



GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE



Banca  
Popolare  
Pugliese

**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO 2020**

ai sensi del D.Lgs. 254/2016



Banca  
Popolare  
Pugliese

### **Società Cooperativa per Azioni**

**Sede Legale:** 73052 Parabita (Le) • Via Prov.le per Matino, 5

**Sede Amm. e Direzione Generale:** 73046 Matino (Le) • Via Luzzatti, 8

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

Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A166106

### **Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese**

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Associazioni cui la Banca aderisce:

ABI, Associazione Nazionale tra le Banche Popolari



GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE



Banca  
Popolare  
Pugliese

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO 2020

ai sensi del D.Lgs. 254/2016



Banca  
Popolare  
Pugliese

## Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020

### **Cartoline per il futuro**

*Si chiama "Dear Tomorrow", Caro domani, un progetto narrativo sull'ambiente e il clima che consente di scrivere una lettera o una cartolina a un nostro figlio, amico o familiare, o a noi stessi, con recapito nel 2050. Sono lettere e cartoline che si negano alla confidenza epistolare e non lasciano scampo, perché documentano la nostra capacità, oggi, di guardare al futuro non in termini astratti o come un'idea remota, da evocare nella mente, ma come una questione familiare, concreta e vitale.*

*Pensare al futuro in termini di eredità da consegnare nelle mani delle persone più care, infatti, può aiutare gli uomini, le istituzioni, le agenzie, i governi a cogliere i segnali di allarme del degrado ambientale e del disagio sociale, motivandoli verso scelte coraggiose e di lungo respiro in tema di salvaguardia delle memorie ancestrali, dell'ambiente, della natura e della biodiversità.*

*È questa l'intenzione comunicativa delle immagini della **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020** del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese: riscoprire da altezze ardite e insolite, sperimentate in epoca antica dalle colombe meccaniche del tarantino Archita, i luoghi del cuore e la loro bellezza, superando i vincoli fisici e mentali che la pandemia ha imposto alla nostra quotidianità smemorata e distratta. Un ritrovare se stessi, accogliere gli altri, riappropriarsi con rispetto e responsabilità degli spazi vitali e sociali fin qui interdetti, dopo mesi di solitudine e di estraniamento.*

*Ma anche tornare alla missione di "coltivare e custodire la terra", a prendersi cura della casa comune, a riaprire le finestre alla meraviglia e ai rumori dei giorni e del lavoro dell'Uomo, affidandoci al giudizio del futuro, in attesa di una risposta alla domanda incandescente posta al Caro domani: saremo ricordati come saggi antenati e buoni padri di famiglia?*



Sotto una mezzaluna a falce,  
appesa nell'inchiostro del cielo,  
la statua del Santo Protettore  
si appalesa divellendo  
una vischiosa melassa di teste.



Banca  
Popolare  
Pugliese



## Sommario Generale

<i>Lettera agli stakeholder</i> .....	5
Nota metodologica .....	7
<b>1. IL GRUPPO BANCA POPOLARE PUGLIESE</b> .....	<b>11</b>
Profilo e Storia .....	12
Mission e Valori .....	16
Governance .....	17
Gestione dei rischi .....	18
Gli Stakeholder .....	22
L'Analisi di materialità .....	24
L'agenda globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) ..	28
Piano Strategico del Gruppo .....	30
<b>2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE</b> .....	<b>33</b>
Reputazione e integrità nella condotta aziendale .....	34
Creazione di valore sostenibile .....	42
<b>3. RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE</b> .....	<b>45</b>
Valorizzazione e crescita delle persone .....	46
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative .....	56
Sviluppo del welfare .....	59
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro .....	60
<b>4. RESPONSABILITÀ SOCIALE</b> .....	<b>67</b>
Attenzione verso i soci .....	68
Qualità e soddisfazione del cliente .....	73
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio .....	77
Cultura ed Educazione Finanziaria .....	85
Innovazione e trasformazione digitale .....	88
Cyber Security .....	91
<b>5. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b> .....	<b>95</b>
Impatto ambientale diretto .....	96
Impatto ambientale indiretto .....	100
<b>6. PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E ADESIONE A CODICI, PRINCIPI E ALTRE INIZIATIVE ESTERNE</b> .....	<b>102</b>
<b>APPENDICE</b> .....	<b>103</b>
Indice dei Contenuti GRI .....	104
Tabella di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016 e perimetro degli impatti .....	108
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b> .....	<b>111</b>



## Lettera agli stakeholder

L'anno 2020 è stato caratterizzato, come ben noto, dalla diffusione della pandemia Covid-19, che ha colpito duramente moltissimi Paesi, con ricadute a livello sanitario, sociale, politico, economico e finanziario. In tale contesto **il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha proseguito il suo percorso di crescita, ispirato ai principi di "sviluppo sostenibile"** e di perseguimento del benessere dei propri *stakeholders*, adattandosi rapidamente alle nuove modalità di lavoro in smart working e garantendo la continuità operativa senza compromettere la sicurezza dei propri dipendenti e clienti.

Il percorso di crescita, conforme agli obiettivi prefissati nel proprio piano strategico, ha contribuito a garantire e rafforzare l'integrità della condotta aziendale, la creazione e la diffusione di valore nel territorio, la valorizzazione delle persone, la tutela della salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro, la soddisfazione del cliente anche attraverso l'innovazione dei prodotti e dei servizi forniti, la tutela e la fidelizzazione dei propri soci, il sostegno alle principali iniziative orientate allo sviluppo del territorio, alla diffusione della cultura e dell'educazione (anche di natura finanziaria), allo sviluppo del welfare e alla tutela dell'ambiente. Tali obiettivi sono stati perseguiti (e raggiunti) attraverso numerose attività e iniziative che hanno consentito anche di ampliare il confronto e la condivisione di idee con i principali *stakeholders* presenti nel territorio di riferimento del Gruppo.

Il protrarsi dell'emergenza sanitaria e il peggioramento del contesto economico di riferimento hanno indotto il Gruppo alla **revisione del Piano Strategico, per l'ultimo biennio 2021-2022**, al fine di contrastare l'atteso incremento del costo del credito, superare le limitazioni operative, valorizzare e cogliere le opportunità generate dallo sviluppo accelerato della digitalizzazione e all'interno del quale **sono stati integrati obiettivi e target qualitativi e quantitativi di sostenibilità, con l'intento di continuare a contribuire all'attuazione graduale degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) delineati dalle Nazioni Unite.**

In tal senso, particolarmente stimolante si è dimostrato il qualificato rapporto di collaborazione, avviato con il *Corporate Social Responsibility Lab (CSR Lab)* del Dipartimento di Economia, Management e Territorio (DEMeT) dell'Università degli Studi di Foggia, a cui è stato affidato l'incarico di coadiuvare il Gruppo nella definizione delle politiche di sviluppo sostenibile e nella predisposizione dell'Informativa di carattere non finanziario 2020.

**Il risultato conseguito nel 2020, pari a 8,03 milioni di euro, in linea con quello dello scorso anno**, ha confermato la capacità del Gruppo di incrementare costantemente la produttività e l'efficienza della propria attività, nonostante le difficoltà generate dalla pandemia, creando e distribuendo ricchezza e benessere nel territorio di riferimento. Non a caso, il Gruppo ha ricevuto, per sette anni consecutivi, nell'ambito dei "*Milano Finanza Global Awards*" per la categoria "*Creatori di Valore*", il premio come Migliore Banca della Regione Puglia.



L'emergenza sanitaria, come ben noto, ha inciso pesantemente sulla stabilità economico-finanziaria delle famiglie e delle imprese operanti nei principali settori produttivi del territorio italiano, rendendo necessari interventi straordinari, a livello locale e nazionale, per il loro sostegno. In tale contesto, **il nostro Gruppo si è responsabilmente impegnato per rendere operative al suo interno le misure di sostegno legislative e attivandone autonomamente delle altre**, con risvolti non solo economici ma anche (e soprattutto) sociali sul territorio in cui opera.

**Sotto il profilo ambientale, il Gruppo ha investito rilevanti risorse per la tutela e la salvaguardia del territorio, sostenendo (anche finanziariamente) numerose campagne di sensibilizzazione della cittadinanza.** Attraverso specifiche iniziative, di carattere informativo e/o culturale, il Gruppo ha supportato gli Enti, le Istituzioni e le Associazioni impegnate nella salvaguardia dell'ambiente e nella valorizzazione del territorio locale, caratterizzato, come noto, da una forte vocazione turistica.

\*\*\*\*

In definitiva, l'anno appena concluso, pur straordinariamente complesso e umanamente provante, ha consentito al Gruppo Banca Popolare Pugliese di prendere ancor più coscienza del delicato ruolo assunto nel contesto economico in cui regolarmente esercita la propria attività caratteristica di intermediazione finanziaria.

La prospettiva di un imminente, quanto auspicato, superamento della crisi sanitaria consente al nostro Gruppo Bancario, ai nostri *stakeholders* e all'intera comunità di osservare il futuro con rinnovata fiducia. In tale prospettiva, **il perseguimento della "crescita sostenibile" assume una rilevanza strategica** in un contesto economico, attualmente difficile e impegnativo, in cui il Gruppo Banca Popolare Pugliese intende assumere responsabilmente un ruolo di incondizionato sostegno al benessere diffuso dei propri *stakeholders*.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
*Dott. Vito Antonio Primiceri*



## Nota metodologica

La *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* (nel seguito “Dichiarazione” o anche “DNF”) del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese (di seguito anche “Gruppo”), relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, è stata predisposta ai sensi degli artt. 3 e 4 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254.

Il presente report, in continuità con le precedenti edizioni, è stato redatto in conformità a quanto richiesto dal suddetto decreto e ai *GRI Standards: Opzione Core*, definiti dal *GRI - Global Reporting Initiative* che costituiscono ad oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità. Per quanto riguarda i Topic-specific Standard GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) e GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) è stata adottata la più recente versione del 2018.

La scelta dei contenuti riportati nella *Dichiarazione* è stata effettuata in modo da assicurare la corretta comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei risultati ottenuti e, soprattutto, del correlato impatto (in termini sociali, ambientali e di rispetto della legalità e dei diritti umani) prodotto nel corso dell’esercizio. Per garantire l’adeguatezza e l’utilità delle informazioni riportate nel presente documento è stata condotta un’attenta analisi di materialità (riportata a pag. 24 - *L’analisi di materialità*), in ragione della quale sono state individuate le tematiche maggiormente rilevanti per il Gruppo e i suoi principali *stakeholder*.

La predisposizione del presente documento è disciplinata in un regolamento aziendale interno che descrive un articolato processo di redazione, ispirato anche alle indicazioni fornite dal Gruppo di Lavoro (*“Reporting di sostenibilità: il contributo del settore bancario italiano”*) appositamente costituito in sede di Associazione Bancaria Italiana. Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2021.

Ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 e dell’art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, la presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata sottoposta all’esame limitato (*“limited assurance engagement”* secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) della Società di revisione Deloitte & Touche S.p.A., che svolge anche la revisione legale del bilancio individuale di Banca Popolare Pugliese S.C.p.A. e del bilancio consolidato dell’omonimo Gruppo. All’esito del predetto esame, la società di revisione ha rilasciato apposita attestazione di conformità delle informazioni contenute nel presente documento rispetto a quanto prescritto dal D.Lgs. 254/2016.

I dati e le informazioni, riferiti all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, sono confrontati con i corrispondenti valori dei due anni precedenti. Se non diversamente specificato, l’ambito di rendicontazione delle informazioni economico-finanziarie, ambientali e sociali riflette il perimetro di riferimento del Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2020, che comprende le società consolidate con il metodo integrale: Banca Popolare Pugliese S.C.p.A. e Bpp Service S.p.A.

Per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono state opportunamente indicate e fondate sulle migliori metodologie disponibili. Nel 2020 non vi sono stati cambiamenti significativi nella dimensione del Gruppo, nelle proprietà e nella catena di fornitura.

La periodicità della pubblicazione della DNF è impostata secondo una frequenza annuale.

La DNF è disponibile sul sito web del Gruppo BPP: <https://www.bpp.it/chi-siamo/responsabilità-sociale>.



## Highlights

### RESPONSABILITÀ ECONOMICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE

Certificazione **ISO 9001- 2015** in materia di trasparenza

Raccolta totale **4,80 miliardi di euro**

Impieghi lordi verso clientela ordinaria **2,73 miliardi di euro**

Utile netto **8,03 milioni di euro**

Totale valore economico distribuito: **103,06 milioni di euro**

CET 1, TIER 1 e TCR\*: **19,72%**

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

### RESPONSABILITÀ SOCIALE

**242 mila** Clienti

Credito erogato **630 milioni di euro**

Moratorie Covid-19 **424 milioni di euro**

Altri finanziamenti Covid-19 **254 milioni di euro**

Beneficenza e liberalità **263 mila euro**

Contest "Il Contagio delle Idee"  
**Unisalento** per superare l'emergenza Covid-19



### IL GRUPPO BANCA POPOLARE PUGLIESE

**105** Filiali in 5 Regioni

**131** Agenti in Attività Finanziaria e loro collaboratori in 9 Regioni

**32.911** Soci  
(33.301 compresi i portatori di diritti)



### RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

**791** Dipendenti di cui il **99,6%** a tempo indeterminato

**93,9%** Dipendenti coinvolti nella valutazione professionale

Oltre **35 mila ore** di Formazione

Assunzioni dell'anno: **60% Donne**

Copertura assicurativa aggiuntiva **#Andràtuttobene Covid-19**



### RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

**100%** Energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile

**614 MWh** di energia elettrica acquistata risparmiata rispetto al 2019

Realizzazione Campagna di comunicazione sulla biodiversità nelle **11 province** in cui la Banca opera





## L'EMERGENZA COVID-19

L'anno 2020 è stato caratterizzato, già a partire dai primi mesi dell'anno, dalla diffusione della pandemia Covid-19, che ha significativamente deteriorato il contesto di riferimento con pesantissime conseguenze economiche, sociali e umane.

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese, sin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria, è stato in grado di adattarsi e recepire rapidamente gli interventi normativi ottemperando a tutte le misure di sicurezza e contenimento introdotte, tra cui le nuove modalità di lavoro da remoto imposto dalle circostanze. Il Gruppo ha operato con il massimo impegno per dare sostegno e aiuto a tutte quelle persone e a tutte quelle aziende a cui il Covid-19 ha provocato profonde ferite anche nella sfera delle proprie prospettive di lavoro, di volume di affari e di reddito, con una forte attenzione e supporto alla comunità e al territorio di riferimento.

Tutte le unità organizzative hanno partecipato alla gestione della crisi. È stato emanato, e costantemente aggiornato e integrato, il *Protocollo anticontagio di sicurezza aziendale*, contenente le misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19, garantendo una pronta ed efficace informazione a tutti i dipendenti e a chiunque abbia accesso nelle Filiali, negli Uffici e nelle Sedi centrali. È stato costituito, inoltre, un *apposito Comitato* per l'applicazione e la verifica per il rispetto del protocollo.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e l'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001 sono stati costantemente informati sull'evolversi della crisi e sulla gestione dell'emergenza con informative dedicate.

Le varie iniziative introdotte dal Gruppo nella gestione dell'emergenza sanitaria sono approfondite, per competenza, nei diversi capitoli di riferimento.



Coll'approssimarsi del vespro uno zefiro giocoso riprende a soffiare nel dedalo di viottoli e stradine; la pietra, rattenendo antichi segreti, sembra respirare.



Banca  
Popolare  
Pugliese

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2020

Il Gruppo  
Banca  
Popolare  
Pugliese



GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE



## Profilo e Storia

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese, iscritto nell'Albo dei Gruppi Bancari dal 18 luglio 1995, esercita da oltre 25 anni l'attività di intermediazione creditizia, consistente nella raccolta del risparmio e nell'esercizio del credito nelle sue differenti forme.

Detta attività è svolta in via prevalente dalla Capogruppo, sia nei confronti dei propri soci che dei non soci, in conformità ai principi ispiratori del credito popolare. In tal senso, l'esercizio dell'attività di intermediazione bancaria consente attualmente al Gruppo di rappresentare, nei territori in cui opera, un punto di riferimento per tutti gli operatori economici (e, in particolare, le famiglie, le imprese minori e le cooperative) le cui esigenze di gestione e di salvaguardia degli equilibri economico-finanziari si presentano sempre più complesse e diversificate. L'accennata funzione di supporto e di intermediazione è esercitata in favore degli operatori economici attraverso la creazione di prodotti e servizi innovativi, a cui si aggiungono le numerose iniziative, descritte nel presente documento, volte a diffondere e incoraggiare il risparmio.

In ragione della natura giuridica della Capogruppo (Banca Popolare Pugliese S.C.p.A.), costituita sotto forma di società cooperativa, il Gruppo persegue prevalentemente finalità non solo economiche ma anche mutualistiche: la gestione è orientata, quindi, alla solidarietà e alla cooperazione, nonché al perseguimento e alla salvaguardia dei diritti della persona, del benessere sociale, culturale e ambientale.

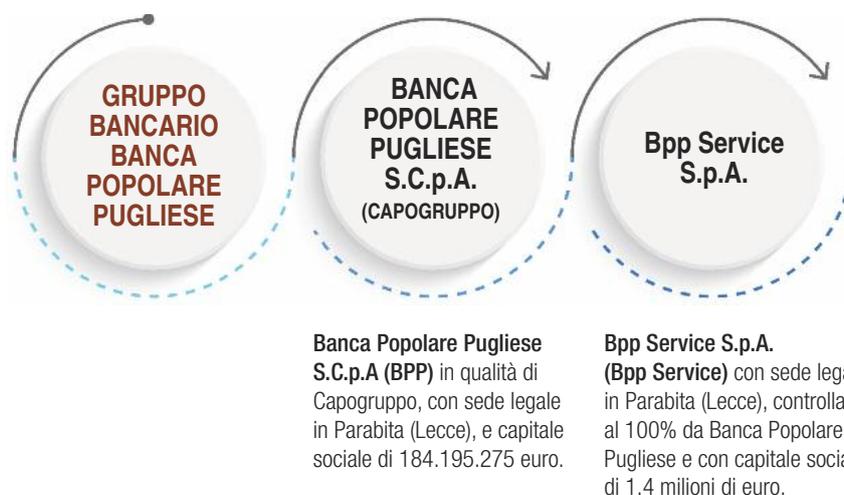


La punta quadrupla dei tuoi bastioni a conciare il tempo.



La partecipata BPP Service S.p.A. svolge attività ausiliarie e strumentali all'intermediazione bancaria, quali l'acquisizione di immobili derivanti da accordi transattivi nonché altre specifiche attività di recupero bonario dei crediti vantati dalla Capogruppo. Tenuto conto della limitata funzione svolta dalla predetta società controllata, appare utile segnalare che i dati e le informazioni contenute nel presente documento afferiscono, in via pressoché esclusiva, all'attività esercitata dalla Capogruppo.

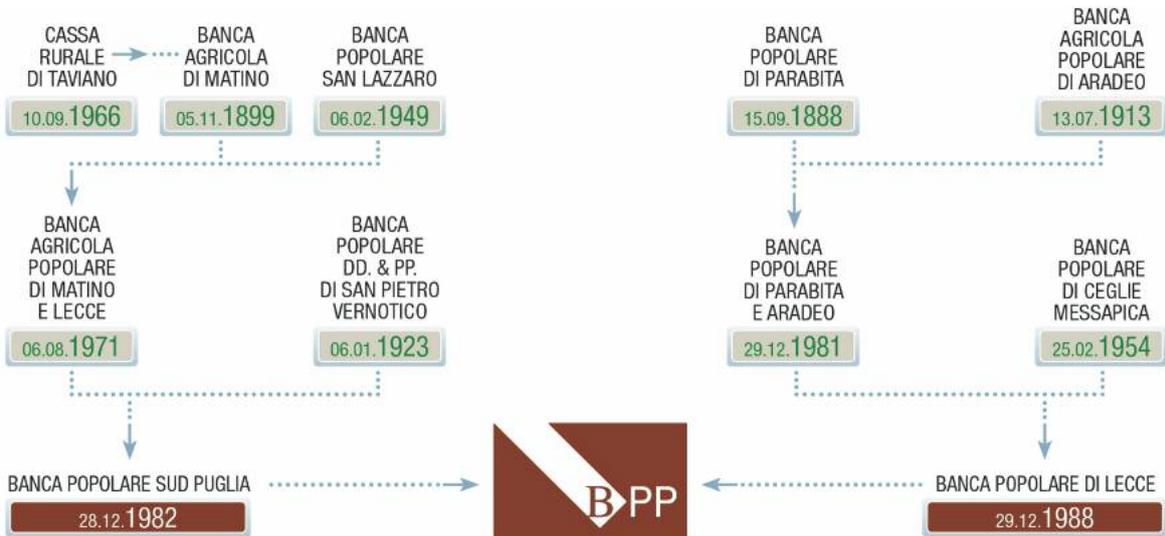
Il grafico di seguito riportato sintetizza la composizione Gruppo Banca Popolare Pugliese al 31 dicembre 2020.



La Capogruppo Banca Popolare Pugliese, con sede legale in Parabita (LE) e Sede Amministrativa e Direzione Generale in Matino (LE), viene costituita il 2 giugno 1994 a seguito della fusione di due aziende storiche del sistema bancario salentino: la “Banca Popolare Sud Puglia” e la “Banca Popolare di Lecce”. Fin dal giorno della sua costituzione ha rappresentato una delle realtà bancarie più dinamiche e significative del Mezzogiorno d'Italia, incrementando, nel corso degli anni, la sua rilevanza nel territorio di riferimento attraverso numerose operazioni societarie di varia natura (acquisizione di banche concorrenti, fusioni per incorporazione, acquisizioni di filiali di altre banche).

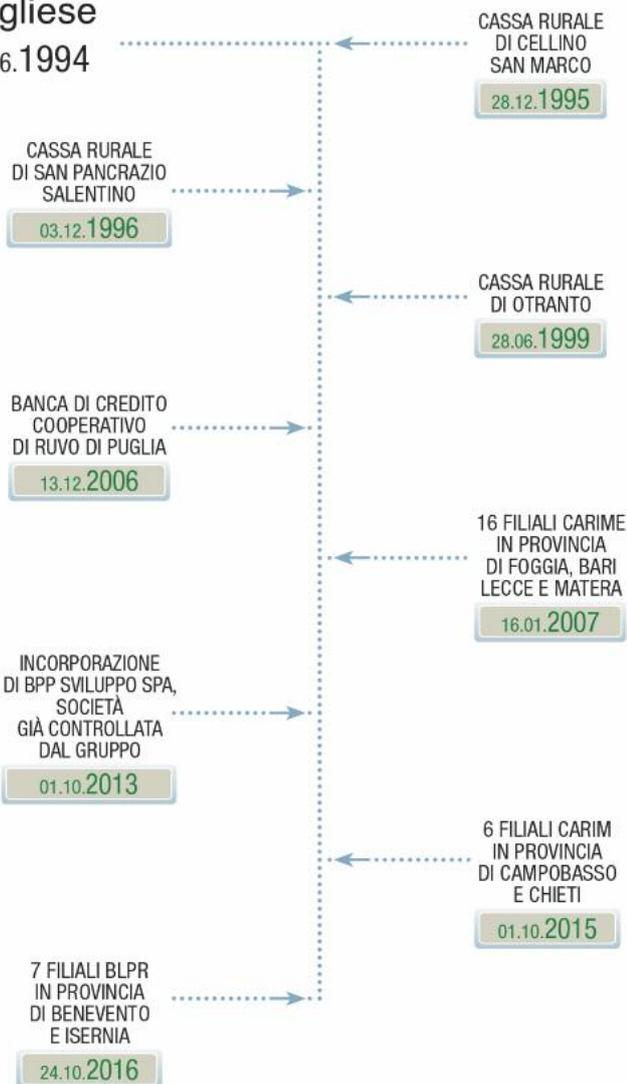
Attualmente, con 105 sportelli, 108 agenti in attività finanziaria e 23 loro collaboratori, 32.911 soci, oltre 242 mila clienti e un organico di 783 dipendenti, Banca Popolare Pugliese rappresenta un fondamentale volano per la crescita, lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità economiche sociali dei territori di riferimento.

Nel seguito sono sintetizzate graficamente le tappe fondamentali della storia di Banca Popolare Pugliese.



## Banca Popolare Pugliese

02.06.1994





La costante attenzione del Gruppo alle tematiche sociali, culturali e scientifiche si è ulteriormente arricchita, nel 2013, con la costituzione della Fondazione Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri - Onlus, ente non profit che svolge la sua attività nei settori dell'arte, della formazione, della ricerca, della salute e solidarietà.

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

- Direzione Generale, coadiuvata da tre Funzioni Centrali (Segreteria Generale, Segreteria Affari Legali e Personale). Dalla Direzione Generale dipendono cinque Direzioni Centrali (Direzione Operativa, Direzione Commerciale, Direzione Amministrazione e Finanza, Direzione Controllo Recupero e Direzione Crediti), cui fanno capo le varie Funzioni operative. In conformità alla normativa vigente in materia di vigilanza, sono state istituite tre Funzioni di controllo (*Conformità* e *Risk Management* per i controlli di secondo livello e *Internal Audit* per quelli di terzo livello);
- Rete Commerciale, composta da 105 filiali, raggruppate in 8 distretti, a cui si aggiungono 43 promotori finanziari, 24 gestori imprese, 23 gestori imprese *junior* e 108 agenti in attività finanziaria che promuovono principalmente il credito ai clienti privati.

