazione dei contenuti dell'opuscolo *La Finanza pratica e facile*, a marchio BPP, attraverso lezioni frontali tenute da un gruppo interfunzionale di colleghi seguite da un'attività ludico-interattiva con la quale si verifica il grado di apprendimento degli studenti. L'iniziativa impegnerà la Banca per tutto il primo semestre dell'anno in corso.

Nel primo semestre dell'anno 2018 si è svolta, inoltre, la II Edizione delle "**Olimpiadi di Educazione Finanziaria**", che ha visto la partecipazione di 349 studenti di 6 Istituti di Istruzione Secondaria Superiore di Bari. Si tratta di un'iniziativa organizzata dalla Banca Popolare Pugliese, sostenuta dall'Assessorato Regionale all'Istruzione e alla Formazione Professionale, dalla Banca d'Italia e dall'Ufficio Regionale per la Pubblica Istruzione, tra le scuole superiori del capoluogo di regione per una corretta informazione e un più consapevole approccio al mondo dell'economia e della finanza da parte dei più giovani.



Melbourne Zoo, Victoria, Australia. Un'otaria impigliata in una rete da pesca, potenzialmente pericolosa in caso di ingestione.

Quello che non vorremmo mai vedere!

Le più recenti ricerche effettuate da Consob hanno portato alla luce una scarsa conoscenza, da parte degli italiani, dei termini e delle modalità delle più normali operazioni finanziarie.

Da qui la necessità evidenziata da Banca d'Italia, e da tempo acquisita da Banca Popolare Pugliese, di diffondere tra gli studenti una migliore conoscenza di nozioni economico-finanziarie. Quest'anno è toccato a 6 Istituti Superiori del capoluogo barese.

Nell'obiettivo di stimolare la conoscenza dei meccanismi di funzionamento dell'economia e delle loro implicazioni a livello nazionale e locale, si inserisce, infine, l'evento, denominato "*La nostra economia ha ripreso a crescere, ma non troppo! Chiediamoci perché*", organizzato dalla Banca insieme ad ARCA Fondi Sgr presso il Teatro Apollo di Lecce alla presenza di Carlo Cottarelli, che ha presentato il suo ultimo saggio *I sette peccati capitali dell'economia italiana*.



22 Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo, in perfetta coerenza con i valori esplicitati nel Codice Etico, si è dotata nel tempo del “Manuale della Politica del Personale” descritta nell’ambito del tema “Valorizzazione e crescita delle persone” a cui si fa rinvio.

Al 31 dicembre 2018 l’organico del personale dipendente del Gruppo Banca Popolare Pugliese è composto da 847 dipendenti.

La tabella che segue dettaglia la movimentazione intervenuta e le motivazioni.

Turnover del personale	2018	2017	2016
Dipendenti al 1° gennaio	878	896	913
USCITE	39	35	23
per dimissioni	3	2	2
per esodo incentivato	29	26	11
per licenziamento	0	1	0
per raggiunti limiti d'età	3	3	5
per superamento periodo di comporto	0	0	0
per scadenza contratto	4	2	5
Decesso	0	1	0
ASSUNZIONI	8	17	6
Dipendenti al 31 dicembre	847	878	896

Numero e Tasso nuovi assunti e Turnover	2018				2017				2016			
	Assunti n.	Tasso % ¹	Cessati n.	Tasso % ²	Assunti n.	Tasso % ¹	Cessati n.	Tasso % ²	Assunti n.	Tasso % ¹	Cessati n.	Tasso % ²
Totale	8	0,9%	39	4,6%	17	1,9%	35	4,0%	6	0,7%	23	2,6%
Genere												
Uomini	4	0,5%	31	3,7%	9	1,0%	28	3,2%	2	0,2%	18	2,0%
Donne	4	0,5%	8	0,9%	8	0,9%	7	0,8%	4	0,4%	5	0,6%
Età												
< 30 anni	3	0,4%	1	0,1%	2	0,2%	1	0,1%	-	n/a	2	0,2%
30-50	5	0,6%	4	0,5%	15	1,7%	5	0,6%	6	0,7%	4	0,4%
> anni 50	-	n/a	34	4,0%	-	n/a	29	3,3%	-	n/a	17	1,9%

¹ Rapporto assunzioni per categoria sul totale dipendenti a fine dell'anno.

² Rapporto cessazioni per categoria sul totale dipendenti a fine dell'anno.