Nel rapporto con la clientela (attuale e potenziale) la Banca si avvale inoltre di canali virtuali quali il sito istituzionale, la app BPP e il *Customer Care* (Numero Verde 800.99.14.99).

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

Gli Agenti appartenenti alla rete operano in Puglia, Sicilia, Campania e, più marginalmente, nel Lazio, Toscana, Marche, Molise, Basilicata e Sardegna.

Grazie alla presenza capillare, il Gruppo è in grado di mantenere un costante e intenso rapporto con i propri Clienti, circostanza che consente di conoscere tempestivamente i loro bisogni e di proporre soluzioni e strumenti adeguati alle loro esigenze.



Dati al 31.12.2020

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



## 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 che caratterizzano lo stile, l’operatività e la regolamentazione interna del Gruppo sono formalizzati nel **Codice Etico** adottato dal 2000 e aggiornato nel 2010, e per cui è previsto il suo prossimo aggiornamento, e pubblicato sul sito internet della Banca ([www.bpp.it](http://www.bpp.it) - Sezione *Chi siamo* - *Responsabilità sociale*).

### Valori o principi fondamentali del Gruppo

- 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

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.

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.



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

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

## Governance

La Capogruppo 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.

Lo Statuto della Capogruppo disciplina le linee fondamentali dell'organizzazione societaria, 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.

### Organi di governo di Banca Popolare Pugliese

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

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 amministratori 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 *			
%	2020	2019	2018
Meno di 30 anni	0,0%	0,0%	0,0%
Da 30 a 50 anni	12,50%	18,75%	18,75%
Oltre 50 anni	87,50%	81,25%	81,25%

\* Non comprende sindaci supplenti.

Composizione degli Organi di amministrazione e controllo per genere *			
%	2020	2019	2018
Uomini	93,75%	93,75%	93,75%
Donne	6,25%	6,25%	6,25%

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” (<https://www.bpp.it/press-room/investor-relations/documenti-e-informazioni-societarie/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 novembre 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.

## Gestione dei rischi

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;
- separazione 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. Recependo le indicazioni dell'Autorità di Vigilanza e dei diversi Organismi Internazionali 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 e l'ambiente di controllo è fondato sul-



l'integrità, sui valori etici e sulla costante formazione/aggiornamento del Personale. Il Sistema dei Controlli interni coinvolge tutte le strutture aziendali che 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 e prevede, come previsto dalla Normativa di Vigilanza, tre livelli di controllo:

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

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo, 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. Il Consiglio di Amministrazione della società controllata adotta mediante delibera formale le politiche e le misure di gestione dei rischi individuate dalla Capogruppo, diventandone 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, che 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.



In questi trulli non ho perso la fede, non ho sciupato l'amore...



Nel Risk Appetite Framework (RAF), che rappresenta il documento nel quale il Consiglio di Amministrazione ha esplicitato la propria propensione al rischio per il Gruppo, sono identificati i rischi 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*, tutti oggetto di monitoraggio.

Nelle tabelle che seguono 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, nonché i principali presidi e modalità di gestione dei temi e dei relativi rischi.

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 al 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 Rischio operativo Rischio strategico
Creazione di valore	Temi sociali	Rischio strategico
Valorizzazione e crescita delle persone	Temi sociali e attinenti al 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 Rischio operativo
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 al 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 al personale	Rischio reputazionale Rischio operativo (Perdite operative)
Sviluppo del welfare	Temi sociali e attinenti al personale	Rischio reputazionale
Impatto ambientale diretto	Temi ambientali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale Rischio operativo (Perdite operative)
Impatto ambientale indiretto	Temi ambientali Temi sociali	Rischio di non conformità alle norme Rischio reputazionale Rischio strategico

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.



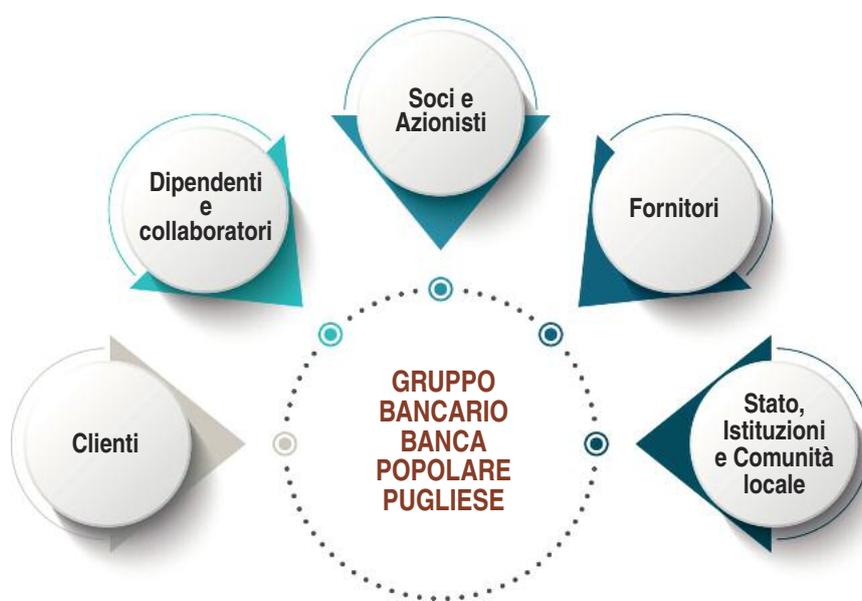
TEMI MATERIALI	PRINCIPALI PRESIDI E MODALITÀ DI GESTIONE DEI TEMI E DEI RELATIVI RISCHI GENERATI E SUBITI
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Codice Etico Sistema dei Controlli Interni Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001 Whistleblowing Policy Manuale della Politica del Personale 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 "Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura" 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 "Energy Management" all'interno della Funzione Servizi Generali
Impatto ambientale indiretto	Codice Etico Policy sulla comunicazione esterna

La Capogruppo ha altresì adottato il Regolamento del Processo ICAAP/ILAAP con l'obiettivo di valutare l'adeguatezza e la rispondenza del processo di determinazione del capitale interno rispetto all'esposizione ai rischi che ne caratterizzano l'operatività (ICAAP) e di gestione e governo del rischio di liquidità (ILAAP) ai requisiti stabiliti dalla normativa.



## 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.



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 Analisi di clima Intranet aziendale Focus Group
Clienti	Indagini varie di <i>Customer Satisfaction</i> Sito web Incontri tematici Customer Care (Numero Verde 800.99.14.99) Social media Reclami Focus Group
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 il Gruppo interagiscono in una comunicazione bidirezionale.

La scelta di essere presenti sui canali social, e in particolare Facebook (<https://www.facebook.com/bppbancapopolarepugliese>), Instagram (<https://www.instagram.com/bancapopolarepugliese>) e Youtube, 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. 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. I social affermano un nuovo modo di operare e di interagire con la clientela effettiva e potenziale, in tempo reale, e con un linguaggio "diverso" rispetto alla comunicazione tradizionale, ma diretto.

## LA COMUNICAZIONE SOCIAL DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

La comunicazione sui social network della Banca (Facebook, Instagram e YouTube) ha rappresentato, per tutto il 2020, un forte mezzo di contatto con gli stakeholder durante l'emergenza Covid-19. Anche attraverso i social sono state, infatti, promosse, utilizzando le icone nel seguito, tutte le misure di tutela che la Banca ha adottato per i clienti e i dipendenti durante la pandemia. Le misure relative a nuovi orari di sportello, sanificazione delle filiali, welfare aziendale e smart working sono state riportate, inoltre, in un'apposita sezione del sito [bpp.it](http://bpp.it), con accesso attraverso il banner: *misure Covid-19*.



## Il coinvolgimento degli Stakeholder 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, mentre il coinvolgimento dei Clienti, anche soci,



delle Istituzioni e della Comunità locale è avvenuto attraverso l'organizzazione di un *Incontro Formativo/Informativo* con gli stakeholder del territorio focalizzato sul tema della sostenibilità e denominato “*Creare Valore condiviso*”, organizzato sia nel 2018 che nel 2019 con la partecipazione della Facoltà di Economia del territorio di riferimento.



La tua storia come un dardo confitto nella pura meraviglia.

La diffusione della pandemia nel I semestre 2020 e la sua recrudescenza nel II semestre non hanno reso possibile l'organizzazione del *terzo incontro con gli stakeholder* previsto per il 2020. Al riguardo, data la particolarità dei temi trattati e considerato che i soddisfacenti ritorni degli stakeholder avuti negli incontri passati sono stati principalmente frutto del loro attivo, presente e diretto coinvolgimento, non si è ritenuto di sostituire l'incontro fisico sul territorio con un incontro virtuale o con la somministrazione di un *Questionario online* poiché tali modalità di partecipazione *a distanza* non avrebbero garantito un coinvolgimento proficuo ed efficace come quello ottenuto con la presenza fisica. Nel corso del 2021, non appena la pandemia rientrerà, si riprenderà l'organizzazione degli incontri sul territorio con gli stakeholder.

### L'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 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.

### Processo di sviluppo dell'analisi di materialità

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).

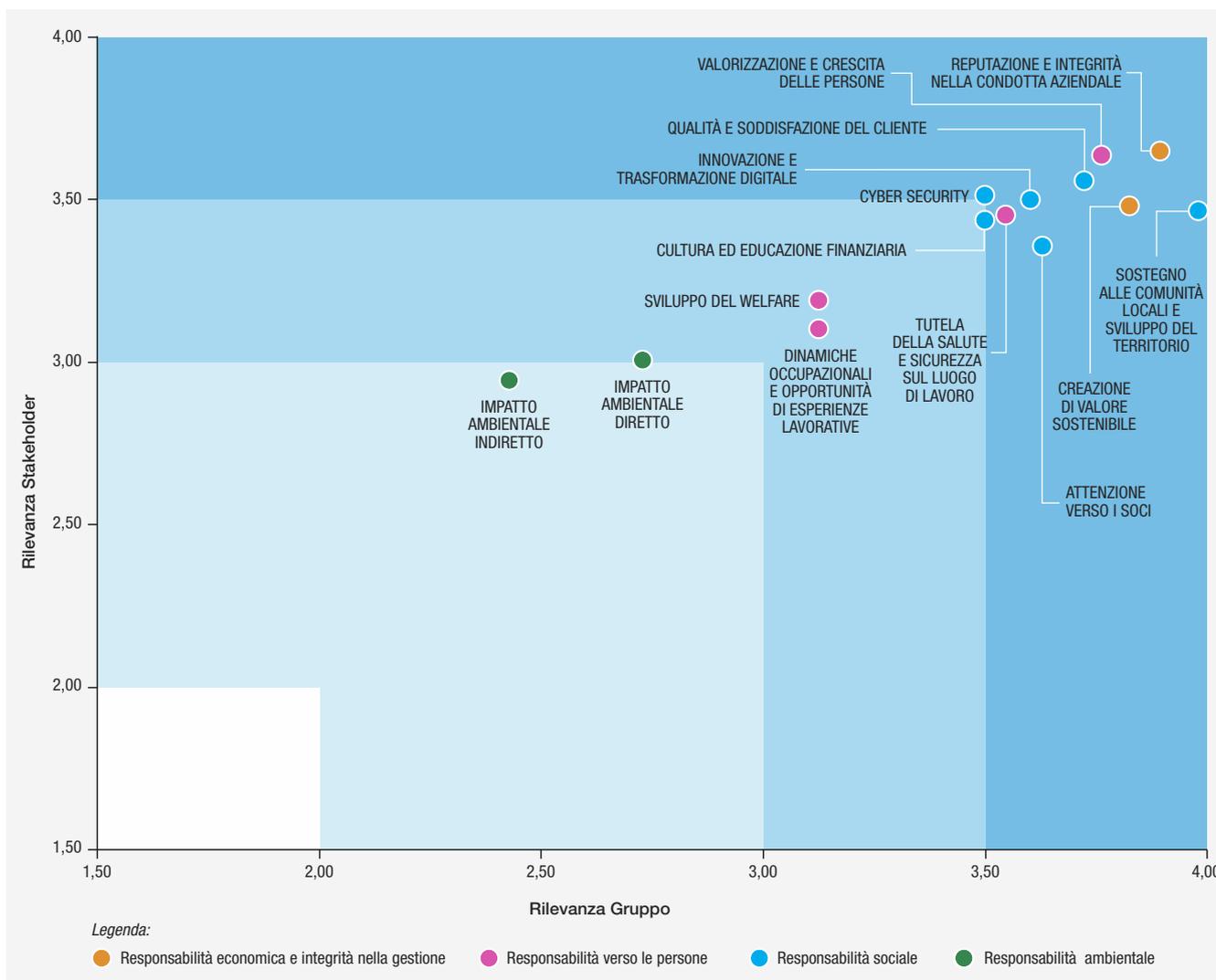
Nel corso del 2020, con l'intento di aggiornare le priorità dal *punto di vista interno* (Rilevanza Gruppo BPP – *asse delle ascisse*), è stato sottoposto ai Responsabili delle Funzioni Centrali, quali portavoce della visione del Gruppo, un questionario attraverso il quale è stato richiesto loro di assegnare alle “*Tematiche potenzialmente rilevanti da prioritizzare*” un punteggio da 1 – *rilevanza minima* a 4 – *rilevanza massima*.

I risultati dell'attività di *stakeholder engagement interno*, che hanno confermato le tematiche al di sopra della soglia di materialità dal *punto di vista interno* individuate nell'analisi di materialità 2019, sono stati quindi, integrati con il *punto di vista degli stakeholder* rilevato in occasione del coinvolgimento avvenuto negli anni precedenti (*Rilevanza Stakeholder Matrice di Materialità 2019*) generando la **matrice di materialità 2020** riportata nel seguito e rappresentativa, sull'asse delle ascisse, della rilevanza che tali aspetti hanno sull'organizzazione del Gruppo e, sull'asse delle ordinate, delle aspettative e priorità degli stakeholder.

Rispetto alla matrice di materialità 2019, è stata modificata la denominazione del tema “*Creazione di valore*” in “*Creazione di valore sostenibile*”, in quanto meglio rappresentativo dell'obiettivo di creazione di valore così come inteso e perseguito dal Gruppo, basato su un approccio che integra le finalità finanziarie e gestionali con quelle territoriali, sociali e ambientali per contribuire a realizzare un mondo migliore e preservare le generazioni.



## Matrice di materialità 2020



L'analisi di materialità 2020 ha confermato le tematiche di materialità già identificate non facendo emergere nuove tematiche significative non considerate. Anche per il 2020, come nella dichiarazione non finanziaria 2019, saranno oggetto di rendicontazione, seppur al di sotto della soglia di materialità, i temi:

- “Impatto ambientale diretto”, in quanto, nonostante l'attività a basso impatto svolta dal Gruppo BPP, consente di rispondere alle specifiche richieste del DLgs 254/2016 in materia;
- “Sviluppo del welfare” e “Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative”, poiché il Gruppo BPP riconosce l'alta valenza sociale ad essi collegata;
- “Impatto ambientale indiretto”, in considerazione del fatto che il Gruppo BPP ha avviato negli ultimi anni un'intensa campagna di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela e il rispetto dell'ambiente e tenuto conto dell'importanza attribuita al tema dalla Com-



missione Europea che con la pubblicazione nel giugno 2019 degli “*Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario*” – per quanto non vincolanti – ha inteso rafforzare la comunicazione delle informazioni connesse al clima con uno specifico allegato per le banche e per le imprese di assicurazione. Il tema degli impatti ambientali indiretti sta, quindi, assumendo sempre più importanza nel settore bancario, nonostante la consapevolezza che calcolarli è molto complesso e che il processo per farlo, nell’intero modo finanziario, è ancora in fase di analisi e di studio.

Nel seguito si riporta, quindi, l’elenco dei temi materiali del Gruppo raggruppati per Area di Responsabilità, oggetto di trattazione nei successivi paragrafi.

Aree di Responsabilità	Temi materiali del Gruppo Banca Popolare Pugliese
<b>RESPONSABILITÀ ECONOMICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE</b>	Reputazione e integrità nella condotta aziendale Creazione di valore sostenibile
<b>RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE</b>	Valorizzazione e crescita delle persone Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative Sviluppo del Welfare Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro
<b>RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	Attenzione verso i soci Qualità e soddisfazione del cliente Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio Cultura ed Educazione finanziaria Innovazione e trasformazione digitale Cyber Security
<b>RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	Impatto ambientale diretto Impatto ambientale indiretto



## L'agenda globale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

Il 25 settembre del 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. 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 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 - <https://asvis.it>).



Il Gruppo 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 il collegamento dei temi di materialità del Gruppo da cui è facile cogliere le motivazioni e i collegamenti.



## SDG

## Temi materiali del Gruppo (si rimanda ai relativi paragrafi per maggiore esaustività)

<p><b>1</b> SCONFIGGERE LA POVERTÀ</p>	<p>Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo</p>	<p>Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio Reputazione e integrità nella condotta aziendale</p>	<p>Il Gruppo contribuisce a finanziare iniziative di solidarietà finalizzate al sostegno delle persone meno abbienti, che vivono in povertà o si trovano in situazioni di disagio economico e sociale.</p>
<p><b>4</b> ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<p>Assicurare un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti</p>	<p>Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio Valorizzazione e crescita delle persone Cultura ed Educazione Finanziaria</p>	<p>Il Gruppo promuove percorsi di educazione per la valorizzazione e crescita delle persone e collabora con Enti ed Università per la promozione della cultura e dell'educazione finanziaria, la ricerca di prassi connesse allo sviluppo sostenibile del territorio e delle aziende.</p>
<p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	<p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze</p>	<p>Valorizzazione e crescita delle persone Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative Reputazione e integrità nella condotta aziendale</p>	<p>Il Gruppo garantisce la parità di genere nell'impiego dei dipendenti in tutti i ruoli e a tutti i livelli dell'organizzazione, al fine di assicurare una piena ed effettiva partecipazione di entrambi i sessi e pari opportunità, promuovendo al contempo pari diritti e responsabilità condivise. Negli ultimi anni è aumentata la presenza femminile nel Gruppo che nel 2020 ha rappresentato il 60% degli assunti.</p>
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative Cultura ed educazione Finanziaria</p>	<p>Il Gruppo è da sempre impegnato nel sostegno alla comunità locale e nello sviluppo del territorio, nella promozione di una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile e nella creazione di posti di lavoro dignitosi. Il Gruppo, inoltre, favorisce, l'imprenditoria e la creatività, l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro e la cultura e l'educazione Finanziaria.</p>
<p><b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>Innovazione e trasformazione digitale Cyber Security Impatto ambientale indiretto</p>	<p>Il Gruppo è costantemente impegnato nell'innovazione dei propri servizi e processi in chiave sostenibile. Gli investimenti in infrastrutture e tecnologie e la trasformazione digitale rappresentano infatti un elemento fondamentale per la realizzazione di uno sviluppo innovativo e per una creazione duratura di valore.</p>
<p><b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<p>Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni</p>	<p>Valorizzazione e crescita delle persone Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative Reputazione e integrità nella condotta aziendale</p>	<p>Il Gruppo si impegna per ridurre le disuguaglianze, favorendo condizioni di pari opportunità a tutti i soggetti e senza alcun tipo di discriminazione, riconoscendo tale requisito come dimensione irrinunciabile dello sviluppo umano ed economico.</p>
<p><b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>Sostegno alla comunità locale e sviluppo del territorio Cultura ed Educazione Finanziaria Impatto ambientale indiretto</p>	<p>Il Gruppo sostiene le attività produttive dei territori di riferimento, supportando le famiglie e le imprese, potenziando le infrastrutture, salvaguardando il patrimonio culturale e naturale e contribuendo allo sviluppo sostenibile della comunità locale e del territorio</p>
<p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<p>Impatto ambientale diretto Impatto ambientale indiretto</p>	<p>Il Gruppo si impegna a promuovere modelli di consumo e produzione sostenibili attraverso un utilizzo efficiente di tutte le risorse impiegate al fine di minimizzare l'impatto delle proprie attività e ridurre gli sprechi.</p>
<p><b>13</b> LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</p>	<p>Impatto ambientale diretto Impatto ambientale indiretto</p>	<p>Il Gruppo si impegna a promuovere modelli di consumo e produzione sostenibili attraverso un utilizzo efficiente di tutte le risorse impiegate al fine di minimizzare l'impatto delle proprie attività e ridurre gli sprechi.</p>
<p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<p>Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli</p>	<p>Reputazione e integrità nella condotta aziendale</p>	<p>Il Gruppo promuove società pacifiche e inclusive, contrasta qualunque forma di corruzione abuso di potere, garantisce processi decisionali e gestionali responsabili, trasparenti e rappresentativi delle istanze di tutti gli stakeholders aziendali.</p>



## Piano Strategico del Gruppo

La diffusione del Covid-19 e le conseguenti misure di contenimento hanno richiesto nel 2020 la revisione del Piano Strategico (approvato nel 2019) per l'ultimo biennio 2021-2022, con l'analisi e l'autovalutazione del proprio *modello di business*, al fine di individuare ulteriori spazi di miglioramento che potessero consentire di sopportare l'incremento del costo del credito atteso dalla pandemia, superare le limitazioni operative del contatto fisico messe a nudo dalla situazione contingente, valorizzare lo *smart working* e cogliere le opportunità generate dallo sviluppo accelerato della digitalizzazione.

Nell'ambito di tale attività di Revisione del Piano Strategico 2021-2022 si è provveduto a sviluppare il Piano di Sostenibilità 2021-2022, con l'obiettivo di integrare il Piano Strategico con obiettivi, azioni e target quali-quantitativi di sostenibilità, al fine di garantire che gli obiettivi del Piano Strategico stesso siano declinati e perseguiti sempre più in ottica di sostenibilità.

Tale Piano di Sostenibilità, oltre a confermare l'impegno costante e continuo del Gruppo su tali temi e valori, intrinseci nel suo DNA, intende rafforzare una sempre maggiore cultura di sostenibilità, anche in considerazione della sempre maggiore attenzione posta da parte dalle istituzioni nazionali e internazionali sulla necessità di integrare nelle strategie, nei processi e nei prodotti le tematiche *Environmental, Social and Corporate Governance* (ESG).

Esso declina, quindi, per ogni Area di Responsabilità individuata dal Gruppo in termini di sostenibilità, gli obiettivi nel seguito rappresentati, con l'intento di continuare a contribuire al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite.



Dalle falde del Creata s'immilla la vastità della campagna.



## Piano di sostenibilità 2021-2022

Aree di Responsabilità	Obiettivi	SDG
<b>RESPONSABILITÀ ECONOMICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE</b>	<p>Aggiornamento policy relative alle condotte etiche e responsabili</p> <p>Definire una strategia aziendale integrata che incorpori le tematiche di sostenibilità nelle politiche di pianificazione aziendale</p> <p>Mappatura dei rischi ESG del Gruppo</p>	
<b>RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE</b>	<p>Valorizzazione della cultura della sostenibilità nei dipendenti/collaboratori</p> <p>Continuare il percorso per una gestione attenta e responsabile mirata a garantire il benessere del personale</p> <p>Continuare a favorire lo sviluppo di competenze lavorative/professionali in sinergia con le Università del territorio</p>	
<b>RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<p>Introduzione nuovi prodotti/politiche di investimento/finanziamento in ottica ESG</p> <p>Consolidare il percorso di sostegno delle comunità locali</p> <p>Considerazione nella selezione dei fornitori di tematiche di sostenibilità</p> <p>Continuare a promuovere l'Educazione finanziaria</p>	
<b>RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	<p>Riduzione impatto ambientale diretto</p> <p>Sviluppo di prodotti bancari finalizzati alla tutela ambientale e al risparmio energetico</p> <p>Investimenti da parte della Banca in titoli che favoriscono iniziative ecologiche</p> <p>Organizzazione di iniziative di sensibilizzazione sul tema del climate change</p>	

La crescita responsabile del Gruppo è ulteriormente rafforzata dalle *Politiche di allocazione del credito 2021* che considerano aspetti legati alla *sostenibilità ambientale e sociale*. A seguito del varo del *NextGeneration EU*, il Gruppo, anche in considerazione della *Guida sui rischi climatici e ambientali* pubblicata da BCE lo scorso novembre, guarderà infatti, con grande favore, a tutti quei progetti che, in linea con tale nuovo e importante strumento, mirano alla transizione ecologica e digitale dell'apparato produttivo del nostro Paese e considererà con particolare favore gli investimenti verso settori che tutelano la persona.



Una teoria di linee convergenti  
in un unico sospiro, la morbida faticenza  
della sera che accompagna  
il murmure corale dei viandanti:  
è fatale, tanta bellezza!



Banca  
Popolare  
Pugliese

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2020

Responsabilità  
economica  
e integrità  
nella gestione

2

GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE



## 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.

L'integrità nella gestione riguarda tutti gli ambiti dell'attività aziendale, dal rispetto delle norme in generale, al rispetto della normativa sulla corruzione, riciclaggio e finanziamento al terrorismo, nelle pratiche commerciali nonché nel rispetto della persona e dell'ambiente. Con particolare riferimento a questi ultimi due aspetti si rinvia a quanto riportato rispettivamente nelle sezioni relative alla *“Responsabilità verso le persone”* e alla *“Responsabilità ambientale”*.

### Il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Al riguardo, oltre al Codice Etico già trattato, il Gruppo si è dotata del **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 e 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, ovvero sia circolare interna e Intranet aziendale, ed è dovere di tutti la sua conoscenza e applicazione. 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 commetterne o facilitarne la commissione.

L'Organismo di Vigilanza opera secondo un Regolamento proprio ed è composto da cinque membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione della Banca, fra i quali figura un avvocato penalista esterno. Esso vigila sui processi affinché sia ampia e diffusa la conoscenza del Codice Etico, 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 segnala al Consiglio di Ammi-



nistrazione, 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 all'instaurazione dell'eventuale procedimento disciplinare e suggerendo le altre iniziative che ritiene opportune. Nel corso del 2020 l'Organismo di Vigilanza si è riunito sei volte.

### La Whistleblowing Policy

Le segnalazioni di illecito o di situazioni di rischio sono prescritte anche dalla *Whistleblowing Policy*, oggetto di aggiornamento nel corso del 2020, secondo la quale l'Organismo di Vigilanza 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, 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. È previsto almeno un canale alternativo di segnalazione, con modalità informatiche.

Nel 2020 non sono pervenute segnalazioni tramite il canale *Whistleblowing* né segnalazioni di violazione del Codice Etico.

### Il 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*

La Funzione di Conformità, in possesso dei requisiti di indipendenza, autorevolezza e professionalità e collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, 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 mediante la valutazione "ex-ante" delle Policy e dei Regolamenti aziendali, nonché della normativa interna. Particolare attenzione è riservata alla materia dei conflitti di interessi e a tutte le norme che hanno maggiori riflessi sui rapporti con la clientela, quali usura, servizi di investimento, reclami, ecc.



La Funzione opera sulla base di un piano annuale di attività, sottoposto ad approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, nel quale sono identificati i principali rischi cui è esposta la Banca e sono programmati i relativi interventi di verifica, ed è strutturata secondo un modello organizzativo accentrato con identificazione di “Presidi specializzati” sulla materia fiscale, del trattamento dei dati personali e sulla salute e sicurezza sul lavoro.

Per l’individuazione delle norme applicabili 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.

## Corruzione, riciclaggio e finanziamento al terrorismo

### *I presidi anticorruzione*

La *corruzione* rientra nei “reati presupposto” nell’ambito di applicazione del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese. Con l’adozione del Modello di Organizzazione e Gestione il Gruppo ha stabilito regole e procedure atte a presidiare e prevenire il rischio di corruzione in tutte le sue forme e con il Codice Etico stigmatizza sia condotte di condizionamento della controparte che condotte tese ad assecondare possibili condizionamenti provenienti dall’esterno.

Oltre alla diffusione del Codice Etico e del Modello Organizzativo già anticipati, un’ulteriore misura di prevenzione è rappresentata 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 e dai controlli ai vari livelli. Altri presidi specifici sono previsti per le Funzioni Tesoreria Enti, Personale (per i contributi alla formazione), Crediti Corporate e Speciali (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.

### *I presidi antiriciclaggio e antiterrorismo*

Al fine di gestire adeguatamente i suddetti rischi e assicurare la conformità alla normativa antiriciclaggio la Capogruppo ha adottato una Policy che definisce gli orientamenti strategici e le politiche di governo dei rischi connessi con il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo.

Il Gruppo contrasta il *rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo*, individuato nella possibilità 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, attraverso controlli automatici di primo livello presenti nelle procedure informatiche o effettuati dalle singole Unità



operative, controlli di secondo livello, a carico delle Funzioni Antiriciclaggio e Risk Management e controlli di terzo livello, posti in essere dalla Funzione Internal Audit su efficacia e adeguatezza dell'intero sistema dei controlli interni.

La gestione del rischio è attribuita alla Funzione Antiriciclaggio, costituita nell'ambito della Funzione di Conformità, le cui principali mansioni riguardano l'esame delle norme di etero regolamentazione e la valutazione del loro impatto sui processi e le procedure aziendali, l'analisi preventiva della normativa di auto regolamentazione, la verifica dell'idoneità del sistema dei controlli interni posti a presidio dei rischi e il supporto nella predisposizione di adeguati piani di formazione tesi al conseguimento di una "cultura aziendale" di prevenzione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo nonché il coordinamento dell'attività di autovalutazione del rischio.

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 sospetta possano essere collegate ad attività illecite.



L'aria solatia accompagna il lento sgranchirsi della pietra.



Nel corso del 2020 in relazione alla pandemia da Covid-19 la Funzione ha diffuso all'intera struttura aziendale circolari funzionali ad istituire presidi organizzativi tesi a richiamare l'attenzione sulle indicazioni fornite dalla UIF e assicurare il rispetto dell'obbligo di collaborazione attiva con riguardo alle possibili fattispecie criminose legate alla situazione emergenziale.

*La formazione in materia di "Antiriciclaggio e formazione su procedure anticorruzione dell'organizzazione"*

Nel 2020 sono state effettuate 2.838 ore di formazione in materia di "Antiriciclaggio e formazione su procedure anticorruzione dell'organizzazione" con il coinvolgimento di 678 dipendenti. In particolare, la formazione è stata rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo, attraverso l'acquisto di un corso online prodotto da ABIFormazione, prevedendo, inoltre, dei corsi specialistici per i collaboratori delle Funzioni Centrali coinvolte.

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione *	2020		2019		2018	
	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.
<b>Numero dipendenti partecipanti</b>	<b>678</b>	<b>85,7%</b>	<b>341</b>	<b>41,7%</b>	<b>300</b>	<b>35,4%</b>
Uomini	427	86,3%	230	44,2%	179	32,5%
Donne	251	84,8%	111	37,4%	121	40,7%
Dirigenti	4	28,6%	3	21,4%	1	7,1%
Quadri direttivi	235	88,0%	146	54,5%	28	10,3%
Aree professionali	439	86,1%	192	35,9%	271	48,2%

Per area geografica	2020		2019		2018	
	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.	numero	% su totale cat.
<b>Numero dipendenti partecipanti</b>	<b>678</b>	<b>85,7%</b>	<b>341</b>	<b>41,7%</b>	<b>300</b>	<b>35,4%</b>
Puglia	619	85,38%	293	39,22%	275	34,81%
Basilicata	5	62,50%	5	62,50%	0	0,00%
Molise	12	80,00%	13	81,25%	3	17,65%
Abruzzo	3	100,00%	4	100,00%	3	75,00%
Campania	39	97,50%	26	61,90%	19	65,52%

\* Il calcolo viene effettuato rapportando sul n. di dipendenti totali presenti a fine anno.

Nel Piano di Sostenibilità 2021-2022 è previsto lo svolgimento di attività formative per la continua valorizzazione della cultura della sostenibilità ai dipendenti e al Consiglio di Amministrazione.

Nel 2020 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". Nel triennio 2018-2020 le erogazioni ai suddetti soggetti sono state, quindi, pari a zero.

### L'etica e la responsabilità nei rapporti con la clientela

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, al fine di consentire al cliente di adottare decisioni ponderate e consapevoli.

Tutti i prodotti distribuiti e i servizi prestati sono sottoposti ad una valutazione di conformità alle norme vigenti e alle norme interne, mediante uno specifico iter di approvazione, tenendo conto dei valori e dei principi definiti nel Codice Etico. La creazione e la distribuzione 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.

#### *Il processo di gestione e monitoraggio dei documenti informativi*

I documenti informativi vengono predisposti seguendo le principali indicazioni redazionali fornite dalla normativa, prestando attenzione ai criteri di impaginazione, struttura dei documenti, semplicità sintattica e chiarezza lessicale, tenendo conto del livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato.

Il processo prevede anche il continuo monitoraggio della coerenza del prodotto creato e/o distribuito con le reali esigenze del target individuato, offrendo prestazioni adeguate rispetto ai bisogni del cliente.

Tale regolamentazione è riferita al Gruppo in qualità di Produttore ma anche di Distributore di prodotti non realizzati in proprio. È presente, inoltre, il servizio di profilatura degli strumenti finanziari distribuiti alla clientela, con cui vengono assegnati, in via continuativa, indici di rischiosità, complessità e liquidabilità, e il servizio di produzione di schede prodotto, attribuendo ad ogni strumento finanziario un indicatore sintetico di rischio (ISR), che incorpora diverse tipologie di rischio, che viene confrontato con il profilo finanziario del Cliente, ai fini della valutazione di adeguatezza e appropriatezza degli investimenti.

#### *Le linee guida di operatività e di compliance*

Nel corso degli anni, il Gruppo si è dotata di una serie di policy interne volte a definire le linee guida di operatività nel rispetto delle normative vigenti e 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 cui una serie di policy di Product Governance dedicate ai prodotti finanziari (prevista dalla normativa MiFID II), ai prodotti bancari (prevista dalla normativa di vigilanza Banca d'Italia) e ai prodotti assicurativi (prevista dalla "Insurance Distribution Directive"), in cui vengono dettagliatamente definite tutte le fasi del processo di gestione del prodotto, dall'ideazione e disegno, all'approvazione e successiva distribuzione, nonché il già citato sistema di Whistleblowing<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Tra i documenti interni più importanti vengono menzionati 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 abbinata*, *Policy Product Governance dei prodotti e Strumenti Finanziari*, *Policy Product Governance Bancaria*, *Policy in materia di distribuzione assicurativa*, *Policy di Product Oversight and Governance dei Prodotti Assicurativi*, *Policy Servizio di Consulenza*, *Policy commerciale in materia di distribuzione dei prodotti finanziari*, *Policy per la valutazione di adeguatezza – appropriatezza nei servizi di investimento*, *Policy sulla comunicazione esterna*.



Nell'ambito delle proprie politiche di remunerazione e incentivazione non sono adottati sistemi incentivanti o politiche commerciali legate alla vendita di prodotti e servizi. Nel corso del 2018, del 2019 e del 2020 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa relativamente ai processi di comunicazione.

### La 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, assicurando loro facilità di accesso al canale informativo e semplicità e chiarezza delle informazioni contenute nei c.d. "strumenti di trasparenza", quali foglio informativo, documento di sintesi, comunicazioni periodiche, ecc.

Al fine di supportare tutti gli Operatori 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 in materia di *Trasparenza Bancaria* e sono organizzati appositi corsi di formazione sul tema.

Anche per l'anno 2020, la Capogruppo ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015 nel campo applicativo "*Erogazione di Servizi di Tesoreria e Cassa per gli Enti e le Pubbliche Amministrazioni. Pianificazione, sviluppo e controllo del processo di regolamentazione delle normative in materia di trasparenza per le funzioni di sede e per la rete (IAF 32)*". La Certificazione ISO è un riconoscimento di trasparenza ed efficienza che tutela partner e consumatori. L'alta qualità dei servizi offerti dal Gruppo è corredata da una policy interna e da prassi metodologiche incentrate sulla *Trasparenza Bancaria*, che pone il Cliente al centro dell'attività della Banca. A fine 2020 è stata posta in essere l'attività propedeutica al conseguimento della Certificazione ISO 9001-2015 per il triennio 2021-2023 e per cui si è in attesa dell'esito e, quindi, della nuova certificazione.

Nel corso del 2018, del 2019 e del 2020 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa in materia di trasparenza di prodotti e servizi nelle relazioni con la clientela.

### La Trasparenza fiscale

La strategia fiscale del Gruppo riflette i principi declinati nel Codice Etico e si pone i seguenti obiettivi:

- garantire nel tempo la corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge e l'esecuzione dei connessi adempimenti (*c.d. compliance fiscale*);
- contenere il rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario (*c.d. abuso del diritto*).

Per assicurare la concreta attuazione di tali obiettivi, la strategia fiscale del Gruppo è declinata nelle seguenti linee guida:



- **correttezza**, il Gruppo si impegna ad applicare la normativa fiscale italiana (unico Paese in cui opera), assicurando che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione. Nei casi in cui le disposizioni fiscali non risultino sufficientemente chiare o univoche nel significato ad esse attribuibile, il comparto fiscale persegue, secondo un approccio improntato alla prudenza, una interpretazione ragionevole della stessa, ispirata ai principi di legalità, avvalendosi anche di professionisti esterni e delle verifiche della società di revisione;
- **attenzione**, il Gruppo intende, altresì, ridurre al minimo il rischio fiscale, per questo ha previsto a livello operativo specifici controlli per assicurare la correttezza e la puntualità della liquidazione, del versamento delle imposte e dei correlati adempimenti dichiarativi nel quadro di una "compliance trasparente" e accurata intesa anche a prevenire possibili controversie. Tale attenzione si applica non solo riguardo agli obblighi fiscali in qualità di "contribuente", ma anche con riguardo agli adempimenti dovuti in qualità di "intermediario";
- **trasparenza**, delle tematiche di maggiore complessità, vengono informati sempre i vertici del Gruppo;
- **collaborazione**, il Gruppo mantiene con le autorità fiscali competenti un rapporto di piena collaborazione, non ostacolando in alcun modo le eventuali attività di verifica delle stesse e rispondendo alle richieste pervenute con la maggiore celerità e trasparenza possibile;
- **informazione e aggiornamento**, attesa la complessità della normativa fiscale, per assicurare il raggiungimento degli obiettivi, il Gruppo garantisce ai dipendenti del comparto fiscale la possibilità di frequentare corsi specialistici e di aggiornamento oltre che le partecipazioni a gruppi di lavoro tecnici organizzati da ABI, che permettono un approfondimento e un confronto con le altre realtà del settore. Il Gruppo, inoltre, favorisce e promuove la sensibilizzazione delle tematiche fiscali anche ai propri dipendenti che non svolgono la loro attività lavorativa all'interno delle funzioni fiscali. Nel costante intento di fornire alle funzioni ogni informazione e aggiornamento utili a presidiare l'area dei rischi fiscali, l'attività del comparto fiscale è rivolta all'analisi delle principali novità normative di interesse nonché dei documenti interpretativi pubblicati dalle autorità fiscali. Continuativo è l'impegno teso ad analizzare e fornire risposta ai quesiti formulati dalle articolazioni del Gruppo, che toccano le varie tematiche operative.

Non viene adottato alcun meccanismo di incentivazione del personale connesso al conseguimento di obiettivi di riduzione del carico fiscale.

Giurisdizione Fiscale: Italia	2020	2019	2018
Nomi delle entità residenti	Banca Popolare Pugliese ScpA - Bpp Service SpA		
Numero dei dipendenti (fine anno)	791	817	847
Ricavi da vendite a terze parti *	149.239	151.346	149.065
Utile/Perdita al lordo delle imposte	12.049	10.863	9.400
Attività materiali (Voce 90 SP) **	83.667	81.047	67.814
Imposte sul reddito versate (criterio per cassa)	2.810	378	3.394
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	489	3.276	3.415

\* Ai fini del calcolo della soglia di ricavi complessivi risultanti dal bilancio consolidato, le banche e gli altri enti creditizi e finanziari considerano il margine di intermediazione incrementato della voce "interessi passivi e oneri assimilati" e "commissioni passive" esposto nel bilancio consolidato in corretta applicazione dei principi contabili applicati - Provvedimento Agenzia delle Entrate Prot. 275956 del 28 novembre 2017.

\*\* L'incremento rilevato a partire dal 2019 è relativo alla nuova modalità di contabilizzazione dei canoni di locazioni passiva ai sensi dell'IFRS 16, in cui il Right of Use (ROU) è contabilizzato tra le Attività materiali.



Il Gruppo opera unicamente in Italia e pertanto non vi sono ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali.

La differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili e l'imposta dovuta è da ricondursi agli acconti di imposta corrisposti dal Gruppo nel corso dell'esercizio. La riconciliazione dell'aliquota fiscale teorica e dell'aliquota fiscale effettiva, presente nel fascicolo di bilancio cui si rinvia, è da ricondursi principalmente all'effetto fiscale combinato di proventi e oneri non rilevanti nella determinazione della base imponibile così come previsto dalle norme di legge.

### Creazione di valore sostenibile

Il Gruppo persegue la creazione di valore sostenibile nel tempo per tutti gli *stakeholder*, che 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 2020 vedono un utile netto pari a 8,03 milioni di euro, sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente, e un elevato livello di patrimonializzazione con coefficienti patrimoniali oltre i requisiti normativi richiesti.

Nella tabella che segue la sintesi dei principali dati del Gruppo<sup>2</sup>.

<i>in milioni di euro</i>	2020	2019	2018
Raccolta Diretta	3.663	3.240	3.025
Raccolta Indiretta	1.135	1.138	1.172
Impieghi lordi verso clientela ordinaria	2.729	2.553	2.540
Totale Attivo	5.103	4.258	4.058
Capitale sociale	184,19	184,26	184,83
Patrimonio Netto	335,05	327,06	312,94
Margine di Interesse	80,77	82,79	92,66
Commissioni nette	37,02	38,21	35,89
Margine di Intermediazione	127,50	129,78	129,59
Utile lordo	12,05	10,86	9,40
Utile netto	8,03	8,26	9,55
Fondi Propri - <i>Phase in</i>	354,05	363,54	348,58
CET 1/TIER 1			
Capital Ratio - <i>Phase in</i>	19,72	17,38	16,94
Total Capital Ratio - <i>Phase in</i>	19,72	17,38	16,94

<sup>2</sup> I dati relativi ai fondi propri e ai coefficienti di vigilanza bancari fanno riferimento alla sola Capogruppo BPP, poichè, 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.



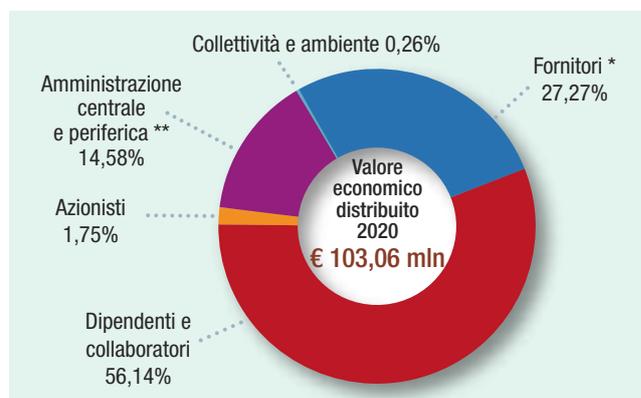
## Valore economico generato e distribuito

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*. Esso riclassifica le voci del Conto Economico secondo le istruzioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), ultimo aggiornamento di Settembre 2019, conformemente a quanto previsto dalle linee guida GRI.

Prospetto di distribuzione del valore economico (in milioni di euro)	2020	2019	2018
<b>Valore Economico Generato</b>	<b>122,30</b>	<b>121,50</b>	<b>130,09</b>
<b>Valore Economico Distribuito</b>	<b>103,06</b>	<b>108,08</b>	<b>114,13</b>
Fornitori *	28,10	28,23	30,55
Dipendenti e collaboratori	57,86	59,86	61,08
Azionisti	1,80	4,51	4,52
Amministrazione centrale e periferica **	15,03	15,19	17,75
Collettività e ambiente	0,26	0,29	0,22
<b>Valore trattenuto</b>	<b>19,24</b>	<b>13,42</b>	<b>15,96</b>

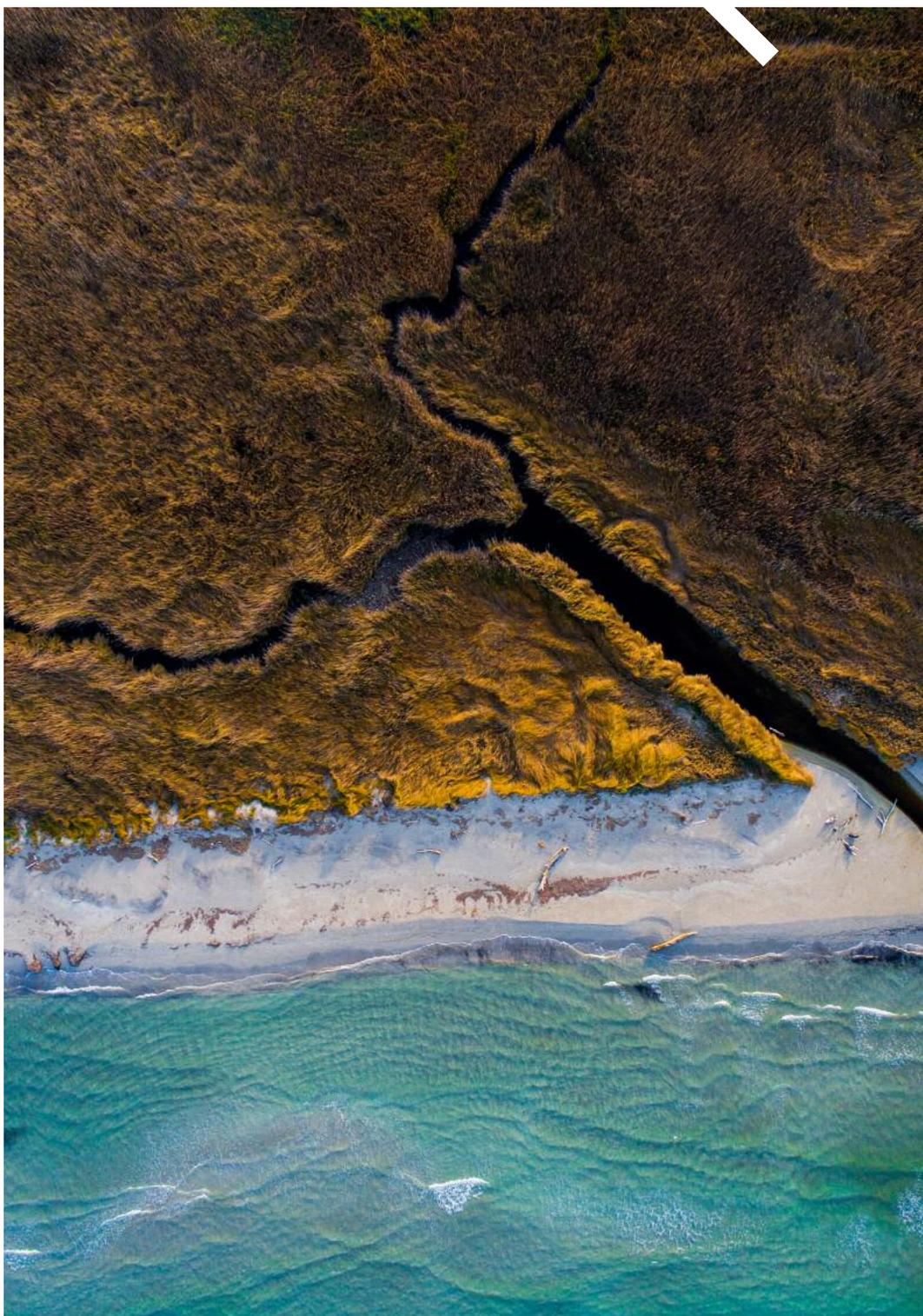


\* La riduzione, a partire dal 2019 e rispetto al 2018, del valore economico distribuito ai Fornitori è relativo alla nuova modalità di contabilizzazione dei canoni di locazioni passiva ai sensi dell'IFRS 16 ricondotti, sulla base dello Schema ABI, nel "Valore trattenuto".

\*\* Comprensivo oneri sistemici FITD e FRN.



La magia dei festoni di fumo tra verdi campi di sodaglia.



Brezza che setaccia pioppeti e pinetine  
percorrendo in lungo e in largo  
una costa erosa  
da sinfonie tonanti di scirocco  
ed eruzioni di roccia scistosa.



Banca  
Popolare  
Pugliese

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2020

Responsabilità  
verso  
le persone

3

GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE



## 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 realizza ogni azione atta a prevenire, al proprio interno, qualsiasi forma di molestia, psicologica o fisica, nei confronti dei dipendenti e nell’ambito delle proprie specifiche attività, si ispira ai principi di tutela e salvaguardia dell’ambiente perseguendo 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.



## Rispetto delle persone (non discriminazione)

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”*.