Selezione dipendenti

L'attività di selezione è finalizzata principalmente ad individuare i potenziali candidati idonei a svolgere un periodo di collaborazione sotto forma di tirocinio formativo (*curriculare o extracurriculare*) o nel ruolo di assistente alla clientela per coprire esigenze temporanee di sostituzione dei collaboratori presso le filiali nei periodi estivi o in caso di lunghe assenze del personale (per maternità, malattia o altro).

Il percorso di selezione, che si prefigge di verificare le capacità e le competenze dei candidati, avviene secondo un iter formalizzato che prevede più fasi.

I *curricula* provengono dalla banca dati alimentata dalle candidature inserite sul portale Internet nonché da eventuali candidature pervenute alla Funzione Personale dal canale postale o per il tramite delle filiali.

Nel corso del 2018 la Funzione Personale ha condotto n. 104 colloqui.

La selezione dei figli dei dipendenti rientra nella politica di esodo del personale dipendente. È una modalità di esodo accessoria e connessa alla sussistenza di requisiti sia in capo al dipendente genitore che al figlio candidato, che oltre a possedere uno dei titoli di studio previsti, non aver superato l'età limite fissata e aver superato tutte le prove selettive, viene inserito in azienda per il periodo consentito dalle norme a titolo di prova..

La selezione di figure qualificate riguarda risorse con competenze non presenti in azienda e si basa sulla ricerca di personale portatore di competenze acquisite in altri

contesti lavorativi bancari e non, allo scopo di individuare candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative vacanti in seno all'organizzazione.

Stage formativi

L'esperienza derivante dagli stage formativi che la Banca ogni anno riserva a numerosi neo-laureati del territorio pugliese e non, rappresenta per loro un importante punto di partenza nel mondo del lavoro e un'opportunità per acquisire competenze e sviluppare capacità, spendibili poi nel mercato del lavoro; all'azienda stessa consente di verificare le potenzialità dei ragazzi ed eventualmente inserirli in percorsi di sviluppo professionale. La Banca stringe convenzioni con le principali università italiane riservando in particolare ad Università del Salento, nell'ambito dell'accordo quadro per la gestione della tesoreria, n. 10 stage post laurea e n. 10 tirocini curriculari della durata di un mese.

Nel 2018 sono stati attivati n. 33 stage formativi (33 nel 2017) di cui 15 curriculari

Nell'ambito dei progetti di Alternanza Scuola Lavoro disciplinati dal c.d. decreto "Buona Scuola" la Banca ha avviato, inoltre, collaborazioni con Istituti di formazione secondaria della provincia di Lecce per l'attivazione di stage formativi in azienda durante l'anno scolastico. L'iniziativa ha lo scopo di far vivere l'esperienza bancaria durante il percorso di studi per abbinare alla formazione scolastica la pratica sul campo indirizzando così le scelte professionali degli studenti.

Nel corso del 2018 (anno scolastico 2017/18) sono stati ospitati in alternanza



Scozia, Regno Unito. Una renna nell'area protetta del Parco Nazionale dei Cairngorm.

25 studenti degli istituti superiori per un monte ore complessivo di circa 50/60h per alunno.

Lavoro interinale

Per far fronte alle esigenze delle filiali legate ai periodi di ferie estive la Banca fa ricorso alle risorse esterne interinali, contrattualizzate per il tramite di società di somministrazione di lavoro. La Banca nel 2018 ha stipulato n° 626 contratti di somministrazione lavoro con 57 collaboratori (31 uomini, 26 donne). Il totale delle ore

lavorate è stato di 41.156,49 pari a 5488 giorni di lavoro, equivalenti a 24,9 unità a tempo pieno per l'intero anno. I collaboratori utilizzati sono in possesso di laurea.

Al riguardo, ogni anno viene organizzato un corso di formazione per assistente alla clientela; in particolare, nel corso del 2018 la Funzione Personale ha organizzato un corso di formazione per assistente alla clientela articolato in due edizioni ognuna della durata complessiva di 141 ore, distribuite in 18 giornate lavorative di cui 4 giornate per le attività di affiancamento presso le Filiali.

Al corso accedono candidati che hanno sostenuto le prove di selezione o che hanno già svolto un'esperienza formativa in azienda sotto forma di stage o altra collaborazione. Le modalità di attivazione dei contratti prevedono una fase di analisi preliminare delle esigenze di supporto legate prevalentemente agli interventi sostitutivi del personale, al fine di assicurare i necessari livelli di servizio.

Nel corso degli anni il ricorso al lavoro interinale pertanto si è rivelato un'ottima palestra per il reclutamento e la conseguente possibilità di assunzione.

Rete Agenti in Attività Finanziaria

Nel corso del 2018, al fine di garantire il potenziamento di alcuni comparti e la pre-

senza della Rete Agenti anche in territori non presidiati dalla Banca, è stata effettuata un'intensa attività di selezione che ha determinato l'ingresso in Rete di 37 nuovi Agenti in Attività Finanziaria.

Il processo di selezione degli Agenti in Attività Finanziaria, effettuato in rispetto della normativa interna ed esterna di riferimento, viene effettuato:

- senza alcuna discriminazione di sesso, cittadinanza e nazionalità;
- nelle aree geografiche nelle quali è previsto lo sviluppo dell'attività commerciale della Banca;
- tenendo conto dei requisiti previsti dall'elenco degli Agenti in Attività Finanziaria dell'Organismo degli Agenti e Mediatori (OAM);
- tenendo conto dei requisiti di onorabilità e professionalità dei Candidati Agenti.



Trentino Alto Adige. La Val di Funes, tra Bressanone e Chiusa.



23 | Sviluppo del welfare

La Banca pone in essere una serie di iniziative orientate alla tutela della serenità dei propri collaboratori e delle loro famiglie sottolineando con *strumenti contrattuali e retributivi* specifici l'attenzione ai lavori dell'appartenenza e della solidarietà, tra cui:

- *previdenza complementare*: attualmente sono attivi 3 Fondi destinatari dei contributi versati dall'Azienda e dai collaboratori iscritti; l'accordo aziendale sottoscritto con le OO.SS. nel 2018 ha stabilito il progressivo aumento dell'aliquota contributiva a carico azienda che sarà pari al 4% dall'1.01.2019;
- *polizza infortuni*: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali il cui premio è totalmente a carico della Banca;
- *polizza sanitaria*: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa sanitaria; il premio, a carico dell'Azienda, può essere integrato dal dipendente ed estesa ai familiari fiscalmente non a carico;
- *polizza vita*: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa caso morte/invalidante permanente il cui premio è a totale carico della Banca;
- *agevolazione sui prodotti della Banca*: i dipendenti possono, inoltre, beneficiare sempre di condizioni di favore sui rapporti bancari; vi sono altre agevolazioni, quali i buoni pasto, le provvidenze per gli studenti figli di dipendenti, come previsto dalla vigente contrattazione collettiva;

nonché ulteriori strumenti, quali:

- contributi straordinari per anzianità di servizio ai dipendenti che hanno compiuto 25 anni di servizio in Bpp;
- buoni pasto di importo superiore alle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro; l'accordo aziendale sottoscritto con le oo.ss. nel 2018 ha stabilito il progressivo aumento del valore nominale del buono pasto che sarà pari a 7 euro dall'1.07.2019;
- premi di diploma e di laurea per dipendenti che conseguono un titolo di studio in costanza di rapporto di lavoro;
- borse di studio per i figli dei dipendenti che conseguono diplomi e laurea con punteggi meritevoli;
- contributi in caso di frequenza dei figli in asili nido;
- indennità di disagio per i dipendenti che prestano servizio in comuni distanti almeno 50 km dal comune di residenza;
- permessi straordinari per visite mediche nascita figli, traslochi, ecc.;
- premio nozze per i dipendenti che contraggono matrimonio in costanza di rapporto di lavoro.

Quanto sopra in adempimento alle previsioni contenute nel Contratto Integrativo Aziendale e negli Accordi a latere sottoscritti in data 13 febbraio 2009 e ai successivi accordi sottoscritti nel tempo con le organizzazioni sindacali, che hanno previsto sempre condizioni più favorevoli per i dipendenti su alcune delle previsioni contenute nel menzionato contratto.