Suddivisione del personale dipendente per indicatori di diversità	2020						2019						2018					
	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.
<b>Dipendenti</b>	<b>791</b>	<b>100%</b>	<b>495</b>	<b>63%</b>	<b>296</b>	<b>37%</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>	<b>520</b>	<b>64%</b>	<b>297</b>	<b>36%</b>	<b>847</b>	<b>100%</b>	<b>550</b>	<b>65%</b>	<b>297</b>	<b>35%</b>
<i>per fasce d'età</i>																		
< 30 anni	14	1,8%	8	1,6%	6	2,0%	10	1,22%	6	1,2%	4	1,3%	9	1,06%	6	1,1%	3	1,0%
30-50	355	44,9%	192	38,8%	163	55,1%	372	45,5%	203	39,0%	169	56,9%	386	45,6%	213	38,7%	173	58,2%
> anni 50	422	53,4%	295	59,6%	127	42,9%	435	53,2%	311	59,8%	124	41,8%	452	53,4%	331	60,2%	121	40,7%
<i>per titolo di studio</i>																		
Laurea	387	48,9%	213	43,0%	174	58,8%	382	46,8%	215	41,3%	167	56,2%	375	44,3%	212	38,5%	163	54,9%
Scuola media superiore	378	47,8%	259	52,3%	119	40,2%	405	49,6%	278	53,5%	127	42,8%	440	51,9%	309	56,2%	131	44,1%
Altro	26	3,3%	23	4,6%	3	1,0%	30	3,7%	27	5,2%	3	1,0%	32	3,8%	29	5,3%	3	1,0%
<i>appartenenza categorie protette</i>																		
	62	7,8%	45	9,1%	17	5,7%	65	8,0%	51	9,8%	14	4,7%	67	7,9%	54	9,8%	13	4,4%
<i>per inquadramento professionale</i>																		
<b>Dirigenti</b>	<b>14</b>	<b>1,8%</b>	<b>12</b>	<b>2,4%</b>	<b>2</b>	<b>0,7%</b>	<b>14</b>	<b>1,71%</b>	<b>12</b>	<b>2,3%</b>	<b>2</b>	<b>0,7%</b>	<b>14</b>	<b>1,65%</b>	<b>12</b>	<b>2,2%</b>	<b>2</b>	<b>0,7%</b>
< 30 anni	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30-50	1	0,1%	1	0,2%	0	0,0%	2	0,24%	1	0,2%	1	0,3%	1	0,12%	0	0,0%	1	0,3%
> anni 50	13	1,6%	11	2,2%	2	0,7%	12	1,47%	11	2,1%	1	0,3%	13	1,53%	12	2,2%	1	0,3%
<b>Quadri direttivi</b>	<b>267</b>	<b>33,8%</b>	<b>196</b>	<b>39,6%</b>	<b>71</b>	<b>24,0%</b>	<b>268</b>	<b>32,8%</b>	<b>203</b>	<b>39,0%</b>	<b>65</b>	<b>21,9%</b>	<b>271</b>	<b>32,0%</b>	<b>213</b>	<b>38,7%</b>	<b>58</b>	<b>19,5%</b>
< 30 anni	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30-50	72	9,1%	46	9,3%	26	8,8%	76	9,3%	51	9,8%	25	8,4%	81	9,6%	57	10,4%	24	8,1%
> anni 50	195	24,7%	150	30,3%	45	15,2%	192	23,5%	152	29,2%	40	13,5%	190	22,4%	156	28,4%	34	11,4%
<b>Aree professionali</b>	<b>510</b>	<b>64,5%</b>	<b>287</b>	<b>58,0%</b>	<b>223</b>	<b>75,3%</b>	<b>535</b>	<b>65,5%</b>	<b>305</b>	<b>58,7%</b>	<b>230</b>	<b>77,4%</b>	<b>562</b>	<b>66,4%</b>	<b>325</b>	<b>59,1%</b>	<b>237</b>	<b>79,8%</b>
< 30 anni	14	1,8%	8	1,6%	6	2,0%	10	1,2%	6	1,2%	4	1,3%	9	1,1%	6	1,1%	3	1,0%
30-50	282	35,7%	145	29,3%	137	46,3%	294	36,0%	151	29,0%	143	48,1%	304	35,9%	156	28,4%	148	49,8%
> anni 50	214	27,1%	134	27,1%	80	27,0%	231	28,3%	148	28,5%	83	27,9%	249	29,4%	163	29,6%	86	29,0%

Il rispetto delle pari opportunità nel Gruppo è garantito anche attraverso l'inserimento di personale appartenente alle categorie protette. Al 31 dicembre 2020 sono 62, di cui 45 disabili. Nel corso del 2020 si sono verificate le cessazioni dal servizio di 6 categorie protette (di cui 5 disabili), compensate in parte dalla richiesta e riconoscimento di inclusione nella quota di riserva disabili di n. 3 dipendenti riconosciute invalide in costanza di servizio.

Continua, inoltre, ad aumentare la presenza femminile nel Gruppo, pari al 37,42% al 31.12.2020 rispetto al 36,35% del 31.12.2019 e al 35,06% del 31.12.2018, che nel 2020 ha rappresentato il 60% degli assunti. Il Gruppo nel corso del triennio 2018-2020 non ha ricevuto segnalazioni di episodi discriminatori inerenti il Personale né segnalazioni di violazione del Codice Etico.



## LA RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Sin dall'insorgere dell'emergenza, ogni scelta adottata dal Gruppo è stata orientata a curare in primis l'aspetto umano delle situazioni offrendo servizi e supporti utili per gestire al meglio gli impegni lavorativi, senza trascurare possibilmente gli aspetti familiari e personali di ogni singolo dipendente. Con l'obiettivo primario di limitare i contatti personali e gli assembramenti nelle sedi di lavoro, avendo cura di salvaguardare la continuità operativa, in linea con quanto previsto nelle misure attuate dal governo, il Gruppo ha avviato sin da subito le procedure per rendere possibile l'attività di *smart working*. La Banca ha prontamente adeguato la sua infrastruttura tecnologica, portando, già nella fase iniziale dell'emergenza, circa il 50% dei dipendenti a lavorare da remoto. Ove non è stato possibile attivare il lavoro da remoto, sono stati attivati tra i dipendenti meccanismi di turnazione.

Nel seguito le principali attività attuate a tutela e supporto dei dipendenti e collaboratori:

- **Comunicazione efficace delle informazioni ai dipendenti**, con un costante aggiornamento sull'evoluzione dell'emergenza e della pronta implementazione dei nuovi decreti attraverso l'invio di newsletter nonché la creazione di un'apposita sezione informativa all'interno della Intranet Aziendale e l'istituzione di un apposito numero telefonico per ricevere informazioni, 24 ore su 24, tutti i giorni.
- **Misure di sicurezza negli uffici e nelle Filiali**, attraverso la sanificazione periodica e continua, effettuata a cura di società specializzate, di tutte le sedi della direzione generale e di tutte le filiali aperte al pubblico, la sanificazione degli impianti di climatizzazione, la limitazione dell'orario di apertura al pubblico delle filiali, la distribuzione di strumenti di misurazione della temperatura corporea, di mascherine di protezione, gel disinfettante e guanti monouso e l'installazione di barriere paradroplet e schermi protettivi (in plexiglass).
- **Misure di Welfare**, attraverso l'attivazione della copertura assicurativa *#Andràtutto bene* in favore di dipendenti, AAF, collaboratori, Amministratori e Sindaci della Banca (con il limite di età di 70 anni). La copertura assicurativa, rinnovata dal Gruppo anche per il 2021, prevede il riconoscimento, al beneficiario, della diaria da ricovero e della diaria da convalescenza al verificarsi delle condizioni indicate nel testo di polizza con un'assistenza h24 e un'assistenza post-ricovero, nei 30 giorni successivi, comprendente il trasporto dall'ospedale al domicilio, la prenotazione di prestazioni sanitarie, l'assistenza infermieristica specializzata domiciliare e il Servizio di Counselling Psicologico tramite Centro di Ascolto telefonico attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- **Formazione specifica Covid-19**, attivata già qualche settimana dopo l'inizio del lockdown di marzo 2020 e relativa alla prevenzione al contagio e alle nuove modalità di lavoro da remoto – Opuscoli *“Il lavoro in modalità «Home» e la gestione di emozioni e Stress in tempo di Coronavirus”* e *“Telelavoro e Smart Working”*. È stato, inoltre, somministrato a tutti i dipendenti un corso dal titolo *“Coronavirus: Sapere è salute”*, della durata di circa 30 minuti a cui ha partecipato oltre il 70% del personale;



- Valutazione del clima aziendale sullo stress lavoro correlato svolto con cadenza trimestrale, anziché annualmente, introducendo nella rilevazione integrazioni utili ad analizzare i cambiamenti e con particolare attenzione alla tutela della salute individuale, al monitoraggio di gruppi specifici (es. i lavoratori fragili), all'aumento delle tecnologie e dello smart working, con il fine di agire prontamente sull'organizzazione del lavoro, comprendere gli effetti sulla salute organizzativa e realizzare una efficace attività di prevenzione e mettere in atto azioni di prevenzione e contenimento del rischio;
- Coinvolgimento dei dipendenti in un progetto finalizzato all'analisi degli impatti sugli stessi dovuti all'emergenza Covid-19, con il coinvolgimento di personale sia di Rete sia di Direzione con i quali è stato avviato un confronto interno con successiva somministrazione di questionari e lavori di gruppo.

## Organico del Gruppo

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2020 sono 791. Il 100% del Personale dipendente, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, 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 2020 e il confronto con i due anni precedenti.

Personale dipendente a fine anno	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Dipendenti</b>	<b>791</b>	<b>495</b>	<b>296</b>	<b>817</b>	<b>520</b>	<b>297</b>	<b>847</b>	<b>550</b>	<b>297</b>
di cui									
a tempo indeterminato	788	494	294	816	519	297	841	545	296
a tempo determinato	3	1	2	1	1	0	6	5	1
di cui									
Dirigenti	14	12	2	14	12	2	14	12	2
Quadri direttivi	267	196	71	268	203	65	271	213	58
Aree professionali	510	287	223	535	305	230	562	325	237
di cui									
Full Time	747	493	254	770	517	253	794	548	246
Part time	44	2	42	47	3	44	53	2	51

Ripartizione per area geografica *	2020			2019			2018		
	Totale	di cui a tempo indeterminato	di cui a tempo determinato	Totale	di cui a tempo indeterminato	di cui a tempo determinato	Totale	di cui a tempo indeterminato	di cui a tempo determinato
<b>Dipendenti</b>	<b>791</b>	<b>788</b>	<b>3</b>	<b>817</b>	<b>816</b>	<b>1</b>	<b>847</b>	<b>841</b>	<b>6</b>
Puglia	725	722	3	747	746	1	790	784	6
Basilicata	8	8	-	8	8	-	7	7	-
Molise	15	15	-	16	16	-	17	17	-
Abruzzo	3	3	-	4	4	-	4	4	-
Campania	40	40	-	42	42	-	29	29	-

\* Per sede di lavoro.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle procedure/gestionali interni



Il Gruppo nel 2020 ha stipulato contratti di somministrazione lavoro con 56 collaboratori (28 uomini, 28 donne). I collaboratori utilizzati sono in possesso di laurea.

Il Gruppo, inoltre, si avvale di 108 Agenti in Attività Finanziaria e 23 loro collaboratori che operano in 9 Regioni (Puglia, Marche, Basilicata, Molise, Campania, Sicilia, Lazio, Toscana e Sardegna).

Composizione degli Agenti in Attività Finanziaria	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Totale AAF e loro collaboratori	131	82	49	131	80	51	140	84	56
%		62,6%	37,4%		61,1%	38,9%		60,0%	40,0%

## Formazione

Alla luce dell'evoluzione tecnologica, nonché dell'innovazione dei prodotti, dei servizi bancari e della continua modifica delle normative di settore, il Gruppo riconosce la rilevanza e la centralità della formazione e dell'aggiornamento professionale delle proprie risorse, elementi fondamentali nel processo di valorizzazione e crescita delle persone.

Nonostante le difficoltà generate dall'emergenza sanitaria, che ha comportato inevitabilmente l'annullamento dei corsi programmati in aula, sono state erogate nell'anno oltre 35mila ore di formazione, in crescita rispetto al 2019, coinvolgendo il 98% circa dei dipendenti. Già a partire dalla seconda metà di marzo, infatti, il Gruppo ha avviato la formazione online a tutti i dipendenti, sia che fossero in presenza sia in *smart working*.

Le attività di formazione 2020 hanno avuto quale obiettivo, oltre alla tempestiva e corposa formazione legata all'emergenza sanitaria Covid-19, l'adeguamento delle competenze possedute rispetto al ruolo ricoperto con l'aggiornamento delle conoscenze normative e procedurali, il rispetto degli obblighi normativi e l'aggiornamento delle competenze specialistiche del personale degli Uffici Centrali.

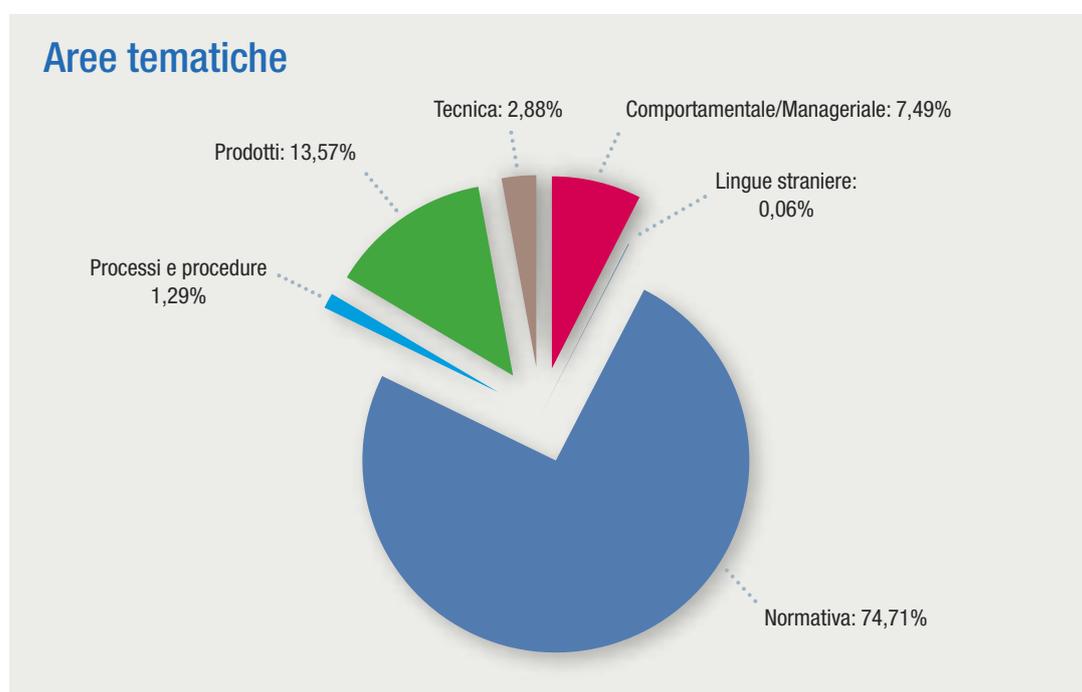


Come dopo l'amore t'addormenti, placido stupore senza tempo.



Formazione per qualifica e genere *	2020	2019	2018
<b>Numero medio annuo di ore di formazione per dipendente</b>	<b>44,9</b>	<b>36,9</b>	<b>54,9</b>
<b>Numero medio annuo di ore di formazione per genere</b>			
Uomini	45,9	36,2	60,1
Donne	43,3	38,1	45,5
<b>Numero medio annuo di ore di formazione per categoria professionale</b>			
Dirigenti	15,3	48,6	21,4
Quadri direttivi	42,0	45,6	55,4
Aree professionali	47,2	32,2	55,6

\* Numero medio annuo di ore in rapporto al numero dei dipendenti a fine periodo. I dati del 2019 e del 2018 non comprendono quelli della partecipata Bpp Service.



### Formazione 2020 - Focus argomenti di rilievo trattati

L'attività di formazione 2020, ha riguardato, oltre alla già citata attività formativa legata all'emergenza sanitaria Covid-19, le seguenti aree:

- **Antiriciclaggio e formazione su procedure anticorruzione dell'organizzazione**, rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo, attraverso l'acquisto di un corso online prodotto da ABI-Formazione;
- **Assicurazioni**, per il collocamento dei prodotti assicurativi che ha permesso alla Banca di mantenere buona parte dei collocatori già abilitati, attraverso dei percorsi formativi mirati per ruolo, grazie al contributo delle compagnie di prodotto;
- **Finanza e Mifid**, per cui hanno rivestito significativa importanza i numerosi incontri tenuti con le SGR Compagnie di Prodotto e, soprattutto, la formazione obbligatoria Mifid II, che ha coinvolto tutto il personale nominato "Consulente ai fini Mifid", attraverso incontri in aula e online. Tale ultima attività di formazione ha fatto sì che il numero dei Consulenti



abilitati sia raddoppiato con il conseguimento, da parte di oltre 150 Consulenti, della certificazione, dopo il superamento dell'esame finale;

- **Normativa e Formazione Obbligatoria**, tra cui si annovera il corso *Compliance e Cultura del Rischio in BPP* rivolto a tutto il personale di Direzione Generale e ai Responsabili di Filiale, con la finalità di diffondere la cultura dei controlli e quello sulla *Cyber Security*, 15 sessioni formative che hanno visto il coinvolgimento di oltre 200 partecipanti sia di rete che di Direzione Generale;
- **Area Manageriale**, in cui, non potendo organizzare incontri in aula, è stata prevista una novità rappresentata dalla *gamification*, attraverso dei corsi calati all'interno di simulazioni di realtà virtuale, per sviluppare le competenze su Leadership e Negoziazione. Essendo una novità per il Gruppo, il progetto pilota è stato attivato su 20 risorse, coinvolgendo Dirigenti, Agenti in attività finanziaria, Responsabili di Funzione, Coordinatori della Direzione Commerciale e collaboratori della Funzione Personale.
- **Sviluppo Personale**, in cui si annovera il corso "*La Consulenza Distintiva*", sulla vendita dei prodotti di finanziamento, il *progetto formativo Task Force Distretto Levante*, attraverso la realizzazione di 2 corsi rivolti ad un gruppo di figure specialistiche, ovvero Consulenti Affluent e Private e Gestori Imprese e Junior e il corso pilota dal titolo "*La Trattativa con il cliente 2.0*", rivolto ad una selezione di Consulenti Famiglie e dedicato alla comunicazione a distanza con la clientela;
- **Sicurezza sul lavoro**, che ha riguardato la Formazione sul D.Lgs 81/08 per i Preposti nominati nel corso del 2020;
- **Formazione Specialistica**, che ha visto l'adesione del Gruppo, anche nel 2020, all'importante evento formativo Banking & Financial Diploma organizzato da ABI, al quale sono stati iscritti 7 partecipanti provenienti dalla rete;
- **Formazione Agenti in Attività Finanziaria**, permettendo a tutti gli Agenti in Attività Finanziaria di assolvere agli obblighi formativi che la legge prevede, ovvero la formazione annuale OAM e IVASS.

### Crescita professionale

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

Il processo di valutazione è del tutto automatizzato e ogni fase viene storicizzata. La finalità del processo valutativo resta sempre quella di lavorare sul miglioramento delle performance di ogni risorsa, creando i presupposti per aiutare ogni dipendente ad avere contezza dei propri punti di forza per poterli esercitare al meglio e per avere consapevolezza delle aree di miglioramento che dovrebbe opportunamente meglio presidiare.

Nel corso del 2020, considerata la diffusione dell'emergenza sanitaria Covid-19, parte dei comitati di condivisione come anche i colloqui per la consegna dei giudizi professionali si sono svolti adottando modalità a distanza con l'ausilio delle principali piattaforme di collegamento remoto (Skype, WhatsApp).

Il processo inerente il sistema di valutazione per il miglioramento delle prestazioni ha visto nel 2020 la valutazione di 743 dipendenti (quasi il 94% del totale) di cui 272 donne (circa il 92% del totale) e 471 uomini (circa il 94% del totale).

Percentuale di dipendenti coinvolti nella valutazione professionale *									
%	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Totale</b>	<b>93,9%</b>	<b>95,2%</b>	<b>91,9%</b>	<b>95,0%</b>	<b>95,2%</b>	<b>94,6%</b>	<b>95,5%</b>	<b>96,2%</b>	<b>94,3%</b>
Dirigenti	57,1%	58,3%	50,0%	57,1%	58,3%	50,0%	57,1%	58,3%	50,0%
Quadri direttivi	97,8%	99,5%	93,0%	98,1%	98,5%	96,9%	97,8%	98,6%	94,8%
Aree professionali	92,9%	93,7%	91,9%	94,4%	94,4%	94,3%	95,4%	96,0%	94,5%

\* Il calcolo viene effettuato rapportando sul n. di dipendenti totali presenti a fine anno.

## Comunicazione interna

La comunicazione interna rappresenta una leva fondamentale per la gestione aziendale e costituisce un elemento essenziale per il funzionamento e lo sviluppo organizzativo e i suoi principali obiettivi 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, anche e in particolare nell'anno in corso in cui la pandemia Covid-19 ha reso ancor più indispensabile la presenza di mezzi di comunicazione efficaci e tempestivi.

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

### Libertà di associazione

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.

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. Di particolare rilevanza sono state le attività attuate per la gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19 con la definizione e condivisione del protocollo anticontagio che ha visto anche la partecipazione al Comitato Anticontagio.

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'83% dei dipendenti del Gruppo.

### Mobilità e gestione dei cambiamenti organizzativi

Con riferimento alla gestione dei cambiamenti organizzativi, il Gruppo ha continuato ad attuare, anche per il 2020, la politica di fornire un'informazione 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.

L'informativa ai dipendenti in merito ai cambiamenti organizzativi avviene, inoltre, a vari livelli, sia in eventi istituzionalizzati 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 generarsi di situazioni di conflitto d'interesse e assicurano la massima trasparenza attraverso un'adeguata informativa. Questa ha l'obiettivo di dare il giusto riconoscimento ai collaboratori, in funzione e in proporzione al contributo offerto ed al raggiungimento degli obiettivi aziendali, quale 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, in linea con i requisiti degli standard di rendicontazione GRI:

Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva				Rapporto della remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva			
	2020	2019	2018		2020	2019	2018
Dirigenti	98,73%	98,19%	101,46%	Dirigenti	101,46%	101,08%	104,18%
Quadri direttivi	93,74%	93,04%	93,47%	Quadri direttivi	91,28%	93,25%	92,89%
Aree professionali	94,08%	94,03%	93,15%	Aree professionali	89,54%	90,11%	90,52%

Con riferimento al rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quello degli 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.



## 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”, già descritta nell’ambito del tema “Valorizzazione e crescita delle persone”.

Al 31 dicembre 2020 l’organico del personale dipendente del Gruppo è composto da 791 dipendenti. Nel corso dell’anno gli ingressi di nuove risorse hanno riguardato 15 persone, mentre le uscite sono state pari a 41 e relative, in particolare, a patti di esodo sottoscritti con l’introduzione della cd. “quota 100” che ha consentito a molti colleghi il raggiungimento dei requisiti pensionistici.

Le tabelle che seguono dettagliano la movimentazione intervenuta e le motivazioni.

Turnover del personale	2020	2019	2018
Dipendenti al 1° gennaio	817	847	878
<b>USCITE</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>39</b>
per dimissioni	5	8	3
per esodo incentivato	32	31	29
per licenziamento	0	0	0
per raggiunti limiti d’età	3	2	3
per superamento periodo di comporto	0	0	0
per scadenza contratto	1	6	4
Decesso	0	1	0
<b>ASSUNZIONI</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>8</b>
Dipendenti al 31 dicembre	791	817	847

Numero e Tasso nuovi assunti e Turnover	2020				2019				2018			
	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>1,9%</b>	<b>41</b>	<b>5,2%</b>	<b>18</b>	<b>2,2%</b>	<b>48</b>	<b>5,9%</b>	<b>8</b>	<b>0,9%</b>	<b>39</b>	<b>4,6%</b>
<b>Genere</b>												
Uomini	6	0,8%	31	3,9%	12	1,5%	42	5,1%	4	0,5%	31	3,7%
Donne	9	1,1%	10	1,3%	6	0,7%	6	0,7%	4	0,5%	8	0,9%
<b>Età</b>												
< 30 anni	7	0,9%	-	0,0%	5	0,6%	2	0,2%	3	0,4%	1	0,1%
30-50	8	1,0%	1	0,1%	13	1,6%	4	0,5%	5	0,6%	4	0,5%
> anni 50	-	0,0%	40	5,1%	-	0,0%	42	5,1%	-	0,0%	34	4,0%

Numero dipendenti partecipanti *	2020				2019				2018			
	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti n.	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati n.	Tasso % <sup>2</sup>
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>1,90%</b>	<b>41</b>	<b>5,2%</b>	<b>18</b>	<b>2,20%</b>	<b>48</b>	<b>5,9%</b>	<b>8</b>	<b>0,94%</b>	<b>39</b>	<b>4,6%</b>
Puglia	15	1,90%	40	5,06%	18	2,20%	45	5,51%	8	0,94%	39	4,60%
Basilicata	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Molise	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%
Abruzzo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Campania	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,24%	0	0,00%	0	0,00%

<sup>1</sup> Rapporto assunzioni per categoria sul totale dipendenti a fine anno.

<sup>2</sup> Rapporto cessazioni per categoria sul totale dipendenti a fine anno.

\* Il calcolo viene effettuato rapportando sul n. di dipendenti totali presenti a fine anno.



Il 100% del Personale dipendente, compresi pertanto assunti e cessati, opera nel Sud Italia.

### 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).

Nel corso del 2020 i processi di selezione, inevitabilmente condizionati dalla pandemia, sono stati effettuati adottando modalità a distanza con l'ausilio delle principali piattaforme di collegamento remoto.

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 2020 la Funzione Personale ha condotto n. 47 colloqui.

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.



Bella come lastra azzurrata di madreperla.



## 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 e per il Gruppo un'occasione per valutare le loro potenzialità eventualmente inserirli in percorsi di sviluppo professionale.