Benefit e altri contributi integrativi	2018			2017			2016		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Dipendenti che hanno usufruito di permessi									
per maternità e cura figli	72	54	18	56	49	7	54	48	6
per studio	4	2	2	4	4	-	3	3	-
per altre necessità personali	803	239	564	838	251	587	852	265	587
	879	295	584	898	304	594	909	316	593
Giornate di permesso									
per maternità e cura figli	2.493	2.433	60	3.073	3.060	13	3.219	3.210	9
per studio	21	9	12	19	19	-	8	8	-
per altre necessità personali	6.818	2.870	3.948	3.399	1.295	2.104	3.176	1.097	2.079
	9.332	5.312	4.020	6.491	4.374	2.117	6.403	4.315	2.088
Rientro al lavoro dal congedo parentale *									
Congedo parentale facoltativo	21	20	1	22	22	-	6	6	-
Dipendenti che hanno fruito di congedo nell'anno	21	20	1	22	22	-	6	6	-
Dipendenti che hanno usufruito di un congedo parentale obbligatorio	24	13	11	29	22	7	37	31	6
Dipendenti che hanno richiesto il congedo	24	13	11	29	22	7	37	31	6
di cui ancora in congedo	7	7	-	7	7	-	0	0	-
di cui rientrati durante l'anno	17	6	11	22	15	7	37	31	6
Dipendenti occupati dopo 12 mesi al termine del congedo	17	6	11	29	22	7	37	31	6
Tasso di rientro (al termine del congedo parentale)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasso di retention (ad un anno dal termine del congedo parentale)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Hanno diritto a richiedere il congedo parentale i dipendenti che hanno figli con età non superiore ai 12 anni, che corrispondono per il 2018 a un totale di 235 dipendenti (di cui 147 uomini e 88 donne). Il congedo parentale è retribuito sino al 6° anno di età. Da 6 anni e 1 giorno è non retribuito.

Anche per il 2018, nell'ambito della formazione, sono stati inseriti i corsi "La Conciliazione tra Lavoro e Maternità" e "Professione Genitore". Il primo rivolto alle dipendenti che rientrano dalla maternità e il secondo ai dipendenti genitori, i cui figli iniziano la scuola elementare e vivono con

difficoltà il cambiamento e il "distacco". Entrambi i corsi hanno avuto per finalità il Work Life Balance.

Tra gli obiettivi futuri del Gruppo rientra l'impegno continuo a favorire un'adeguata conciliazione vita-lavoro dei propri dipendenti.

24 | Impatto ambientale diretto

Pur non svolgendo attività a forte impatto ambientale, il Gruppo ha maturato negli anni una sempre maggiore sensibilità verso le tematiche riguardanti la tutela dell'ambiente che ha consentito di porre una crescente attenzione verso la riduzione dei consumi e, in generale, verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima. Le azioni messe in atto hanno

contribuito a diffondere presso i dipendenti la cultura del risparmio energetico e del rispetto ambientale.

Al riguardo il Codice Etico si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale del Gruppo nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze ambientali concorrono a limitare l'esposizione



ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale.

I principi di base riguardo alla politica ambientale sono il rifiuto dello spreco, il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica e l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle scelte della Banca.

Si opera in funzione del miglioramento dei sistemi di utilizzo dell'energia per contenere i consumi, del consumo consapevole di carta, dell'attenzione alla corretta raccolta e corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, dell'acquisto (a parità di funzionalità) di attrezzature, beni di consumo, strumenti di lavoro a minor impatto ambientale. È previsto un controllo costante degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali e promuovono la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce.

In particolare, il Regolamento Interno prevede, tra le attività a capo della Funzione Servizi Generali, quella di "Energy management", con l'obiettivo di raccogliere e analizzare i dati sui consumi energetici e, in caso di consumi di energia superiori ai 1.000 tep (tonnellate equivalenti di petrolio), individuare le azioni, gli interventi, le procedure e quanto altro necessario per promuovere l'uso efficiente e razionale dell'energia all'interno della Banca e di assicurare la predisposizione dei bilanci energetici e di

tutti i dati che dovessero essere richiesti dal Ministero dell'Industria e delle Attività Produttive coerentemente alla L. 10/91.

La Banca nel corso del 2018 ha inteso continuare il percorso di riqualificazione dell'ambiente di lavoro, efficientamento energetico e innovazione tecnologica degli immobili di proprietà.

Particolare attenzione viene rivolta al rispetto delle norme in materia ambientale, mettendo in atto procedure di gestione dei rifiuti e monitoraggio dei consumi energetici.

Consumi energetici ed emissioni

L'approvvigionamento di energia elettrica è stato effettuato tramite l'acquisto sul mercato libero di energia proveniente, con riferimento al 2016 e al 2017, quasi totalmente da impianti alimentati da fonti rinnovabili nel rispetto della disciplina vigente. Tale scelta si riflette positivamente nella riduzione delle emissioni dirette e indirette. Per il 2018 non risulta ancora disponibile da parte della società fornitrice l'informazione sulla quantità di energia rinnovabile e non.

A sostegno dell'efficientamento energetico la Banca ha provveduto, inoltre, alla sostituzione rispettivamente dei corpi illuminanti con tipologia a led e dell'impianto clima migliorando altresì il benessere termometrico dell'ambiente lavorativo.

Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione *	2018	2017	2016
Energia elettrica acquistata			
Kwh	5.648.917	5.699.084	5.241.113
Gj	20.336	20.517	18.868
Consumo di combustibile			
Consumo gas naturale per riscaldamento			
mc	8.332	12.087	
Gj	316	476	

* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.
METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.



La rilevazione dei consumi di carburante ha riguardato quelli relativi alla flotta auto

aziendale, divisi tra auto a uso strumentale e auto a uso promiscuo.

Consumo di carburante *	2018		2017		2016	
	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio
Auto ad uso strumentale						
litri	591	15.332	1.620	13.866	578	12.057
Gj	19	552	52	500	19	434
Auto ad uso promiscuo						
litri	-	63.424	-	81.430	25	52.931
Gj	-	2.285	-	2.934	1	1.907
Totale						
litri	591	78.756	1.620	95.296	603	64.988
Gj	19	2.837	52	3.433	20	2.341

* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo

Emissioni (Ton) *	2018		2017		2016	
Stationary Combustion						
Emissioni da gas naturale per riscaldamento (CO2eq)	17		25		4	
Mobile combustion	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio
Emissioni auto ad uso strumentale (CO2eq)	1,4	40,8	3,8	36,9	1,3	32,1
Emissioni auto ad uso promiscuo (CO2eq)	-	168,9	-	216,8	0,1	140,9

* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

A sostegno della tutela ambientale, l'offerta creditizia prevede, tra gli altri, il mutuo chirografario e ipotecario "**Conto Energia**", finalizzato a sostenere l'avvio di impianti che per la produzione di energia rinnovabile limitano l'utilizzo delle energie tradizionali.

Carta

Sono monitorati anche l'acquisto e il consumo di carta e toner, considerati una variabile importante per la tutela dell'ambiente.



Materie prime in KG *	2018	2017	2016
Carta acquistata	53.869	84.375	69.000
Toner **	494	552	505

* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

** Consumi stimati in base alle prestazioni medie delle singole cartucce di toner, secondo i dati forniti dal produttore.



Si inserisce in tale ambito, il “Progetto Banca *Paperless*”, attivo a partire dal 2018, che, con l’obiettivo di procedere alla dematerializzazione delle contabili di spor-

tello e dei contratti bancari, riveste un forte impatto ambientale in termini di riduzione della produzione cartacea e conseguente riduzione dei costi.

Acqua

Con riferimento al prelievo di acqua, la fonte di prelievo è l’acquedotto locale. L’acqua è utilizzata per scopi igienico-sanitari e per il funzionamento/raffreddamento di impianti di climatizzazione. Le acque di scarico derivanti dall’attività aziendale sono sostanzialmente assimilabili a quelle che si producono nelle abitazioni e, pertanto, immesse in fognature pubbliche.



Prelievo di acqua *	2018	2017	2016
Volume di acqua (mc)	23.705	27.596	18.755
Edifici che utilizzano impianti di condizionamento ad acqua (numero)	107	116	57

* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione. METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

Rifiuti

I rifiuti prodotti dal Gruppo sono sempre speciali poiché derivanti da attività di servizio. Il Gruppo assicura lo smaltimento dei rifiuti speciali secondo le modalità previste dalla legge.



Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento *	2018	2017	2016
Rifiuti speciali (Kg)	29.785	63.715	36.023
di cui Pericolosi (kg)	286	205	1.910
di cui Non Pericolosi (kg)	29.499	63.510	34.113

* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

I rifiuti prodotti nei vari immobili sono prevalentemente classificabili come speciali non pericolosi assimilabili agli urbani (es.: carta, plastica) e devono essere conferiti al servizio pubblico di raccolta rifiuti, in altre parole essere smaltiti con le modalità stabilite per i rifiuti urbani.

Con riferimento ai rifiuti pericolosi, in considerazione del fatto che gli unici rifiuti definiti pericolosi rinvenibili all’interno degli immobili del Gruppo deriva-



Hualien, Taiwan. La profonda e spettacolare gola scavata dal fiume Liwu nel Taroko National Park.

no da attività manutentive (es.: tubi al neon, batterie al piombo, toner per stampa esauriti, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, ecc.), la Banca individua la responsabilità dello smaltimento nella figura dell’azienda manutentrice/fornitrice. In questo particolare caso, infatti, il manutentore si configura come produttore del rifiuto attenendosi alle disposizioni vigenti in materia (ex art. 266 comma 4 del D.Lgs. 152/06).