L'emergenza sanitaria ha imposto per il 2020 forti limitazioni all'inserimento in stage di collaboratori sia a causa delle ordinanze regionali, che hanno disposto la sospensione dei tirocini e delle attività formative in presenza nel periodo tra marzo e maggio, sia per il ricorso allo smart working da parte dipendenti delle funzioni centrali che ha determinato la non praticabilità dei percorsi di affiancamento e addestramento dei collaboratori in stage. Ciò nonostante, nel 2020 sono stati attivati n° 5 stage formativi (33 nel 2019) di cui 3 curricolari.

## Lavoro interinale

Per far fronte alle esigenze delle filiali legate ai periodi di ferie estive il Gruppo fa ricorso a risorse esterne interinali, contrattualizzate per il tramite di società di somministrazione di lavoro. La Banca nel 2020 ha stipulato contratti di somministrazione lavoro con 56 collaboratori (28 uomini, 28 donne), tutti in possesso di laurea.

Nel corso del 2020 la Funzione Personale ha organizzato – completamente in modalità e-learning – un corso di formazione per assistente alla clientela articolato in due edizioni ognuna della durata complessiva di 70 ore, distribuite in 10 giornate lavorative. 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 che nel corso del 2020 sono stati spesso condizionati dall'andamento della curva epidemica. L'apertura dei servizi di cassa nella sola fascia oraria mattutina o - per alcune filiali - nei soli giorni dispari, ha consentito di stipulare contratti di lavoro ricorrendo nella maggior parte dei casi alla formula del part time. Anche ai collaboratori in somministrazione sono state estese le prescrizioni contenute nei protocolli di sicurezza anticontagio.

## Rete 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.



## Sviluppo del welfare

La Banca Popolare Pugliese, come da sua politica ormai consolidata, ha perseguito anche nel 2020 l'obiettivo di avere una gestione attenta e responsabile nei confronti del personale mirata a garantire un buon livello di welfare aziendale. La Banca realizza, infatti, una serie di iniziative orientate alla tutela della serenità dei propri dipendenti e delle loro famiglie con *strumenti contrattuali e retributivi* specifici l'attenzione ai lavori dell'appartenenza e della solidarietà, tra cui:

- *polizza vita e infortuni*: copertura assicurativa caso morte/invalidante permanente e contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali il cui premio è totalmente a carico della Banca;
- *polizza sanitaria*: copertura assicurativa sanitaria con il premio a carico della Banca, che può essere integrato dal dipendente ed estesa ai familiari fiscalmente non a carico;
- *previdenza complementare*, con attualmente 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% dal 1/01/2019);
- *agevolazione sui prodotti della Banca*: condizioni di favore sui rapporti bancari;
- *altre agevolazioni*, quali buoni pasto, 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;
- *buoni pasto di importo superiore alle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro* (sulla base dell'accordo aziendale sottoscritto con le OO.SS. nel 2018)
- *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 50km dal comune di residenza*;
- *permessi straordinari e 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.



Con la diffusione del Covid-19, la Banca ha integrato, come anticipato, nei suoi strumenti *welfare* la polizza #Andràtuttobene, con premio a carico della Banca e valida a seguito di infezione da Covid-19 diagnosticata in Italia.

Sempre nell'ottica dello sviluppo del *welfare aziendale*, la Capogruppo, nel 2020 ha colto l'opportunità di aderire al *Bando Conciliamo*, per cui si è presentato apposito progetto e si è in attesa dell'esito da parte della Commissione del Dipartimento per le Politiche della famiglia, che consente alle aziende di prevedere degli interventi in favore dei dipendenti nell'ambito della salute e del benessere, e ha avviato i lavori per definire una rosa di interventi da mettere a disposizione del personale.

Benefit e altri contributi integrativi	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Dipendenti che hanno usufruito di permessi</b>									
per maternità e cura figli	54	18	36	37	10	27	72	18	54
per studio	1	1	-	3	3	-	4	2	2
per altre necessità personali	377	227	150	762	527	235	803	564	239
	<b>432</b>	<b>246</b>	<b>186</b>	<b>802</b>	<b>540</b>	<b>262</b>	<b>879</b>	<b>584</b>	<b>295</b>
<b>Giornate di permesso</b>									
per maternità e cura figli	3.777	124	3.653	2.856	40	2.816	2.493	60	2.433
per studio	8	8	-	13	13	-	21	12	9
per altre necessità personali	6.139	3.708	2.431	7.021	4.164	2.857	6.818	3.948	2.870
	<b>9.924</b>	<b>3.840</b>	<b>6.084</b>	<b>9.890</b>	<b>4.217</b>	<b>5.673</b>	<b>9.332</b>	<b>4.020</b>	<b>5.312</b>

Rientro al lavoro dal congedo parentale *	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Congedo parentale facoltativo</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
Dipendenti che hanno usufruito di congedo nell'anno	26	3	23	15	-	15	21	1	20
<b>Dipendenti che hanno usufruito di un congedo parentale obbligatorio</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
<b>Dipendenti che hanno richiesto il congedo **</b>	<b>46</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>27</b>
di cui: ancora in congedo	8	-	8	6	-	6	5	-	5
di cui: rientrati durante l'anno	38	15	23	28	9	19	33	11	22
<b>Dipendenti occupati dopo 12 mesi al termine del congedo</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>6</b>
<b>Tasso di rientro (al termine del congedo parentale) ***</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Tasso di retention (ad un anno dal termine del congedo parentale)</b>	<b>100%</b>								

\* Hanno diritto a richiedere il congedo parentale i dipendenti che hanno figli con età non superiore ai 12 anni, che corrispondono per il 2020 a un totale di 235 dipendenti (di cui 142 uomini e 93 donne). Il congedo parentale può essere fruito fino ai 12 anni di età del figlio secondo limiti di durata diversi a seconda che siano presenti entrambi i genitori o solo uno di essi.

\*\* A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati 2018 e 2019 sono stati riesposti.

\*\*\* Tasso di rientro = Numero totale di dipendenti che sono effettivamente tornati al lavoro dopo il congedo parentale/Numero totale di dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale.

## Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Il Gruppo, ispirandosi ai principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente, persegue l'obiettivo di garantire e preservare la salute, la sicurezza e l'integrità del personale e dei propri collaboratori, adottando ogni opportuna iniziativa, nella consapevolezza di conseguire in tal modo 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.



In particolare, come previsto dall'art. 2 del D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i., nel Gruppo la salute e la sicurezza tutela ogni persona indipendentemente dalla tipologia contrattuale, ivi compresi stagisti e interinali. Gli Agenti in Attività Finanziaria, quando occasionalmente presenti nei luoghi di lavoro della Banca vengono considerati, al pari di quanto avviene per clienti, fornitori, manutentori e consulenti, "terzi" e verso i quali esiste apposita copertura assicurativa per infortuni.

In ottica di attuazione sostanziale e non meramente formale della normativa, l'Organigramma 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".

Nel corso del 2020 il Gruppo ha erogato circa 1.200 ore di formazione ai dipendenti sul Decreto Lgs.81/08, all'interno della quale rientra anche l'attività di informazione sulla prevenzione al contagio Covid-19. È stata erogata, inoltre, formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche a futuri collaboratori in somministrazione, e in particolare ai n° 25 partecipanti al corso di formazione per la figura di assistente alla clientela.

#### Il MOG in materia antinfortunistica e la Politica per la 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", tenendo conto dei seguenti principi:

- rispetto del Codice etico aziendale in tutti gli ambiti operativi;
- rispetto dei dettami del D. Lgs. n. 231/01 come espressi nel Modello di Organizzazione e Gestione aziendale (MOG in sigla) per le parti riferite alla sicurezza sul lavoro;
- proattività in termini di gestione dei nuovi rischi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- diffusione delle Procedure emesse, delle responsabilità applicabili a tutti i livelli aziendali;
- facilitazione del coinvolgimento del personale nelle questioni in materia di salute e sicurezza garantendo lo scambio di comunicazioni a tutti i livelli anche con le consultazioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza aziendali;
- promozione del benessere dei lavoratori attraverso la collaborazione con il Medico Competente e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per individuare i flussi comunicativi utili a recepire eventuali situazioni di disagio da parte dei lavoratori e poter intervenire al fine di ridurli e possibilmente eliminarli.

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.



Torreggiano i pinastri mentre la pietra s'arrende lenta al sole.

Il Servizio Prevenzione e Protezione, con l'ausilio di un tecnico, procede alla rilevazione dei fattori di rischio ex D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. presenti nei diversi luoghi di lavoro (centrali e periferici) aziendali (attività che prevede la distribuzione di tutti i sopralluoghi in un arco temporale massimo di tre anni). Tali fattori di rischio vengono segnalati, in ogni caso, al loro verificarsi, dai diversi Preposti ex D.Lgs. n. 81/08 alla struttura tecnica della Banca, presente all'interno della Funzione Immobili e Logistica, ed al Servizio Prevenzione e Protezione, il quale relaziona semestralmente sia al Datore di Lavoro (il Direttore Generale) che al suo Delegato, ex art. 16 D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i., direttamente coinvolto nelle tematiche attinenti la sicurezza degli ambienti di lavoro (il Vice Direttore Generale - Direttore Operativo), nonché, separatamente e sempre con cadenza semestrale, al Presidente dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/01 e s.m.i. sul grado di tenuta e applicazione del Modello di Organizzazione e Gestione di cui all'art. 30 D.Lgs. n. 81/08 e agli artt. 6 e 7 D.Lgs. n. 231/01. Tali attività vengono comunque assoggettate, annualmente, ad Audit di II Livello da parte di un Ente terzo nell'ambito degli obblighi previsti dal Sistema di Gestione e Sicurezza sul Lavoro.

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 (pari a n. 3), per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, per il tramite dei quali ogni lavoratore può verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute.



## La sorveglianza sanitaria

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.

Nel corso dell'anno sono stati sottoposti ai controlli preventivi/periodici 132 dipendenti compresi collaboratori temporanei (stagisti e lavoratori in somministrazione) impiegati in mansioni soggette a sorveglianza sanitaria.

Infortuni e assenteismo per genere *	2020			2019			2018		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<b>Numero totale di infortuni denunciati all'INAIL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
di cui: <i>infortuni sul lavoro</i>	5	4	1	2	2	-	12	8	4
di cui: <i>infortuni in itinere</i>	4	2	2	6	5	1	6	3	3
Tasso di infortunio <sup>(1)</sup>	3,99	9,1	1,2	1,5	4,6	-	9,0	17,3	4,6
Giorni di lavoro persi	190	110	81	383	372	11	845	582	263
Indice di gravità <sup>(2)</sup>	30,4	49,9	19,8	58,7	169,9	2,5	126,3	252,0	60,0
Tasso % di assenteismo <sup>(3)</sup>	8,02%	11,50%	5,97%	5,76%	9,42%	3,99%	4,41%	5,90%	3,63%

METODOLOGIA: dati estratti da Gestionale interno - MI.12.2 DOI - Modulo Infortuni

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

<sup>1</sup> Il tasso di infortunio è calcolato come il Numero di infortuni sul lavoro / Numero totale di ore lavorate x 1.000.000.

<sup>2</sup> Numero totale di giornate di lavoro perse/Numero totale di ore lavorate x 200.000.

<sup>3</sup> Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione/Totale giorni lavorativi per forza lavoro nel periodo.

Le tipologie di infortuni denunciati all'INAIL hanno riguardato: n. 3 infortuni per caduta, n. 2 infortuni per malore e n°4 infortuni per incidente stradale. Il 100% degli infortuni 2018, 2019 e 2020 denunciati all'INAIL sono avvenuti nel Sud Italia. Il Gruppo non è stato interessato nel 2018, 2019 e nel 2020 da malattie professionali e incidenti mortali.

Il 2020 è stato interessato, inoltre, da n. 1 infortunio sul lavoro ad un lavoratore con contratto di somministrazione (uomo) che ha comportato l'assenza per infortunio per 30 gg di calendario e da n. 1 infortunio ad una stagista (donna) che ha comportato 7 giorni di prognosi. Nel 2019 e nel 2018 non si sono verificati infortuni a collaboratori diversi da dipendenti.

Nel 2020 il Gruppo ha continuato a realizzare vari interventi manutentivi su diverse Filiali che hanno apportato un significativo miglioramento in termini di benessere ed efficienza dei luoghi di lavoro, sia in ottica di ammodernamento, prevedendo una nuova distribuzione degli spazi disponibili, e intervenendo sulle tematiche di efficientamento operatività di Filiale, miglioramento immagine e decoro sia in ottica di continuo adeguamento e miglioramento in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro. È stata svolta, inoltre, dal Gruppo attività di formazione sul D.Lgs 81/08 per i Preposti nominati nel corso del 2020.



## TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Il Gruppo ha attivato fin da subito tutti i protocolli in tema di salute e sicurezza necessari per contrastare la diffusione della pandemia, adottando diversi provvedimenti e comportamenti nell'esigenza di tutelare sia la comunità che i collaboratori, tra cui:

- attivazione di un presidio per il monitoraggio della diffusione del contagio su tutto il territorio nonché per la valutazione di ogni misura opportuna e/o necessaria per fronteggiare l'emergenza;
- informazione di tutti i lavoratori, comunicando loro quelle che sono le raccomandazioni dell'OMS tese al contenimento del rischio da contagio e della diffusione del nuovo virus e sui veicoli di propagazione del nuovo virus;
- sospensione di tutte le attività formative che comportino la presenza di molte persone e sospensione delle missioni nelle zone più interessate dal fenomeno;
- distribuzione, a tutte le Filiali e a taluni specifici Uffici centrali, di guanti in lattice monouso, destinati in particolare a chi maneggia denaro o altri oggetti che si ha il timore possano essere veicolo di contagio e acquisto di appositi dispenser di gel disinfettante avente specifiche proprietà con il quale lavare frequentemente le mani;
- rafforzamento delle pulizie soprattutto riguardanti le postazioni più a contatto col pubblico, chiedendo alle imprese incaricate l'utilizzo di specifici prodotti su piani scrivanie, tastiere, monitor, telefoni, ecc.
- attento esame, da parte del Medico Competente, delle eventuali azioni da mettere in atto per i lavoratori particolarmente sensibili;
- diffuso ricorso allo "smart working", senza passare da un preventivo accordo tra le parti, come previsto dalla Legge del 22 maggio 2017, n. 81;
- ingresso contingentato e sanificazione ad opera di ditta specializzata delle Filiali presenti su piazze con casi conclamati di soggetti terzi contagiati;
- evitare, per quattordici giorni di calendario a partire dalla data di arrivo, di trasferire di sede lavorativa i collaboratori che dichiarano all'azienda di rientrare dalle regioni Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna;
- disposizioni di allontanamento dal lavoro di qualunque lavoratore manifesti sintomi ascrivibili a quelli del nuovo coronavirus e interdizione per lo stesso al rientro al lavoro fino ad accertata negatività rispetto al virus o a completa guarigione;
- rivolgersi, in tutti i casi di pericolo di contagio, alle Autorità sanitarie competenti, senza prendere iniziative individuali di controllo sanitario o raccolta dati;
- dare disposizione per l'applicazione, in tutti i casi in cui ciò sia possibile, della misura prevista dai DPCM, detta "distanza di sicurezza", legata al termine *droplet*, di un metro.



Tutte queste norme sono contenute nelle due versioni del *Protocollo aziendale anti-contagio*, rispettivamente, del 16 marzo e del 30 aprile 2020, quando dalla c.d. “Fase 1” si è passati alla c.d. “Fase di 2” di fine “lockdown” e di graduale ripartenza delle attività commerciali, emanati, previa condivisione con le Organizzazioni sindacali con l’obiettivo prioritario di coniugare la prosecuzione delle attività bancaria con la garanzia di condizioni di salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro e delle modalità lavorative. Allo stesso tempo è stato costituito in azienda un **Comitato per l’applicazione e la verifica delle regole fissate nelle due citate versioni del Protocollo**, del quale fanno parte il Datore di lavoro e i suoi delegati, il Medico Competente, i Rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il Gruppo, inoltre, nei casi non gestiti direttamente dalle autorità sanitarie, si è fatta parte attiva nel tutelare la salute dei propri collaboratori facendosi carico del costo dell’esecuzione dei tamponi al personale dipendente entrato in contatto con soggetti positivi o presunti tali. Particolare attenzione è stata riservata ai dipendenti c.d. fragili che hanno ritenuto opportuno segnalare per il tramite del medico di famiglia o direttamente al medico competente, il proprio stato di fragilità e per i quali l’azienda ha previsto il collocamento in smart working oppure, laddove incompatibile con la mansione svolta, la dispensa dal servizio.

Come detto, il ricorso allo smart working è stato corposo, continuando ad essere praticato per tutte quelle attività che possono essere utilmente svolte presso il domicilio o a distanza anche nella fase di progressivo ritorno al lavoro in ufficio, quest’ultimo caratterizzato da un piano di adeguato distanziamento, con rimodulazione degli spazi di lavoro o all’utilizzo di barriere protettive o separatori paradroplet e turnazione dei dipendenti.

Particolare attenzione è stata dedicata, inoltre, durante l’emergenza pandemica da Covid-19 alla manutenzione degli impianti di trattamento aria, seguendo che venisse attivato un programma di sostituzione filtri più incisivo e più frequente. Per i siti più complessi e frequentati si è altresì provveduto con la pulizia e la sanificazione delle condotte aerauliche.



Il vento raggira i massi  
marchiati dai trilobiti e incenerisce la sterpaglia  
sbiettando sulle falesie frondose di verzura:  
laggiù, nel mare, l'orizzonte parla.



Banca  
Popolare  
Pugliese

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2020

# Responsabilità sociale

# 4



## Attenzione verso i soci

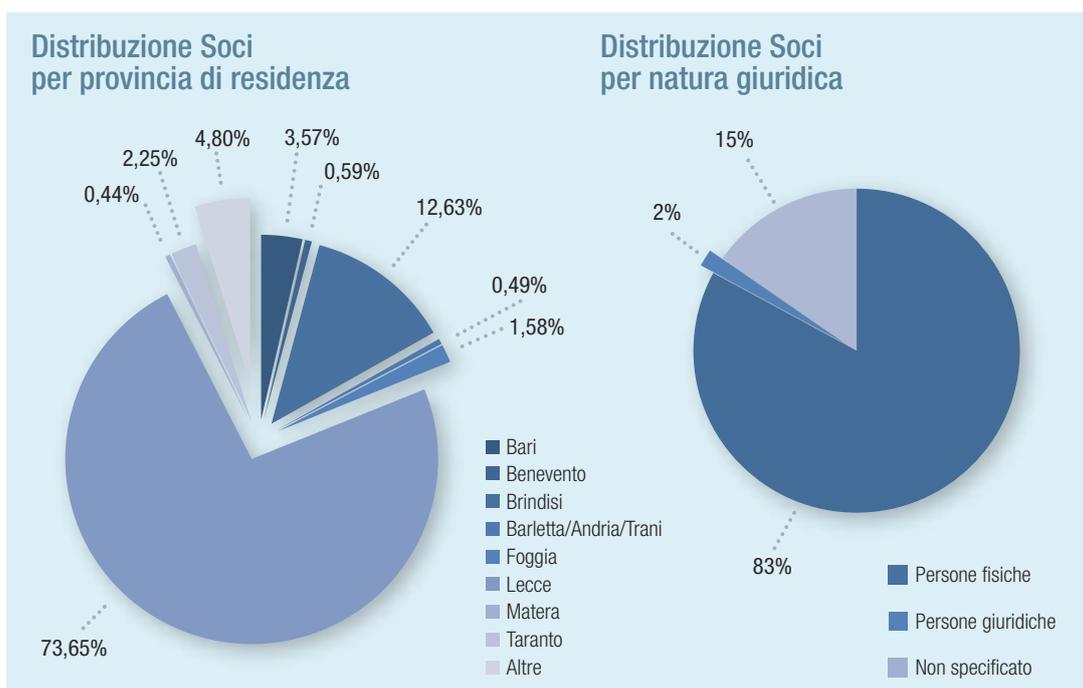
“L’elevato numero di soci, la loro rappresentatività della realtà socio-economica, le caratteristiche del modello cooperativo costituiscono elementi di fondamentale importanza per la Banca Popolare Pugliese. Essa è perciò impegnata a:

- 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]

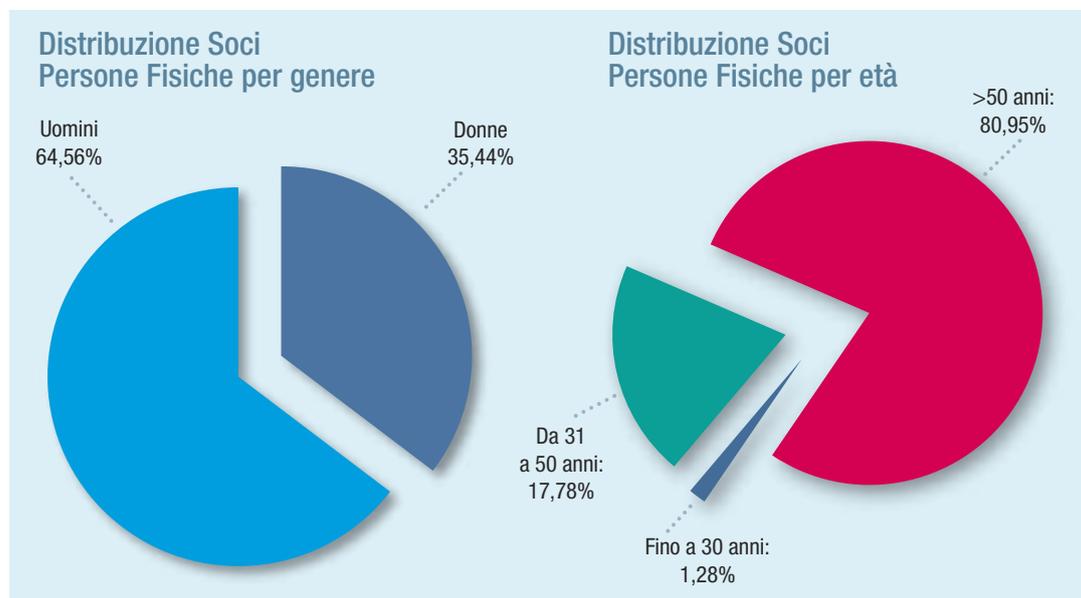
I soci rappresentano l’espressione più alta della stretta relazione tra il Gruppo e il suo tessuto economico, sociale e produttivo. Al 31 dicembre 2020 i Soci della Banca sono 32.911 (33.301 compresi i portatori di diritti), rispetto ai 32.967 (33.309 compresi i portatori di diritti) del 31 dicembre 2019.

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.





La composizione anagrafica dei Soci evidenzia la prevalenza del socio e del possesso azionario nella fascia d'età oltre i 50 anni (81%).



Rilevante, infine, è la presenza dei dipendenti nella compagine sociale. Al 31 dicembre 2020 il 79,27% dei dipendenti del Gruppo risulta socio (79,07% del 31 dicembre 2019).

Come noto a far data dal 30 giugno 2017, la Banca, in linea con la Raccomandazione Consob del 18 ottobre 2016 e con quanto previsto dalla Direttiva MIFID II, 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 orderdriven. Le modalità di negoziazione sul sistema multilaterale Hi-Mtf - segmento *order driven* azionario sono previste da apposito regolamento che prevede, in sintesi, che le negoziazioni si svolgono attraverso una fase di asta settimanale, nell'ambito della quale avviene l'abbinamento automatico degli ordini al "prezzo teorico d'asta".

Nel corso del 2020 sono state intermedie n. 23.626 azioni per un controvalore complessivo di 32,40 mila euro.

Tutte le informazioni sono visionabili sul sito internet [www.himtf.com](http://www.himtf.com).

A seguito della quotazione delle azioni sul mercato multilaterale, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la sospensione dell'emissione di nuove azioni.

Si rappresenta infine che a partire dall'8 gennaio 2021 è stato attivato, con primario intermediario finanziario autorizzato, il servizio di *Liquidity provider* (attività di sostegno della liquidità) sul mercato Hi-MTF per le azioni della Banca al fine di supportare il regolare svolgimento delle negoziazioni delle stesse.



## 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, debitamente motivato, della domanda di ammissione a socio. La qualità di socio si acquista con l'iscrizione nel Libro Soci. Nell'anno 2020 non si è verificato alcun caso di rigetto di domanda di ammissione a socio.

Nessun socio o non socio può essere titolare, direttamente o indirettamente, di azioni per un valore nominale eccedente lo 0,50% del Capitale Sociale e che, al 31.12.2020, tale valore era pari a n. 306.992 azioni. Nel caso in cui la Società rilevi il superamento dell'eccezione, contesta al titolare delle azioni la violazione del divieto e la stessa deve essere alienata entro un anno dalla contestazione. Trascorso tale termine, i diritti patrimoniali vengono acquisiti dalla Società e destinati a scopi mutualistici.



La volta del cielo s'incrinava traversata dalla nervatura delle nubi.



I dividendi non riscossi entro un quinquennio dal giorno in cui divengono esigibili restano devoluti alla Banca e imputati alla riserva straordinaria.

Nell'esercizio 2020 si sono prescritti dividendi per circa 30 mila euro, relativi a 296.660 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.