Partecipazione ad associazioni di categoria e adesione a codici, principi e altre iniziative esterne

- **Associazione Bancaria Italiana (ABI):** associazione di settore, volontaria e senza finalità di lucro, del mondo bancario italiano rappresentandone e cercando di tutelarne gli interessi, ma senza alcun potere esecutivo e decisionale nei confronti di alcuna banca;
- **Conciliatore Bancario Finanziario:** associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria;
- **Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa (ASSBB):** la missione dell'associazione è sempre stata quella di stimolare l'interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell'industria bancaria e finanziaria del nostro Paese;
- **Associazione Nazionale Banche Popolari:** obiettivo primario dell'Associazione è tutelare il Credito Popolare sotto il profilo normativo, promuovendone immagine e attività, e, in rappresentanza della Categoria, è chiamata a mantenere relazioni strategiche con le maggiori istituzioni di riferimento del Paese, così come del contesto comunitario e internazionale;
- **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio:** persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica;
- **Confindustria Lecce, Brindisi, BAT, Benevento:** favorire l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese. In questo senso, definisce percorsi comuni e condive - nel rispetto degli ambiti di autonomia e influenza - obiettivi e iniziative con il mondo dell'economia e della finanza, delle Istituzioni nazionali, europee e internazionali, della PA, delle Parti Sociali, della cultura e della ricerca, della scienza e della tecnologia, della politica, dell'informazione e della società civile.

La Capogruppo Banca Popolare Pugliese ha aderito, inoltre, all'iniziativa **CertFin**, il nuovo organismo, nato in seguito ad accordo tra ABI e Banca d'Italia, altamente specializzato nella *cybersecurity* del settore bancario e finanziario, con l'obiettivo di prevenire e contrastare le minacce informatiche legate allo sviluppo delle nuove tecnologie e dell'economia digitale.



Queensland, Australia.
Una tartaruga verde immersa nella Grande Barriera Corallina.



Indice dei contenuti GRI e tavole di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016

Nel seguito si riportano:

- > la tavola di raccordo tra le tematiche rilevanti e i correlati aspetti/indicatori GRI;
- > l'indice dei contenuti GRI - Opzione *Core* (*GRI Content Index*), come previsto

dalle Linee Guida GRI *Standards*, con l'indicazione della pagina del documento in cui l'informazione è riportata;

- > la tavola di raccordo tra le informazioni previste dal D.Lgs. 254/2016 e gli indicatori GRI.

TEMI MATERIALI	Aspetto/Indicatori GRI Standards
REPUTAZIONE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) ANTICORRUZIONE (GRI 205-2;205-3) POLITICHE PUBBLICHE (GRI 415-1) MARKETING ED ETICHETTATURA (GRI 417-2;GRI 417-3) RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI (GRI 307-1) NON DISCRIMINAZIONE (GRI 406-1) DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405-1)
CREAZIONE DI VALORE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1)
VALORIZZAZIONE E CRESCITA DELLE PERSONE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI (GRI 402-1) FORMAZIONE ED ISTRUZIONE (GRI 404-1;GRI 404-3) DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405-2)
QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
CYBER SECURITY	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PRIVACY DEL CLIENTE (GRI 418-1)
ATTENZIONE VERSO I SOCI	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI (GRI 403-2)
INNOVAZIONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI E SVILUPPO DEL TERRITORIO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1) PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (GRI 204-1)
CULTURA ED EDUCAZIONE FINANZIARIA	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI (GRI 203-1)
DINAMICHE OCCUPAZIONALI E OPPORTUNITÀ DI ESPERIENZE LAVORATIVE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-1)
SVILUPPO DEL WELFARE	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-2;GRI 401-3)
IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) MATERIALI (GRI 301-1) ENERGIA (GRI 302-1;302-2) ACQUA (GRI 303-1) EMISSIONI (GRI 305-1) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306-1)