## ASSEMBLEA DEI SOCI 2020 DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

L'Assemblea Ordinaria di Banca Popolare Pugliese S.C.p.A. 2020, convocata per il 23 maggio 2020 alle ore 8,00, in prima convocazione e, in seconda convocazione, il 25 maggio 2020 alle ore 10,00, presso la Sede Legale della Banca in Parabita (LE), via Provinciale per Matino, 5, si è svolta, tenuto conto delle misure restrittive previste per l'emergenza Covid-19 e al fine di tutelare la salute dei Soci, dipendenti, esponenti e consulenti della Banca, senza accesso ai locali dell'adunanza (art. 106 del Decreto c.d. "Cura Italia") ed esclusivamente per il tramite del Rappresentante Designato ex art. 135- *undecies* del D.Lgs. n. 58/1998.



Le modalità di partecipazione e di espressione del voto sono state rese note nell'avviso di convocazione nonché sul sito istituzionale della Banca [www.bpp.it](http://www.bpp.it) creando un'apposita "Area Riservata" nella quale ogni Socio, pur non presenziando all'Assemblea, ha potuto conoscere nel dettaglio tutti gli argomenti trattati e consultarne i documenti.



## Agevolazioni riservate ai soci

Il Gruppo è attento alle esigenze dei suoi Soci anche attraverso l'offerta di agevolazioni riservate agli stessi, rappresentate nelle immagini nel seguito.

Sul sito è stata istituita un'area esclusiva (<https://www.bpp.it/soci/vantaggi-soci>), periodicamente aggiornata, dedicata esclusivamente ai Soci e alle agevolazioni a loro dedicate.

**CERTIFICATO  
DI DEPOSITO SPECIALE SOCI BPP**

 **+33% di rendimento lordo in più**, rispetto all'offerta dedicata ai clienti BPP non Soci

 durata **60 mesi** con cedola semestrale a **tasso fisso crescente**

 importo massimo sottoscrivibile **€ 100.000**

**ASSICURAZIONI GENERALI POLIZZA INFORTUNI  
GRATUITA**

 assicura i Soci BPP contro gli infortuni che causino il decesso o un'invalidità totale e permanente pari o superiore al 60%

 l'indennizzo è determinato in base al numero di azioni possedute, con un capitale assicurato che va da un minimo di **€ 5.000** a un massimo di **€ 100.000**

 è inoltre assicurata la garanzia "indennità giornaliera da ricovero" pari a **€ 50/giorno** col massimo di 60 giorni, a condizione che il ricovero si sia reso necessario da infortunio comportante il decesso o invalidità permanente pari o superiore al 60%

**PER TUTTI I SOCI BPP CHE RICHIEDONO UN FINANZIAMENTO**

 Ti riserviamo lo sconto del **50%** sulle spese di istruttoria

**PRESTI  
CREDITO**

Il prestito personale dedicato ai Privati ed alle Famiglie

**PRONTO  
MUTUO**

Il mutuo per acquisto, costruzione e ristrutturazione della Tua casa

**Mutuo Impresa**

Mutuo Ipotecario Imprese per gli investimenti strutturali nella tua Impresa

**Mutuo Impresa**

Mutuo Chirografario Imprese anche con il Fondo Centrale di Garanzia per le PMI

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le condizioni economiche e contrattuali fare riferimento ai Fogli Informativi e agli annunci pubblicitari disponibili nelle Filiali di Banca Popolare Pugliese o sul sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it). Per maggiori informazioni consultare il sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it).

**RISERVATO AI SOCI BPP | PRIVATI |**



Carta di credito NEXI GOLD SOCI BPP:  
1° anno **GRATUITO** + dal secondo in poi  
quota annua scontata del **50%**

**RISERVATO AI SOCI BPP | IMPRESE |**



Carta di credito NEXI Business GOLD SOCI BPP:  
1° anno **GRATUITO** + dal secondo in poi  
quota annua scontata del **50%**



**25** prelievi bancomat **GRATUITI** annui su ATM diversi da BPP

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le condizioni economiche e contrattuali fare riferimento ai Fogli Informativi e agli annunci pubblicitari disponibili nelle Filiali di Banca Popolare Pugliese o sul sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it). Per maggiori informazioni consultare il sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it).

## 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 2020 il numero dei clienti è pari a 242 mila circa. La clientela è concentrata prevalentemente (93% circa) nelle regioni di insediamento del Gruppo, e in particolare in Puglia, a conferma del forte radicamento territoriale.

Profilo dei Clienti *	2020		2019		2018	
	numero	% comp.	numero	% comp.	numero	% comp.
<b>Numero dei clienti</b>	<b>242.319</b>	<b>100%</b>	<b>246.058</b>	<b>100%</b>	<b>243.506</b>	<b>100%</b>
Privati Consumatori	196.644	81,15%	202.870	82,45%	200.972	82,53%
Privati Produttori	26.839	11,08%	25.365	10,31%	25.221	10,36%
Imprese	12.686	5,24%	11.995	4,87%	11.622	4,77%
Enti Istituzionali e altro	6.150	2,54%	5.828	2,37%	5.691	2,34%

\* N. CDG con almeno un prodotto.

Il Gruppo sostiene la crescita dei propri Clienti differenziandosi per la spiccata propensione alla consulenza e alla ricerca della soddisfazione del cliente nell'individuare soluzioni rispondenti alle esigenze di diverse fasce di clientela, sia attraverso l'offerta di prodotti e servizi bancari a marchio BPP sia a marchio dei suoi partner commerciali.

Lo sviluppo dei nuovi prodotti tiene conto delle esigenze della Clientela, anche potenziale, individuate attraverso una costante attività di monitoraggio delle richieste di assistenza, dei comportamenti – attraverso lo studio della movimentazione dei rapporti – dell'analisi della concorrenza e delle evoluzioni dell'ambiente circostante.

Attraverso apposite policy e regolamenti, vengono definite 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 garantendo, al contempo, la protezione dei dati dei clienti. Da queste originano processi finalizzati a sostenere obiettivi di qualità, innovazione tecnologica, competitività e conformità normativa, in coerenza con la missione, la strategia, gli obiettivi di business del Gruppo.

Le attività di comunicazione alla clientela sono guidate dai principi cardine di correttezza, professionalità e trasparenza, per far sì che ogni scelta di sottoscrizione dei contratti sia libera e consapevole. Accanto alla comunicazione pubblicitaria diretta alla Clientela, sia tradizionale sia digitale, vi sono le azioni di contatto commerciale definite annualmente nel Piano Commerciale della banca, basate su un approccio che rispetti i principi di diligenza, correttezza e professionalità e che elimini il rischio che comportamenti scorretti dei Dipendenti e Collaboratori possano causare danni al Cliente.



## LA GESTIONE DEI CLIENTI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese, adattandosi rapidamente alla nuova modalità di lavoro in *smart working* imposto dalla pandemia Covid-19, ha permesso di mettere in sicurezza i dipendenti del Gruppo pur senza interrompere il servizio offerto ai clienti, sia in filiale sia tramite i canali remoti.

Al fine di contribuire al contenimento della diffusione del contagio e tutelare al contempo anche i clienti, è stata prevista la limitazione dell'orario di apertura al pubblico delle filiali (prima solo alla mattina, poi a giorni alterni e con l'ingresso dei clienti previo appuntamento e limitatamente a determinate operazioni classificate come urgenti e indifferibili), nonché, come detto, la sanificazione di tutte le filiali aperte al pubblico, in cui sono state installate le barriere paradroplet e schermi protettivi (in plexiglass) e forniti i dispenser di liquido igienizzanti. La clientela è stata tempestivamente informata attraverso avvisi fuori dai locali, sito internet, social network, mailing e comunicati stampa.

Con l'obiettivo di continuare a garantire l'operatività anche ai clienti che non avevano possibilità di accedere in filiale, si è proceduto alla digitalizzazione dell'iter di concessione del credito verso imprese, prevedendo la sottoscrizione dei documenti con firma digitale e scambio degli stessi tramite posta elettronica certificata, all'adeguamento, ove possibile, delle procedure di Consulenza finanziaria e di portafoglio con tecniche di comunicazione a distanza, al riconoscimento a distanza del cliente al fine di consentire la continuità operativa anche nell'erogazione dei servizi di investimento. In questa dimensione assume particolare rilevanza il **Portale EasyLoan** attraverso il quale è stato possibile per i clienti usufruire a distanza dei finanziamenti previsti dal Decreto Liquidità e delle misure di sostegno previste dal Decreto Cura Italia. Gli obiettivi principali sono quelli di continuare a operare secondo standard operativi di alta qualità e al tempo stesso evitare rischi potenziali per la salute del cliente legati alla presenza in filiale. Il Portale EasyLoan ha consentito di gestire oltre 5.600 domande di moratorie di mutui fra Privati e Imprese e più di 11.000 domande di finanziamento, attraverso un processo integrato di gestione della relazione con il cliente per l'ottenimento dei documenti richiesti per l'accesso alle misure agevolate e di gestione delle pratiche con il Fondo di Garanzia MCC.

È stato avviato, inoltre, un *progetto finalizzato all'analisi degli impatti sulla clientela dovuti all'emergenza sanitaria da Covid-19*, le cui attività di coinvolgimento sono in corso, con l'obiettivo di analizzare come il cliente ha vissuto questi mesi di lock down e di disagio economico e sociale nonché le aspettative di servizio nei confronti della Banca nel periodo della pandemia.



## Soddisfazione della clientela

Il Gruppo nel 2020 ha continuato a realizzare 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/avviate nel 2020 hanno avuto come obiettivo quello di stimare la soddisfazione e rilevare le conoscenze dei clienti rispetto ad alcuni dei prodotti offerti dalla Banca (Conti Correnti, Mutui Casa, Prestiti Personali e Cessioni del Quinto). Informazioni fornite al cliente, assistenza per l'ottenimento del finanziamento e rispetto delle regole di trasparenza sono punti cardine che continuano ad essere dichiarati dai Clienti con quasi unanimità di risposte positive.

Nell'anno 2020 è stata, inoltre svolta un'indagine ai Clienti Professionisti e Imprese, che ai sensi del decreto Liquidità hanno usufruito del prodotto "Easyloan 25K" ed "Easyloan 30K" attraverso una procedura dedicata, tramite la quale i Clienti sono stati messi nelle condizioni di poter presentare domanda di finanziamento in modalità self e in assenza di cartolarità. L'indagine ha rilevato un elevato gradimento e un particolare apprezzamento da parte della clientela della possibilità di agire in autonomia e l'importante ruolo delle Filiali e dei Gestori nel fornire consulenza e assistenza finalizzate al buon esito dell'operazione di finanziamento.

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 performances commerciali delle banche aderenti al progetto (Banche Grandi e Medio-Grandi, tra cui la Banca Popolare Pugliese). Nel 2020 è proseguita la collaborazione della Banca al Gruppo di Lavoro ABI, riuscendo a cogliere importanti spunti di riflessioni su cui basare le proprie azioni future.



Lungo infiniti binari di verde i nostri sguardi si perdono.



## 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.

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, attraverso 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 2020 e degli ultimi due anni precedenti, classificati per motivazione. In essi sono stati considerati anche le reiterazioni di reclami pervenute nell'anno di riferimento.

Numero reclami pervenuti *	2020	2019	2018
<b>Reclami, di cui:</b>	<b>1.186</b>	<b>792</b>	<b>876</b>
Condizioni/Applicazione delle condizioni	848	550	717
Anatocismo	4	11	9
Esecuzione delle operazioni	85	71	55
Comunicazioni e informazioni al cliente	92	80	39
Segnalazioni alla Centrale Rischi	56	34	25
Altro	101	46	31

\* Dati comprensivi delle reiterazioni, pari a 102 nel 2020, 67 nel 2019 e 73 nel 2018.

I reclami per “*Condizioni/Applicazione delle condizioni*” si riferiscono principalmente a richieste di rimborso di oneri collegati a finanziamenti con cessione del quinto ed assimilati estinti anticipatamente.

I reclami pervenuti al 31.12.2020 sono complessivamente pari a 1.186 (1.084 al netto delle reiterazioni). Di questi, al 31.12.2020, 1.001 risultano evasi e i restanti in lavorazione. Di tali reclami evasi, n. 95 sono stati totalmente accolti, n.61 parzialmente accolti e n. 845 non accolti. Si specifica che l'esito del reclamo viene comunicato al cliente, con compiuta motivazione, a seguito del completamento di un processo di analisi strutturato che considera ogni elemento disponibile nonché l'analisi documentale.

Nel corso del 2020 sono stati presentati, inoltre, n. 232 ricorsi all'ABF, di cui n. 25 sono stati respinti, n. 126 sono stati parzialmente e/o totalmente accolti, n. 7 chiusi per la cessata materia del contendere e n. 74 risultano ancora pendenti.

## 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”.*

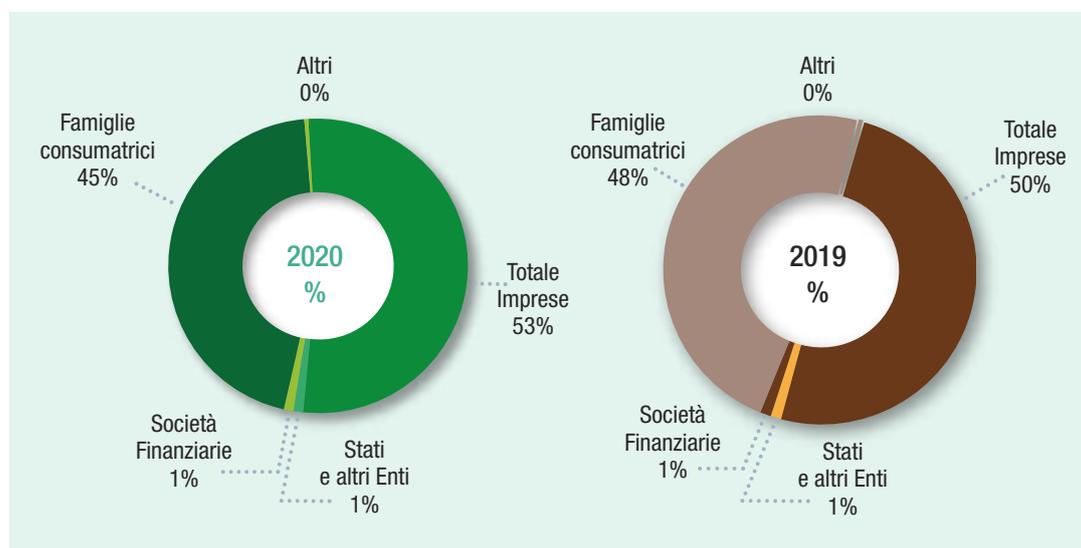
[Codice Etico BPP]

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

Al 31 dicembre 2020 gli impieghi lordi verso clientela ordinaria, con esclusione dei titoli di debito e dei depositi sul MIC, rappresentano il 75% 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 2020 al 53% dell’intero portafoglio.

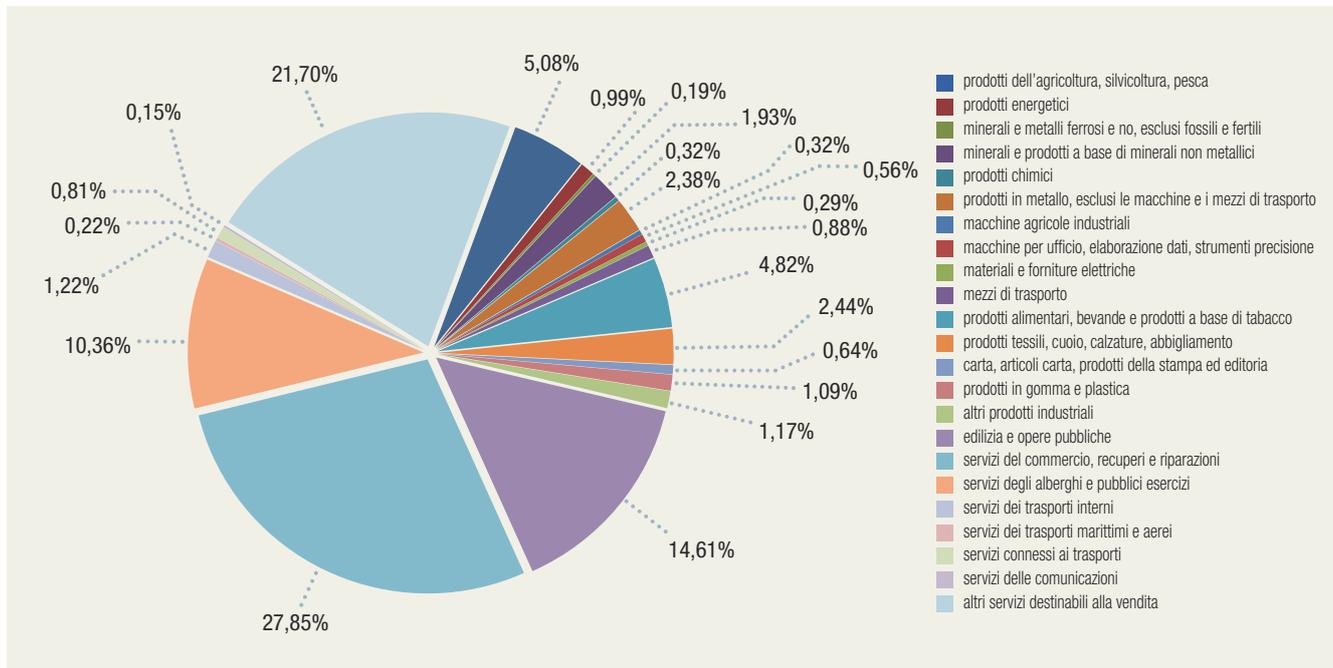


Nel seguito i finanziamenti erogati negli ultimi tre anni.

Credito erogato (importo in migliaia)	2020		2019		2018	
	numero	Importo	numero	Importo	numero	Importo
Imprese	9.847	382.371	2.477	163.165	2.467	174.775
Privati Consumatori	9.261	246.286	11.907	295.205	12.097	288.511
Altri	28	1.454	19	5.198	14	3.812
<b>Totale</b>	<b>19.136</b>	<b>630.111</b>	<b>14.403</b>	<b>463.568</b>	<b>14.578</b>	<b>467.098</b>



Le erogazioni al segmento Imprese (comprensivo anche dei Privati Produttori) sono state destinate in particolare ai seguenti settori:



## IL SOSTEGNO AL TERRITORIO DURANTE L'EMERGENZA COVID-19: MORATORIE E FINANZIAMENTI COVID-19

La pandemia Covid-19 ha inciso pesantemente sull'economia e su tutti i settori produttivi, rendendo necessarie numerose iniziative a livello governativo per dare sostegno a tutte quelle persone e quelle aziende a cui il Covid-19 ha provocato profonde ferite anche nella sfera delle proprie prospettive di lavoro, di volume di affari e di reddito. Il Gruppo si è immediatamente attivato per rendere operative le misure di sostegno alle famiglie e alle imprese per l'emergenza Covid-19 introdotte con i decreti-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e n. 23 dell'8 aprile 2020, oggetto nel tempo di diversi emendamenti e proroghe definite dalla Legge di Bilancio 2021 (Legge n.178-2020), e ne ha attivato d'iniziativa delle altre.

Nel seguito le principali iniziative e i prodotti messi a disposizione:

- **Moratorie**, concesse alla propria clientela, privati e imprese, sui finanziamenti/linee di credito in essere, sia in virtù di quanto previsto dai decreti governativi sia in base ad iniziative concesse su base volontaria;
- **Anticipo Cassa Integrazione**, aderendo alla "Convenzione in tema di anticipazione sociale a favore dei lavoratori destinatari dei trattamenti di integrazione al reddito di cui agli artt. da 19 a 22 del Decreto Legge 18/20" intercorsa tra ABI e OOSS creando un nuovo prodotto di finanziamento denominato "Apertura di credito in conto corrente



per anticipo CIG” per la concessione di una linea di credito, alla clientela già affidata per una durata massima di 7 mesi e senza aggravio di alcun costo;

- **Prestito di soccorso**, creando il nuovo prodotto “Emergenza Covid-19”, un finanziamento chirografario a tasso zero da concedere a favore di Soci e Clienti della Banca allo scopo di favorire il superamento di momentanee e indifferibili esigenze di liquidità strettamente connesse all'emergenza sanitaria;
- **Finanziamenti PMI (riferimento Decreto Liquidità, art. 13, c.1)**, mettendo a punto, a seguito dell'emanazione del Decreto Liquidità del 8 aprile 2020, il processo per la lavorazione delle numerose richieste di finanziamento pervenute da piccole e medie imprese e persone fisiche esercenti l'attività di impresa, arti o professioni la cui attività aveva risentito dell'emergenza pandemica. Con successive disposizioni di legge le misure di intervento sono state ampliate. Tutti questi finanziamenti hanno goduto, in tutto o in parte, della garanzia dello Stato attraverso il Fondo Centrale di Garanzia o altre istituzioni pubbliche. Gli interventi sono variamente articolati sia in ordine ai destinatari, sia in ordine ai livelli di fatturato, sia infine in ordine al livello della garanzia dello Stato. In sintesi si tratta di:
  - finanziamenti fino ad un massimo di 25 mila euro per una durata di 72 mesi, rispettivamente portati a 30 mila euro e a 120 mesi in sede di conversione in legge del decreto, con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia del 100%;
  - finanziamenti fino a 800 mila euro, e comunque non superiore al 25% dei ricavi, con durata 72 mesi, garantiti al 90% dal Fondo Centrale di Garanzia, riservati alle imprese; finanziamenti fino a 5 milioni euro e comunque non superiore al 25% del fatturato totale del 2019 o al doppio della spesa salariale annua del soggetto beneficiario finale, con durata massima di 72 mesi, garantiti al 90% dal Fondo Centrale di Garanzia estendibile al 100% con l'intervento dei Cofidi;
  - finanziamenti fino a 25 mila euro con durata 72 mesi garantito al 100% da ISMEA (Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare), riservati a tutte le piccole e medie imprese e persone fisiche esercenti l'attività di impresa agricola o della pesca.

Il Gruppo ha concesso al 31.12.2020 moratorie per 424 milioni di euro (353 milioni di euro in essere al 31.12.2020) e altri finanziamenti oggetto di misure di sostegno Covid-19 per 254 milioni di euro.

Le misure di sostegno Covid-19 si sono, pertanto, aggiunte e integrate a tutti quei finanziamenti concessi dal Gruppo nel rispetto sia dei criteri economico-finanziari (rischio, rendimento, scadenza, capacità di rimborso, ecc.) sia dei principi etici sociali, ambientali e di inclusione e tra cui ricordiamo:

- **finanziamenti Prima Casa con garanzia CONSAP**, che consentono di finanziare l'acquisto della prima casa da parte di soggetti con limitate disponibilità finanziarie;



- *finanziamenti Ristrutturazione*, finalizzati alla ristrutturazione (intesi come lavori di ordinaria o straordinaria manutenzione) e agli incentivi di riqualificazione energetica su edifici già esistenti (installazione pannelli solari, sostituzione impianti di climatizzazione, ecc.) ai sensi del D.L. 63/13 e che hanno visto anche l'introduzione di una nuova soluzione per finanziare l'avvio dei lavori relativi al *Superbonus 110%*.
- *convenzioni sottoscritte con enti morali e/o ecclesiastici* per il superamento del disagio economico di soggetti singoli o di nuclei familiari;
- *finanziamenti destinati al settore agroalimentare* sia per la conduzione di terreni agricoli sia per investimenti finalizzati a rafforzare e migliorare i processi delle imprese agricole;
- mutui per la *produzione di energia da fonti rinnovabili* (es. mutui per il fotovoltaico/eolico), con impatto positivo sulla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra, tra cui annoveriamo l'adesione della Banca ai Fondi PSR Puglia, Campania e Basilicata e l'accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti AGRI-ITALY teso a favorire lo sviluppo di iniziative finalizzate alla crescita delle Imprese Agro-Alimentari;
- finanziamenti per la *ricerca e lo sviluppo*, correlati a programmi d'investimento con richiesta di accesso a benefici pubblici, tra cui l'utilizzo della Convenzione *ABI/Invitalia Resto al Sud* per sostenere la nascita di nuove attività imprenditoriali avviate nelle regioni del Mezzogiorno;
- convenzioni con Enti Pubblici o di estrazione Pubblica che rilasciano garanzie finanziarie, al fine di *favorire l'accesso al credito di imprese economicamente e finanziariamente sane*, a sostegno di necessità del circolante o di investimenti (fondo di garanzia ex legge 662/96 gestito da MCC, FEI, SACE);
- finanziamenti per la *realizzazione e gestione di strutture socio-sanitarie*, di accoglienza e assistenza a persone con disabilità;
- finanziamenti per la realizzazione e gestione di *infrastrutture di interesse pubblico* (es. aeroporti).

Sono previste, infine, condizioni particolari di sostegno alle imprese dotate di *rating di legalità* alle quali è riservato un iter preferenziale di istruttoria e un miglioramento del pricing nonché 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).

La Banca Capogruppo, anche quest'anno, aderisce, inoltre, nell'ambito del Nuovo accordo per il Credito 2019 (prorogato anche al 2020 per effetto dell'emergenza Covid-19) all'iniziativa "Imprese in Ripresa" denominato 2.0 prevista nell'Accordo per il credito 2015 sottoscritto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e le Associazioni di rappresentanza delle imprese e destinata 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.