GRI Content Index

GRI standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
GRI 101: Fondamentali 2016			
GRI 102: Informative Generali 2016			
PROFILO DEL GRUPPO			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	7; 50; 67-69	
102-3	Sede	107	
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	11	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	8-12	
102-6	Mercati serviti	7-8; 49-50; 67-70	
102-7	Dimensione del Gruppo	7; 11; 38-39	
102-8	Organico del Gruppo	41	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	70	
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno e nella catena di fornitura	5-10	
102-11	Principio o approccio prudenziale	15-18	
102-12	Adesione a codici, principi e altre iniziative esterne	91	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	91	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente	6	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	15-18; 27-37	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e codici di condotta	11-12; 27-37	
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	11-12; 27-37	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di governo	13-14	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	23-26	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli stakeholder interessati	22	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	36-37	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	22	
102-43	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	22-24; 56; 50-53	
102-44	Aspetti chiave e criticità emersi	22-26	
MODALITÀ DI REPORTING			
102-45	Perimetro di rendicontazione	5	
102-46	Processo di identificazione delle tematiche rilevanti	24-25	
102-47	Matrice di materialità/Elenco dei temi materiali	25-26	
102-48	Rettifiche di informazioni	non presenti	
102-49	Variazioni rispetto al precedente report	5; 24-26	
102-50	Periodo di rendicontazione	5	
102-51	Data di rendicontazione del report di sostenibilità più recente	Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario al 31.12.2017 pubblicata il 30.04.2018 sul sito Internet della Capogruppo BPP nella sezione http://www.bpp.it/web/guest/chi-siamo/dichiarazione-non-finanziaria	
102-52	Periodicità di rendicontazione	annuale	
102-53	Contatti utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità ed i suoi contenuti	107	
102-54	Dichiarazione di conformità ai GRI Standards	5	
102-55	Indice dei contenuti GRI	94-96	
102-56	Attestazione di conformità della società di revisione	101-105	



GRI standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
TEMI MATERIALI				
PERFORMANCE ECONOMICA				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 38	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	19; 38	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	11-12; 27-29	
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	38	
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 78-81	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	78-81	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 78-81	
	203-1	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi	78-81	
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 70	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	70	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	11-12; 27-29	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Percentuale di fatturato destinato a fornitori locali	70	
ANTI CORRUZIONE				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 27-30	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	11-12; 30-33	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	11-12; 27-29; 30-33	
GRI 205: Anti-corrruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corrruzione	11-12; 30-33	
GRI 205: Anti-corrruzione 2016	205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	33	
MATERIALI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 87-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	37; 87-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 87-91	
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Utilizzo di materie prime	89	
ENERGIA				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 87-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	37; 87-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 87-91	
GRI 302-1: Energia 2016	302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	88	
GRI 302-1: Energia 2016	302-2	Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione	89	
ACQUA				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 87-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	37; 87-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 87-91	
GRI 303-1: Acqua 2016	303-1	Prelievo di acqua per fonte	90	
EMISSIONI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 87-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	37; 87-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 87-91	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra dirette (Scope 1)	89	
SCARICHI E RIFIUTI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 87-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	37; 87-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 87-91	
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	90	



GRI standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 87-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	37; 87-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 87-91	
307: Rispetto di normative Ambientali 2016	307-1	Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali	37	
OCCUPAZIONE				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 82-87	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	82-87	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	82	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	87	
GRI 401: Occupazione 2016	401-3	Congedi parentali	87	
LAVORO / GESTIONE DELLE RELAZIONI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 40-48	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	40	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 36-37	
GRI 402: Lavoro/Gestione delle Relazioni 2016	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi	47	
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 60-62	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	60-62	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 60-62	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2016	403-2	Infortuni, malattie ed assenteismo	61-62	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 42-43	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	42-43	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 42-43	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	42	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	44	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 36-37; 11-12	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	36-37	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 36-37	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	14; 36	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-2	Rapporto tra la retribuzione delle donne e degli uomini	48	
NON DISCRIMINAZIONE				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 36-37; 11-12	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	36-37	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 36-37	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione ed azioni correttive intraprese	36	
POLITICHE PUBBLICHE				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 27-29	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	30-33	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 30-33	
GRI 415: Politiche Pubbliche 2016	415-1	Contributi politici	33	

GRI standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
MARKETING ED ETICHETTATURA				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 27-29; 33-34; 49-50	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	27-29; 33-34	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 33-34	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	35	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	34	
PRIVACY DEL CLIENTE				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 27-29	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	54-55	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 54-55	
GRI 418: Privacy del cliente 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	55	