## 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 2020 il Gruppo ha collaborato con oltre 1.500 fornitori, che hanno fatturato alla Banca complessivamente 55 milioni di euro circa. Il 72% dei fornitori sono *locali* (73% nel 2019 e 75% nel 2018), ovvero fornitori che esercitano la propria attività nelle province in cui opera il Gruppo e hanno fatturato il 34% (35% nel 2019 e 37% nel 2018) circa del fatturato complessivo, tanto 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 sia nei territori di insediamento del Gruppo e tenendo comunque 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. Al riguardo, si specifica che le *“Altre spese amministrative”* sostenute dal Gruppo fanno riferimento principalmente a prodotti e servizi legati al sistema informatico, consulenze esterne, compensi a terzi per lavorazioni esterne e spese legali.

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.

### Servizio di Tesoreria agli Enti

La Banca nel 2020 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 2020 sono n. 227, in crescita rispetto ai 192 del 2019 e ai 196 enti del 2018 e nel seguito dettagliati.



Tipologia Enti	Numero Enti in gestione *		
	2020	2019	2018
Istituti scolastici	106	72	74
Comuni	76	75	74
Province	5	4	3
Unioni di Comuni	9	9	9
Comunità Montana	1	1	1
Enti Speciali	24	26	33
Università	2	1	1
Aziende ospedaliere	4	4	1
<b>Totale</b>	<b>227</b>	<b>192</b>	<b>196</b>

\* CDG attivi

Nel corso del 2020, la digitalizzazione ha continuato ad essere il tema prioritario per le nuove forme di incasso obbligatorie per le Pubbliche Amministrazioni (bollettino e piattaforma PagoPA).

Anche per l'anno appena concluso è stata confermata la certificazione di qualità sul servizio "tesoreria enti" rilasciata da DNV Assurance Italia SRL.

#### Interventi e supporto per iniziative benefiche

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*, sia 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.



Nei mattini chiari cala dai monti il vento, e piange.



## IL SOSTEGNO AL TERRITORIO DURANTE L'EMERGENZA COVID-19: BENEFICENZA E LIBERALITÀ

In un anno così difficile per il mondo intero, che ha provocato forti ricadute a livello sanitario e sociale, il Gruppo ha fin da subito rivolto la sua attenzione e il suo supporto al territorio di riferimento attraverso diverse iniziative, anche per il tramite della Fondazione "Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri".



In particolare, la Fondazione ha aiutato il Servizio Sanitario Locale a fronteggiare l'emergenza Covid-19, rendendosi promotrice di una pubblica raccolta fondi, volta all'allestimento di postazioni di terapia intensiva negli ospedali del territorio. Le donazioni - pervenute per la maggior parte da cittadini della provincia di Lecce (clienti e dipendenti Banca) - hanno permesso di raggiungere una somma di 41 mila euro circa che sono state utilizzate per l'acquisto di due modernissime

incubatrici Covid-19 che hanno arricchito il Reparto di Neonatologia, Nido e UTIN dell'Ospedale Vito Fazzi di Lecce.

La Fondazione ha, inoltre, effettuato elargizioni in denaro in favore dell'Ospedale "V. Fazzi" di Lecce, il cui contributo è stato utilizzato per allestire le sale operatorie/sale parto del percorso nascita Covid-19 P.O., dell'Ospedale Generale Regionale "F. Miulli" di Acquaviva delle Fonti (Ba), per il sostegno dei nuovi reparti Covid-19 e per contribuire a fronteggiare, con maggiore efficacia, le incombenze dovute alla pandemia, e dell'Ospedale S. Pio di Benevento, al fine di aumentare la dotazione di posti letto di terapia intensiva e supportare le strutture sanitarie, i medici e gli infermieri contro il Covid-19.

In occasione della Santa Pasqua e del Natale 2020, ha deciso, inoltre, di donare contributi a varie associazioni e arcidiocesi (Arcidiocesi di Lecce, Arcidiocesi di Otranto, Arcidiocesi di Brindisi-Ostuni, Arcidiocesi di Taranto, Diocesi di Nardò-Gallipoli, Diocesi di Ugento-S. Maria di Leuca, Emporio della solidarietà di Lecce, Banco delle opere di carità puglia onlus) con l'obiettivo di contribuire ad alleviare lo stato di bisogno, acuito dalla grande emergenza che si è abbattuta sul mondo intero a causa del coronavirus, di tante persone che si rivolgono alle strutture caritatevoli.

La **Fondazione Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri** ha quindi donato complessivamente circa 200 mila euro (comprensivi di quelli derivanti dalla Raccolta Fondi) in favore del territorio per la lotta contro il Covid-19.



Oltre all'impegno nel sostegno del territorio nella lotta al Covid-19, nel 2020 la Fondazione "Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri" - Onlus ha raggiunto un altro importante obiettivo attraverso la donazione di un colonscopio di ultima generazione donato al Reparto di Oncematologia pediatrica del presidio "SS. Annunziata" di Taranto, del valore di circa 33 mila euro, per implementare l'attuale dotazione strumentale del reparto.



Sempre nel corso del 2020 la Fondazione ha:

- avviato tutte le attività propedeutiche per consentire la dotazione di defibrillatori agli istituti scolastici delle province di Bari, Foggia e Benevento;
- aderito al Progetto "eSCO, Scuola a Casa e in Ospedale" proposto dall'Associazione di volontariato "Tria Corda Onlus" per la realizzazione di un servizio "Hospital and Home Education" stabile, avanzato e innovativo, di supporto ai pazienti pediatrici, che consenta loro di mantenere il contatto con la propria classe di appartenenza anche durante i periodi di degenza e di riabilitazione;
- sostenuto il progetto dell'Associazione Cuore Amico onlus, rivolto ai bambini salentini affetti da gravi patologie o aventi particolari necessità, non risolvibili con interventi del Servizio Sanitario Nazionale.

#### **Fondo di Mutualità e Assistenza**

Il "Fondo di Mutualità e Assistenza per il Personale della Banca Popolare Pugliese", a cui possono essere iscritti tutti i dipendenti del Gruppo, è stato costituito nel 1995 per volontà della Banca Capogruppo con lo scopo prioritario di assicurare un intervento e un sostegno pronto ed efficace a favore dell'iscritto e della sua famiglia, colpiti da un evento dannoso e/o sfortunato. Il Fondo nel promuovere le varie iniziative previste dallo Statuto, si avvale della quota annuale dei soci, nonché del sostanzioso contributo elargito dalla Banca per ciascun iscritto.

Nel corso dell'anno 2020 ai soci interessati da particolari situazioni di salute e/o di avversità sono stati elargiti contributi per oltre il 32% delle entrate totali dello stesso anno, mentre le iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, considerata la particolare situazione determinata dall'emergenza Covid-19, sono state dirottate – per il 77% circa – verso la Fondazione Giorgio Primiceri con una donazione a sostegno dell'iniziativa di raccolta fondi a favore delle ASL del territorio per l'acquisto di attrezzature da destinare ai reparti di terapia intensiva, divenuti urgenti e necessari a causa dell'emergenza.

Con le somme restanti è stato garantito il sostegno a diverse famiglie residenti sul territorio locale che versano in situazione di difficoltà economica attraverso il "Progetto Solidarietà" (nato in seno al Fondo) che, oltre a individuare le famiglie bisognose, ha anche coinvolto tutti i Dipendenti della Banca, organizzando in varie occasioni raccolte di beni di prima necessità, vestiario e materiale didattico, nonché di giocattoli per i bambini bisognosi nel pe-



riodo di Natale, curandone la successiva consegna diretta alle famiglie o per il tramite di Associazioni presenti sul territorio.

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

Il Gruppo ha continuato a sostenere anche nel 2020 iniziative a forte impatto sociale, quale ad esempio il Progetto *Il mare di tutti*, nato nel Salento, presso San Foca, al Lido Coiba, rivolto alle persone affette da sclerosi multipla, in cui un lido attrezzato, uno staff medico e un bravissimo fisioterapista, supportati dalla collaborazione dei volontari dell'Associazione "Sunrise" di Borgagne, hanno consentito alle persone affette da sclerosi multipla di beneficiare della talassoterapia con sedute gratuite di fisioterapia in acqua.

In tabella si riporta il sostegno alla collettività da parte del Gruppo in termini di beneficenza e liberalità.

Distribuzione del valore aggiunto alla collettività (in migliaia di euro)	2020	2019	2018
Beneficenza e liberalità	263	288	220

## 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.

Nonostante l'evento pandemico abbia comportato la sospensione della maggior parte degli eventi, ricreativi e culturali, il Gruppo ha fortemente sostenuto, per mantenere vivi tradizioni, usi e costumi propri dei territori in cui opera, nei vari piccoli centri dei territori in cui è presente, comitati, enti e associazioni di volontariato che, in corso d'anno, sono riusciti ad organizzare iniziative di solidarietà e manifestazioni folcloristiche tipiche, anche rivedendo quasi interamente i propri format e adeguandosi alle disposizioni governative tempo per tempo vigenti, mantenendo forte l'identità "popolare" della Banca e l'intensa relazione che la lega alle aree in cui opera.

Queste iniziative, infatti, rappresentano da un lato occasioni d'incontro, di approfondimento, di riflessione e di sport, e dall'altro, occasione di crescita e miglioramento per il Gruppo stesso, che, così facendo, affina sempre più la propria responsabilità sociale e consolida il suo ruolo di banca di territorio.



## Principali iniziative e manifestazioni sostenute dal Gruppo Banca Popolare Pugliese nel corso del 2020

- **Progetto triennale All Right / Arte&Diritti Umani:** intensa attività culturale con esposizioni e rappresentazioni artistiche abbinata a convegni formativi giuridici sui temi dei diritti umani.
- **Piano Festival:** quinta edizione di un evento musicale itinerante dedicato al pianoforte e al jazz, tra musica, teatro e arti performative;
- **FoodExp 2020:** congresso dedicato al mondo della ristorazione e dell'ospitalità, della cucina d'autore e della sala, dell'hôtellerie e dell'agricoltura, dell'enogastronomia e biodiversità. Tra i riconoscimenti assegnati, il "Premio Young in the Future", che ha insignito i giovani talenti pugliesi che si sono distinti nei vari ambiti su menzionati.
- **N&B MARETERRA Festival:** la cui missione è seguire le tracce dei cammini che da millenni attraversano questa terra e conservano la memoria del passaggio di uomini e di donne, di animali, di merci e di visioni del mondo.
- **Fiera "Lu Panieri" 2020:** fiera agricola che si apre all'artigianato, agli antichi mestieri e ai prodotti del territorio (grande varietà cibi poveri della cucina salentina).
- **Le Perle del Sud, l'Auto Classic Tour":** che mira alla valorizzazione di un territorio – quello delle Murge – che offre notevoli spunti turistici, anche per stranieri, e occasioni di svago e promozione dei prodotti locali e tipici della nostra arte culinaria e, altresì, iniziative di interesse storico e socioculturale.
- **BCT 2020 - Festival Nazionale del cinema e della televisione - Città di Benevento:** "Incontri ravvicinati" per valutare insieme ai professionisti del settore televisivo e cinematografico l'indirizzo moderno della comunicazione italiana.
- **Mercatino del Gusto a Maglie, Raccontare la Puglia:** un osservatorio sulla cultura enogastronomica pugliese, dove i produttori presenti hanno saputo recuperare antichi sapori e operano guardando al futuro, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, sociale e ai nuovi stili di consumo.
- **Festival Filosofico del Sannio:** che coniuga vari aspetti della realtà, mediante l'abbinamento della filosofia all'arte, alla cucina, alla danza, grazie alle lectio magistralis di autorevoli relatori e alle numerose mostre, al teatro, al cinema, al giornalismo, alla musica, al balletto e alle degustazioni.
- **Le Quattro Stagioni di Antonio Vivaldi - Le Quattro Stagioni Porteña di Astor Piazzolla:** progetto discografico promosso da un celebre pianista leccese presentato in una serie di appuntamenti a Lecce e nelle principali città italiane.



Il Gruppo sostiene fortemente lo **Sport**, ritenuto fondamentale per la crescita personale e sociale di ogni individuo e rappresentativo di un mondo accomunato al Gruppo da valori quali: lealtà, passione, disciplina e dedizione. Tale sostegno si concretizza, oltre che nel supporto della **PolisportivaBpp**, associazione costituita da dipendenti atleti del Gruppo allo scopo di praticare e propagandare l'attività sportiva dilettantistica tra i dipendenti stessi e le loro famiglie, anche in sponsorizzazioni e contributi a varie associazioni sportive nonché in collaborazioni e sodalizi importanti con realtà sportive virtuose, motivo di grande orgoglio, tra cui l'**Unione sportiva Lecce**, il **Benevento Calcio** e il **New Basket Brindisi**.

### BANCA POPOLARE PUGLIESE PARTNER DEL CONTEST UNISALENTO "IL CONTAGIO DELLE IDEE" PER SUPERARE L'EMERGENZA COVID-19



Nel mese di maggio 2020, la Capogruppo ha partecipato al Contest Il contagio delle idee di Unisalento in qualità di partner e, con un rappresentante, in qualità di membro della Commissione Tecnica (composta da Confindustria Lecce, Regione Puglia, Provincia di Lecce, Lions Club Lecce Messapia e Unisalento). Il progetto ha avuto come obiettivo quello di raccogliere idee innovative per superare l'emergenza Covid-19 e ripartire, dando voce e spazio alle giovani generazioni. Le proposte presentate hanno riguardato progetti da sviluppare nei settori del benessere, dello sport e tempo libero, dell'istruzione, delle imprese, del lavoro e della crescita economica, dell'innovazione e salute, dell'innovazione e Pubblica Amministrazione e dell'ambiente.

Venerdì 4 settembre 2020, nella sala conferenze del Rettorato dell'Università del Salento sono stati premiati i quattro progetti vincitori, scelti seguendo i criteri di pertinenza al bando, contesto, creatività, realizzazione tecnica (1° Premio - Progetto: *Free On The Beach*, 2° Premio - Progetto: *Pozzi Aerei*, 3° Premio - Progetto: *A 19 Inclusione digitale in un momento di distanziamento sociale*, 4° Premio - Progetto: *Donnact*, per il progetto più creativo).

### Educazione Finanziaria

La relazione tra educazione finanziaria e stabilità economica è molto stretta e l'acquisizione di competenze economico-finanziarie non può più avvenire esclusivamente in famiglia, come è avvenuto in passato. Il consolidamento della cultura economica è un presupposto imprescindibile per una maggiore inclusione sociale e lavorativa che deve necessariamente partire dai banchi di scuola.



L'obiettivo del Gruppo in tal senso è quello di contribuire alla formazione di una cittadinanza più attiva e informata grazie ad un nuovo fronte di alfabetizzazione economico-finanziaria destinato alle nuove generazioni, affinché le stesse affrontino con consapevolezza le scelte per il proprio futuro.

Dal 2004 la Banca ha avviato progetti di **BPP Educational** destinati a diversi target di clientela: dai clienti top agli studenti, dai professionisti alle imprese. Dal 2008 BPP Educational è stato affiancato da un progetto di Educazione Finanziaria rivolto agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e da una serie di iniziative in materia e in collaborazione con Istituzioni locali e nazionali. Considerate le difficoltà generate dalla pandemia, nel 2020 non è stato possibile organizzare incontri presso gli istituti scolastici ma sono state avviate le attività per l'organizzazione degli incontri 2021, che avverranno da remoto in collaborazione con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF).

Sempre in tale obiettivo si pone l'adesione della Capogruppo, in qualità di main sponsor, alla prima edizione del Master "**Digital Innovation, Business e Sostenibilità nelle Banche (DIB)**", proposto per l'anno accademico 2020/2021 dal Dipartimento di Scienze dell'Economia (DSE) dell'Università del Salento, e rivolto a laureati in diversi ambiti (economia, giurisprudenza, ingegneria, informatica, psicologia, ecc.), imprenditori, professionisti e operatori, interessati a comprendere le potenzialità delle tecnologia digitale quale driver di una strategia di digital transformation in un intermediario finanziario. Il Master mira a formare la figura del *digital banker*, con competenze evolute e trasversali in ambito tecnologico e manageriale, applicate al settore finanziario, in una logica di sviluppo sostenibile. Blockchain, Big Data, Internet of Things, Machine Learning e Intelligenza artificiale possono supportare scelte di digital transformation per un migliore posizionamento competitivo dei business bancari tradizionali. Il Master, avviato nel 2020, proseguirà per tutto il 2021 e vedrà l'avvio degli stage previsti nel piano didattico.

**Banca Popolare Pugliese**  
23 settembre 2020

Banca Popolare Pugliese tra i main sponsor della prima edizione del Master di @Unisalento in Digital Innovation, Business e Sostenibilità nelle banche, in partenza a novembre! Momenti in aula, testimonianze e incontri con aziende, case study, hackathon... sarà un percorso altamente innovativo. Tutti i dettagli qui: <https://bit.ly/2H0y8uL>

**ASSISTENTE DI MASTER 2020/2021**

**DIGITAL INNOVATION, BUSINESS E SOSTENIBILITÀ NELLE BANCHE (DIB)**  
I livello  
Dipartimento di Scienze dell'Economia

Termine presentazione domande: 30/09/2020  
Periodo di svolgimento: 11/2020 - 11/2021  
Posti disponibili: max. 30 - min. 15

Il Master intende formare la figura del "Digital Banker" orientandosi nel nuovo panorama digitale della banca del futuro.  
La digital transformation offre infatti gli strumenti tecnologici straordinari opportuni a raggiungere obiettivi di sviluppo sostenibile e il rinnovamento del proprio business per avviare nuove partnership con clienti e servizi. Proponiamo Master e Stage in grado di offrire una migliore user e customer experience, facendo leva su nuove competenze tecniche e di business presenti sul mercato.

promosso da **Banca Popolare Pugliese**

## Innovazione e trasformazione digitale

L'innovazione e la trasformazione digitale continua ad essere un obiettivo prioritario per il Gruppo, anche considerato l'accelerazione generata dalla pandemia Covid-19 sul processo di transizione digitale, pilastro fondamentale anche della strategia della Commissione Europea. Il lockdown imposto per fronteggiare la pandemia ha, infatti, incentivato la trasformazione del modo in cui i clienti interagiscono con le banche, che hanno dovuto obbligatoriamente familiarizzare con gli strumenti digitali. A tal riguardo, nella revisione del Piano Strategico 2019-2022, è previsto un ulteriore impulso alla Strategia ICT.



## L'IMPATTO DELL'EMERGENZA COVID 19 SULLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

La pandemia Covid-19 ha richiesto un ingente impegno in termini di innovazione e trasformazione digitale. Il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha affrontato tale sfida grazie agli importanti investimenti in digitalizzazione effettuati negli ultimi anni e su cui intende continuare, valorizzando e cogliendo le opportunità generate dallo sviluppo accelerato della trasformazione digitale generata dal Covid-19.

Come già anticipato nei paragrafi precedenti, grazie alla capacità del Gruppo di adattarsi alle nuove modalità di lavoro da remoto, adeguando prontamente la sua infrastruttura tecnologica, è stata garantita durante l'emergenza sanitaria la continuità operativa delle attività, anche ai clienti che non avevano possibilità di accedere in filiale grazie alla digitalizzazione dell'attività commerciale.

Ulteriori informazioni sulle azioni attuate dal Gruppo in tal senso sono riportata nel seguito e nel paragrafo *Qualità e soddisfazione del cliente - La gestione dei clienti durante l'emergenza Covid-19*, a cui si fa rinvio.

Il 2020, nonostante l'impegno resosi necessario per affrontare e gestire la pandemia, ha visto la realizzazione da parte del Gruppo di molteplici attività che hanno avuto l'obiettivo di far evolvere i processi aziendali e ampliare le opportunità di utilizzo dei servizi bancari da parte di una clientela sempre più evoluta.

Dal 1° giugno è disponibile sugli store Google, Android e Iphone la **nuova APP BPP**, semplice, completa, innovativa che tutti i clienti che hanno attivo un servizio di Internet Banking possono scaricare. La nuova App consente la gestione di tutti i servizi disponibili dal servizio di internet banking attivato.



Nel mese di novembre 2020 è stato inoltre lanciato il **nuovo Sito web**, rinnovato, nei contenuti e nella navigazione, e con un nuovo layout. Il sito, rivisto sulla base delle esigenze del cliente, è pienamente adattabile ai diversi formati per smartphone o pc, confermando la sua spinta verso il digitale, ottimizzando i processi di comunicazione e rafforzando la presenza commerciale sui diversi punti di contatto della Banca.





Prima dell'effettivo lancio del sito, è stato realizzato un *focus group* tra clienti e dipendenti della Banca per un totale di 10 persone, al fine di valutare il livello di gradimento del nuovo sito.

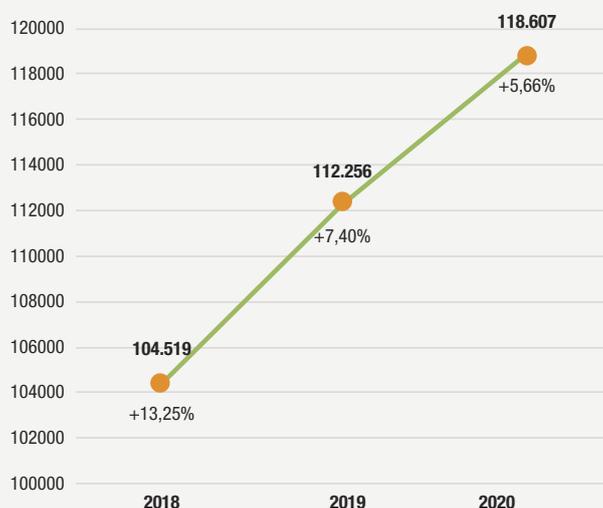
Nel corso dell'anno, anche quale effetto dell'accelerazione tecnologica richiesta dall'emergenza Covid-19, il Gruppo ha realizzato una serie di attività e adeguamenti che hanno consentito lo svolgimento a distanza delle attività di **identificazione della clientela prospect** e di **apertura dei prodotti**, attraverso l'attivazione della firma digitale o firma elettronica avanzata (FEA), concedendo la possibilità ai Clienti e ai potenziali Clienti di aprire un conto corrente direttamente dal sito istituzionale della Banca.

Nell'ambito dei sistemi di pagamento, oltre all'attivazione del Servizio **Pago-Pa** per le **Tesorerie** e per i POS e all'adesione all'iniziativa governativa **Cashback**, sono stati rafforzati i sistemi di autenticazione dei clienti ed è stato attivato il servizio dei bonifici istantanei in ricezione. L'anno 2020 ha visto inoltre una forte spinta all'**evoluzione ed efficientamento dei processi**, quali ad esempio: automatizzazione del processo di rilascio di copia della documentazione bancaria, digitalizzazione del Registro dei trattamenti DPO nelle valutazioni in ambito privacy, esternalizzazione del processo di archiviazione documentale.

Sono proseguite le attività svolte nell'ambito del Progetto del piano strategico **Evoluzione modello di servizio e revisione dimensionamento Filiali e Presenza territoriale e formati filiale**, attraverso cui la Capogruppo ha avviato una revisione della Rete Filiali in termini di modello distributivo, layout di filiale e relazione con la clientela, dando ulteriore sviluppo di tutti i canali di accesso fisici e remoti ai servizi bancari in affiancamento al ruolo delle filiali.

L'impegno della Capogruppo nello sviluppare servizi on-line banking ha trovato concreto riscontro nei tassi di crescita dei contratti di Internet Banking, come evidenziato nel grafico che segue.

### Andamento numero contratti Internet Banking



Nel mese di maggio 2020 è stato attivato, inoltre, il **Servizio Help Desk**, un servizio di supporto e assistenza funzionale per l'assistenza sui servizi di Banca Telematica rivolta sia alle imprese sia ai privati.



Lo sguardo altrui s'impicciolisce in tanta azzurrità.

Continua a crescere, inoltre, il numero di **ATM evoluti**, dotati di dispositivi di versamento e quello dei nuovi dispositivi tecnologici TCR - Teller Cash Recycler che consentono l'esecuzione di operazioni di cassa in modalità self alla clientela BPP all'interno dei locali della Banca, fino a dotare di tali dispositivi tutte le filiali della Banca. Al 31 dicembre 2020 risultano installati complessivamente n. 149 ATM, di cui evoluti n. 98, questi ultimi in incremento di n. 10 unità rispetto al 31.12.2019.

In incremento anche le unità POS installate pari a 8.140 unità, rispetto alle 7.444 del 2019 con un incremento del+9,35%.

### 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.

Il Gruppo ha istituito 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 Gruppo si è dotato, inoltre, del *Regolamento sulla gestione del Rischio Informatico*, sulla base del quale viene presentato, ogni anno, al Consiglio di Amministrazione il rapporto sintetico, che descrive i rischi residui e le eventuali contromisure adottate sul rischio informatico.



Considerato il Regolamento europeo n. 2016/679 (“GDPR” - *General Data Protection Regulation*), relativo alla protezione, il quale richiede ai soggetti interessati di rafforzare ulteriormente gli ambiti di tutela delle persone fisiche attraverso l'introduzione di nuovi e stringenti principi, il Gruppo ha aggiornato nel 2018 la Policy sulla Protezione dei dati Personali e ha nominato il Data Protection Officer (DPO - Responsabile della protezione dei dati).