Temi materiali non GRI		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
Attenzione verso i soci				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 56	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	56-59	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 56-59	
BPP 1	BPP 1	Distribuzione dei soci per provincia, natura giuridica, genere e età	56-57	
Innovazione e trasformazione digitale				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-26; 63-66	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	63-66	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27-29; 11-12; 63-66	
BPP 2	BPP 2	Utilizzo canali digitali (n. contratti e n. operazioni)	65	



Decreto Legislativo 254/2016	GRI Standards
Modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
Assurance esterna	102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-56 - Attestazione di conformità della società di revisione

Temi

Ambiente	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per MATERIALI, ENERGIA, ACQUA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per MATERIALI, ENERGIA, ACQUA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI."
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - MATERIALI: GRI 301-1 - ENERGIA: GRI 302-1;302-2 - ACQUA: GRI 303-1 - EMISSIONI: GRI 305-1 - SCARICHI E RIFIUTI: GRI 306-2 - RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI: GRI 307-1
Ambito Sociale	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING E ETICHETTATURA, PRIVACY DEL CLIENTE e PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING ED ETICHETTATURA, PRIVACY DEL CLIENTE e PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - PERFORMANCE ECONOMICA: GRI 201-1 - MARKETING ED ETICHETTATURA: GRI 417-2; 417-3 - PRIVACY DEL CLIENTE: GRI 418-1 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO: GRI 204-1 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI: GRI 203-1
Personale	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE



Temi

	<p>Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.</p> <p>Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa</p>	<p>GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016</p> <p>GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi</p> <p>GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura</p> <p>GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità</p> <p>GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE</p> <p>TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OCCUPAZIONE: GRI 401-1;401-2;401-3 - LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI: GRI 402-1 - SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI: GRI 403-2 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE: GRI 404-1; 404-3
Diritti Umani	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica ed Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	<p>GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016</p> <p>GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi</p> <p>GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura</p> <p>GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità</p> <p>GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</p>
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	<p>TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NON DISCRIMINAZIONE: GRI 406-1 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ: GRI 405-1;405-2
Lotta alla corruzione	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica ed Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	<p>GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016</p> <p>GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi</p> <p>GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura</p> <p>GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità</p> <p>GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE</p>
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	<p>TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ANTICORRUZIONE: GRI 205-2; 205-3 - POLITICHE PUBBLICHE: GRI 415-1"

Confine tra Zambia e Zimbabwe.
Lo spettacoloso "salto" delle cascate Victoria, il "fumo che tuona" della tradizione indigena locale.







KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Imbriani, 36
73100 LECCE LE
Telefono +39 0832 317930
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgsa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della
Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche, il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2019 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e al "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

4. Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti o relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generali o specifici connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuare le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni e con il personale della BPP Service S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").



Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2018

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sono stati sottoposti a verifica.

Locca, 28 marzo 2019

KPMG S.p.A.

Roberto Fabbrì
Socio



Tanzania. Un leone nella pianura sconfinata del Parco Nazionale del Serengeti, una delle più importanti riserve naturali dell'Africa orientale.

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018

Contatti

Banca Popolare Pugliese

Società Cooperativa per Azioni

P. IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese: 02848590754 - R.E.A. n. 176926

Sede Legale

73052 Parabita (LE) - Via Provinciale per Matino, 5

Sede Amministrativa e Direzione Generale

73046 Matino (LE) - Via Luzzatti, 8

Tel. 0833.500111 - Fax 0833.500198

Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

Informazioni sul documento:

Direzione Amministrazione e Finanza

Funzione Contabilità e Bilancio

Tel. 0833.500500

E-mail: *funzione.contabilita.bilancio@bpp.it*.



GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018
Ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Foto: National Geographic Image Collection / Getty Images.

Progetto grafico, editing e pre stampa: EDI.NEW

Progetto grafico della copertina: Officina cm - Parabita (LE)

Stampa: Gioffreda - Maglie (LE)

Aprile 2019



Banca Popolare Pugliese

IL TUO FUTURO IN BUONE MANI

Affidabilità
ed efficienza
patrimoniale:
BPP sul podio di
Milano Finanza!

CET1 Ratio¹

16,94%

al 31.12.2018²

*

(1) Il CET1 Ratio rappresenta il rapporto tra il capitale primario di classe 1 a disposizione di una Banca e le sue attività ponderate per il rischio. Più è alto questo parametro, più è solida la Banca. CET1 16,94% "phase in" -14,56% "fully loaded".

(2) Dal Bilancio approvato dall'Assemblea dei Soci il 14 aprile 2019.

NUMERO VERDE
800 99 14 99

bpp.it   