Con cadenza annuale, viene 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;



- predispone 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.

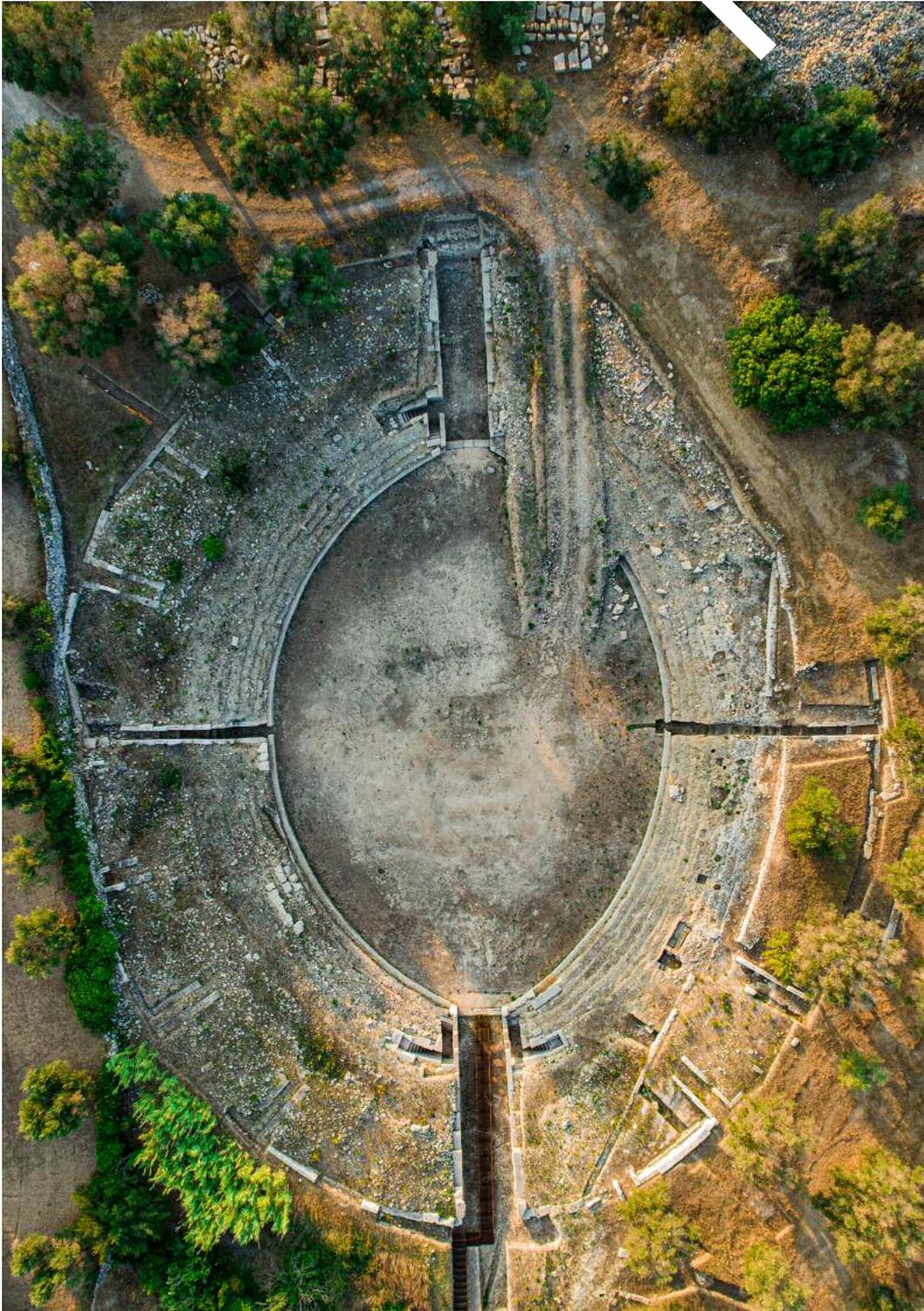
Ricorrendone le condizioni, la Funzione ICT pianifica ed esegue le attività di Disaster Recovery, i cui esiti, secondo i flussi informativi definiti nel Piano di Continuità Operativa, sono comunicati al Business Continuity Manager, al Direttore Generale e al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2020 sono pervenute n. 10 richieste di esercizio dei diritti (ex art. 15 e segg, GDPR ) e n. 3 reclami inerenti al trattamento dei dati. Nel 2019 erano pervenute, invece, n. 4 richieste di cancellazione dei dati personali da parte di clienti (esercizio dei diritti ex art. 15 e segg, GDPR ) e n. 1 reclamo inerente al trattamento dei dati mentre nel corso del 2018 non erano pervenute richieste riconducibili al tema privacy, né reclami inerenti al trattamento dei dati.

Nel biennio 2018-2019 non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti. Nel corso del 2020, per cause accidentali ma non collegate a violazione dei sistemi informatici da parte di terzi che hanno interessato il sistema informatico esternalizzato presso CSE, si sono verificati disagi nella destinazione di corrispondenza della clientela. Il Gruppo in tale circostanza si è immediatamente attivato, in linea con quanto previsto dalla normativa di riferimento, interna ed esterna, segnalando al Garante della Privacy e all'Autorità di Vigilanza ed adottando tutte le misure idonee nei confronti degli interessati. Al contempo, l'outsourcer CSE ha adottato le azioni tecniche ed organizzative migliorative per evitare il verificarsi in futuro di situazioni della specie.

Il 2020 ha visto la realizzazione di 3 assessment sul tema Cyber Security, i cui esiti hanno permesso di mettere in cantiere alcuni interventi relativi all'ambito della sicurezza informatica e della privacy e ridurre il rischio residuo evidenziato.

Sulla *Cyber Security* sono state realizzate, infine, 15 sessioni formative con il coinvolgimento di oltre 200 partecipanti sia di rete che di Direzione Generale.



Tra i bastioni di pietra, col respiro  
spezzato e il tempo che esonda  
crivellando le ere. L'eterna bellezza  
ritorna, non vuole finire...



Banca  
Popolare  
Pugliese

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2020

# Responsabilità ambientale

# 5



Non vi sono più dubbi sul fatto che la sostenibilità ambientale sia un tema sempre più importante a livello globale, a causa dell'emergenza climatica a fronte della quale si stanno mettendo in campo scelte più oculate e "rivoluzionarie" nella vita come negli acquisti, specie dai più giovani. A conferma di ciò, si ricorda il programma enunciato dalla nuova Presidente della Commissione Europea, le priorità attribuite nella destinazione dei Fondi del Recovery Funds nonché la "Guida sui rischi climatici e ambientali" diramata dalla BCE per gli aspetti di vigilanza. È convinzione del Gruppo che il sistema bancario possa e debba assumere, oggi, un ruolo fondamentale nell'incentivare l'adozione di pratiche e di strategie in tale direzione.

Il Gruppo è sensibile al tema della tutela dell'ambiente e del cambiamento climatico. Al riguardo, il Consiglio d'Amministrazione di Banca Popolare Pugliese, nella definizione delle proprie strategie, continua a porre attenzione alle tematiche connesse alla sostenibilità ambientale e sociale, con interventi che, peraltro, contribuiscono a rafforzare il radicamento nel territorio.

La politica di responsabilità ambientale del Gruppo è riportata nel Codice Etico, 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 della politica ambientale sono il rifiuto dello spreco, il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica e l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle scelte intraprese dal Gruppo. Si distinguono, in particolare, gli *impatti ambientali diretti* e gli *impatti ambientali indiretti* derivanti dalle proprie attività e nel seguito rappresentati.

Non risultano pervenute nel corso del 2018, del 2019 e del 2020 multe e sanzioni significative per non conformità alla normativa ambientale.

### IMPATTI DERIVANTI DALL'EMERGENZA COVID-19

La diffusione della pandemia Covid-19 ha avuto degli impatti anche sui consumi ambientali del Gruppo.

La riduzione degli orari di apertura delle filiali, l'utilizzo dello smart working e l'incremento dei servizi svolti da remoto hanno comportato una riduzione dei consumi di carta, così come dei consumi energetici e dei rifiuti prodotti.

Anche nella gestione della pandemia Covid-19 il Gruppo ha posto attenzione all'impatto ambientale. Le attività di sanificazione dei locali della Banca rese necessarie in tale contesto, infatti, sono state effettuate da parte di ditte specializzate con l'impiego di disinfettanti battericida a basso impatto ambientale.

### 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 gene-



rale, verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima. Le azioni messe in atto hanno contribuito a diffondere presso i dipendenti una crescente cultura del risparmio energetico e del rispetto ambientale.

Il Gruppo 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 il Gruppo 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 2020 ha inteso continuare il percorso di riqualificazione dell'ambiente di lavoro, di 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 avvenuto, per tutti e tre gli anni di rendicontazione, attraverso l'acquisto sul mercato libero di energia proveniente per il 100% da impianti alimentati da fonti rinnovabili nel rispetto della disciplina vigente. Tale scelta si riflette positivamente nella riduzione delle emissioni dirette.

A sostegno dell'efficientamento energetico sono state effettuate sostituzioni di corpi illuminanti con tipologia a led nelle Filiali ammodernate e sulle insegne sostituite.

Consumo totale di energia all'interno dell'Organizzazione *	2020	2019	2018
<b>Energia elettrica rinnovabile acquistata</b>			
Kwh	5.124.000 <sup>(3)</sup>	5.737.709	5.648.917
Gigajoule <sup>(1)</sup>	18.446	20.656	20.336
<b>Consumo di combustibile</b>			
Consumo gas naturale per riscaldamento			
mc	10.862	9.879	8.332
Gigajoule <sup>(2)</sup>	372	339	286

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

\* In seguito ad un affinamento della metodologia di rendicontazione, i dati 2019 e 2018, ove necessario, sono stati riesposti per garantire la comparabilità dei dati.

<sup>1</sup> Per la conversione del dato relativo alla quantità di energia elettrica acquistata da kWh a GJ si fa riferimento al coefficiente costante 0,0036 GJ/kWh.

<sup>2</sup> Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2018 – National Inventory Report 2020 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

<sup>3</sup> Si riporta il dato emerso dal certificato di garanzia d'origine 2020.



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 *	2020		2019		2018	
	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio
<b>Auto ad uso strumentale</b>						
litri	319	9.225	342	12.400	591	15.332
Gigajoule	10	332	11	447	19	552
<b>Auto ad uso promiscuo</b>						
litri	-	40.897	-	57.303	-	63.424
Gigajoule	-	1.473	-	2.064	-	2.285
<b>Totale</b>						
litri	<b>319</b>	<b>50.122</b>	<b>342</b>	<b>69.704</b>	<b>591</b>	<b>78.756</b>
Gigajoule	<b>10</b>	<b>1.805</b>	<b>11</b>	<b>2.511</b>	<b>19</b>	<b>2.837</b>

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

\* Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2018 – National Inventory Report 2020 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

La tabella che segue riepiloga le emissioni di gas serra imputabili alle attività interne ed esterne al Gruppo suddivise in base allo scope di riferimento:

- Scope 1, include le emissioni dirette di greenhouse gases (GHG) provenienti dalle installazioni possedute o controllate dal Gruppo (es. gas naturale, gasolio, flotta in leasing continuativo);
- Scope 2, include le emissioni indirette da consumo energetico, ovvero le emissioni di GHG derivanti da elettricità, calore e vapore importati e consumati dal Gruppo (es. energia elettrica)

Totale energia acquistata *		2020	2019	2018
Gas naturale	Gigajoule	372	339	286
Gasolio (flotta auto)	Gigajoule	332	447	552
Benzina (flotta auto)	Gigajoule	10	11	19
Energia elettrica	Gigajoule	18.446	20.656	20.336
<b>Totale</b>	<b>Gigajoule</b>	<b>19.161</b>	<b>21.453</b>	<b>21.193</b>

Emissioni Totali (Scope 1 e Scope 2) * (1)		2020	2019	2018
Scope 1	(t CO <sub>2</sub> eq)	156,40	206,75	228,46
Scope 2 Location-Based (1)	(t CO <sub>2</sub> eq)	1.429,82	1.713,53	1.801,82
Scope 2 Market-Based (2)	(t CO <sub>2</sub> eq)	-	-	-
Totale Location-Based	(t CO <sub>2</sub> eq)	1.586,22	1.920,28	2.030,27
Totale Market-Based	(t CO <sub>2</sub> eq)	156,40	206,75	228,46

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

\* In seguito ad un affinamento della metodologia di rendicontazione, i dati 2019 e 2018 sono stati riesposti per garantire la comparabilità dei dati.

<sup>1</sup> I fattori di emissione e le metodologie di calcolo sono quelli indicati nel documento ABI - *Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards Global Reporting Initiative in materia ambientale anno 2020*.

<sup>2</sup> Metodo basato su fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici nazionali.

<sup>3</sup> Metodo basato sull'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. Vista l'assenza di specifici accordi contrattuali tra la società e il fornitore di energia elettrica, per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale.



## 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	2020	2019	2018
Carta acquistata	47.000	49.275	53.869
Toner *	429,56	474	494

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

Si precisa che il ritiro della carta da macero viene effettuato, su segnalazione della Banca, da ditta specializzata che si occupa dell'avvio del processo di trasformazione della carta da macero in materia prima secondo le diverse fasi di:

- raccolta del rifiuto cartaceo (carta da macero) dalle Filiali del Gruppo;
- conferimento del materiale ad un impianto specializzato e autorizzato al recupero della carta, che provvede al selezionamento, triturazione e pressatura per la consegna del materiale alle cartiere dove si conclude il ciclo.

In linea con gli obiettivi strategici di dematerializzazione e digitalizzazione, è stato avviato il servizio SAETTA, per consentire la riduzione della produzione di contratti e comunicazioni in modalità cartacea, un portale di scambio dell'informazione e una soluzione di Firma Elettronica Avanzata (FEA) che consente agli attori coinvolti nel processo, Clienti e Operatori (dipendenti Banca e Agenti in Attività Finanziaria) di ricevere comunicazioni, notifiche, documenti e rendicontazioni periodiche relative alle attività di propria competenza.

## Acqua

La fonte di prelievo di acqua 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	2020	2019	2018
Volume di acqua (mc)	17.137	13.896	23.705
Edifici che utilizzano impianti di condizionamento ad acqua (numero)	111	111	107

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo.

Tutte le sedi e le filiali si trovano in zone ad alto stress idrico, come risulta dalla verifica effettuata con lo strumento Aqueduct sviluppato dal World Resources Institute per identificare le aree potenzialmente a rischio.



## 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 modalità di smaltimento (Kg)	2020			2019			2018		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Recupero	-	15.050	15.050	3	27.488	27.491	32	29.399	29.431
Smaltimento	121	-	121	165	4.822	4.987	254	100	354
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>15.050</b>	<b>15.171</b>	<b>168</b>	<b>32.310</b>	<b>32.478</b>	<b>286</b>	<b>29.499</b>	<b>29.785</b>

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 derivano 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).

## Impatto ambientale indiretto

Il tema "Impatto ambientale indiretto" rientra tra le tematiche oggetto di rendicontazione, in quanto, seppur al di sotto della soglia di materialità, il Gruppo ha attuato varie attività ad impatto ambientale "indiretto" sia, ad esempio, nell'ambito dei prodotti offerti che con iniziative e campagne di sensibilizzazione sul tema.

Il Gruppo nella propria offerta al cliente include prodotti e servizi con ricaduta positiva in termini di impatto ambientale. Al riguardo, si ricordano:

- **Conto Energia BPP**, finanziamento a lungo termine nato per aiutare le Imprese ad affrontare i costi di realizzazione di un impianto fotovoltaico e per assecondare gli investimenti in energia pulita promossi dal D.Lgs 29/12/2003 nr. 387 e dal DM 19/02/2007;
- gli investimenti agevolati con la misura **Titolo IV - "Aiuti per la tutela dell'ambiente" POR PUGLIA 2014/2020** con obiettivo l'efficienza energetica, la cogenerazione ad alto rendimento e la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- i **finanziamenti destinati all'agricoltura** e in particolare, a conferma del continuo sostegno e supporto del territorio, i finanziamenti destinati al reimpianto degli oliveti danneggiati dal batterio della *Xylella*;
- **Ecobonus 110%**, per la gestione della Cessione del Credito di Imposta e per finanziare da subito l'avvio dei lavori di riqualificazione energetica (Eco bonus e Sisma Bonus), previste dal Decreto Rilancio.



Nel corso del 2020 il Gruppo ha continuato la *campagna di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela e il rispetto dell'ambiente*. In particolare, nel corso dell'anno è stata realizzata una campagna di comunicazione sulla biodiversità e, in particolare, sulle riserve, parchi, oasi e aree marine protette presenti nelle 11 province in cui la Banca opera, attraverso l'utilizzo di immagini riportate all'interno dei documenti ufficiali della Banca (Bilancio, Dichiarazione non Finanziaria e Company Profile).

Le immagini utilizzate raccontano un ecosistema ancora intatto nella sua biodiversità, di eccezionale valore naturalistico, scientifico e paesaggistico, da preservare e valorizzare per garantire alle generazioni presenti e a quelle future il diritto di "vivere bene" in un ambiente protetto ed ecologicamente equilibrato. Il tema della biodiversità è stato ampiamente trattato anche attraverso i social con dei post (di cui alcuni qui di seguito rappresentati) che ne esplicitano l'importanza e che riprendono le immagini contenute nei documenti ufficiali del Gruppo.



Nel 2020 la Capogruppo ha aderito, inoltre, al progetto "*Inalberiamoci, giornate di piantumazione collettiva*" per la riqualificazione degli spazi pubblici, promosso dall'associazione "Terràmja".





## 6 Partecipazione ad Associazioni di categoria e adesione a codici, princìpi 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 condivide – 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 P.A., delle Parti Sociali, della cultura e della ricerca, della scienza e della tecnologia, della politica, dell'informazione e della società civile.
- > **Luigi Luzzatti S.c.p.A.,** società nata tra Banche Popolari per approfondire congiuntamente temi strategici e creare economie di scala.
- > **Iniziativa CertFin,** 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.

# Appendice

Nel seguito si riportano:

- 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 tematiche rilevanti e i correlati aspetti/indicatori GRI;
- la tavola di raccordo tra le informazioni previste dal Decreto Legislativo 254/2016 e gli indicatori GRI.



## Indice dei Contenuti GRI

GRI Content Index			
GRI standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>GRI 101: Fondamentali 2016</b>			
<b>GRI 102: Informativa Generali 2016</b>			
<b>PROFILO DEL GRUPPO</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	12-15; 73-80; 88-91	
102-3	Sede	115	
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	15	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	12-15; 115	
102-6	Mercati serviti	12-15; 73-80; 88-91	
102-7	Dimensione del Gruppo	12-15; 73-80; 88-91	
102-8	Organico del Gruppo	49	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	81	
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno e nella catena di fornitura	7	
102-11	Principio o approccio prudenziale	18-21	
102-12	Adesione a codici, principi e altre iniziative esterne	102	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	102	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente	5	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	18-21	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e codici di condotta	16-17; 34-42; 46-47; 95-97	
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	16-17; 34-42; 46-47; 95-97	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di governo	17-18; 24-25; 30-31; 115	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	22-24; 71; 90	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco degli stakeholder interessati	22	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	49	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	22-23	
102-43	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	23-24; 71; 74-76; 90	
102-44	Aspetti chiave e criticità emersi	23-24; 71; 74-76; 90	
<b>MODALITÀ DI REPORTING</b>			
102-45	Perimetro di rendicontazione	7; 13	
102-46	Processo di identificazione delle tematiche rilevanti	24-25	
102-47	Matrice di materialità/Elenco dei temi materiali	26-27	
102-48	Rettifiche di informazioni	7; 97-98	
102-49	Variazioni rispetto al precedente report	25-27	
102-50	Periodo di rendicontazione	7	
102-51	Data di rendicontazione del report di sostenibilità più recente	Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario al 31.12.2019 pubblicata nel mese di maggio 2020 sul sito Internet della Capogruppo BPP nella sezione <a href="https://www.bpp.it/chi-siamo/responsabilità-sociale">https://www.bpp.it/chi-siamo/responsabilità-sociale</a>	
102-52	Periodicità di rendicontazione	7 (annuale)	
102-53	Contatti utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	115	
102-54	Dichiarazione di conformità ai GRI Standards	7	
102-55	Indice dei contenuti GRI	104-107	
102-56	Attestazione di conformità della società di revisione	111-114	



GRI Content Index				
GRI standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>TEMI MATERIALI</b>				
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 42	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	34-38; 42	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 34-38	
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	43	
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 95-96; 100-101	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	95-96; 100-101	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 34-38; 95-96; 100-101	
	203-1	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi	95-96; 100-101	
<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 81	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	81	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Percentuale di fatturato destinato a fornitori locali	81	
<b>ANTI CORRUZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 34-38	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	16-17; 34-38	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 34-38	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	16-17; 34-38	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	38	
<b>IMPOSTE</b>				
GRI 207: Imposte 2019	207-1	Approccio alla fiscalità	40-42	
Informative sulle modalità di gestione	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	40-42	
	207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	40-42	
GRI 207: Imposte 2019 Informative specifiche	207-4	Rendicontazione Paese per Paese	41-42	
<b>ENERGIA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 95-98	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	95-98	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 95-98	
GRI 302-1: Energia 2016	302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	97	
<b>ACQUA</b>				
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018 Informative sulle modalità di gestione	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	99	
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	99	
GRI 303: Acqua 2018 Informative specifiche	303-3	Prelievo idrico	99	
<b>EMISSIONI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 95-98	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	95-98	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 95-98	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra dirette (Scope 1)	98	
GRI 305: Emissioni 2016	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	98	



GRI Content Index				
GRI standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 95-100	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	95-100	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 95-100	
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	100	
<b>RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 95-100	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	34; 95-96	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27; 95-100	
GRI 307: Rispetto di normative Ambientali 2016	307-1	Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali	96	
<b>OCCUPAZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 46-47; 56-60	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	46-47; 56-57	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	56-57	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	59-60	
GRI 401: Occupazione 2016	401-3	Congedi parentali	59-60	
<b>LAVORO / GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 46-60	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	46-60	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27	
GRI 402: Lavoro/Gestione delle Relazioni 2016	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi	54-55	
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>				
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2018 Informativa sulle modalità di gestione	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	60-65	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	60-65	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	60-65	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60-65	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60-65	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	60-65	
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	60-65	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2018 Informativa Specifiche	403-9	Infortuni sul lavoro	63	
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 50-53	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	50-53	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27; 50-53	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	51	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	53	
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	16-17; 24-27; 34; 46-47	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	34; 46-47	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27; 34-36; 46-47	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	18; 47	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-2	Rapporto tra la retribuzione delle donne e degli uomini	55	



GRI Content Index				
GRI standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	16-17; 24-27; 34; 46-47	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	34; 46-47	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 24-27; 34-36; 46-47	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	35	
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 34-38	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	34-38	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17-17; 34-38	
GRI 415: Politiche Pubbliche 2016	415-1	Contributi politici	38	
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 34-40	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	34-40	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 34-40	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	40	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	40	
<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 34-40; 91-93	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	91-93	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	24-27; 34-40; 91-93	
GRI 418: Privacy del cliente 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	93	

Temi materiali non GRI				
		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>Attenzione verso i soci</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 68-72	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	68-72	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 34-37; 68-72	
BPP 1	BPP 1	Distribuzione dei soci per provincia, natura giuridica, genere ed età	68-69	
<b>Innovazione e trasformazione digitale</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	24-27; 88-91	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	88-91	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	16-17; 88-91	
BPP 2	BPP 2	Utilizzo canali digitali	90-91	



## Tavola di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016 e perimetro degli impatti

TEMI MATERIALI	Aspetto/Indicatori GRI Standards	Interno	Esterno/Stakeholder
<b>REPUTAZIONE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>	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) IMPOSTE (GRI 207)	Gruppo BPP	Tutti
<b>CREAZIONE DI VALORE</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1)	Gruppo BPP	Tutti
<b>VALORIZZAZIONE E CRESCITA DELLE PERSONE</b>	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)	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
<b>QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
<b>CYBER SECURITY</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PRIVACY DEL CLIENTE (GRI 418-1)	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
<b>ATTENZIONE VERSO I SOCI</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)	Gruppo BPP	Soci/Azionisti
<b>TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI (GRI 403)	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
<b>INNOVAZIONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
<b>SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI E SVILUPPO DEL TERRITORIO</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1) PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (GRI 204-1)	Gruppo BPP	Comunità locali e Istituzioni, Soci/Azionisti
<b>CULTURA ED EDUCAZIONE FINANZIARIA</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (GRI 203-1)	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
<b>DINAMICHE OCCUPAZIONALI E OPPORTUNITÀ DI ESPERIENZE LAVORATIVE</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-1)	Gruppo BPP	Comunità locali, Dipendenti e collaboratori
<b>SVILUPPO DEL WELFARE</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-2;GRI 401-3)	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori
<b>IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) ENERGIA (GRI 302-1) ACQUA (GRI 303-3) EMISSIONI (GRI 305-1; GRI 305-2) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306-1)	Gruppo BPP	Comunità locali
<b>IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO</b>	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) ENERGIA (GRI 302-1) EMISSIONI (GRI 305-1; 305-2)	Gruppo BPP	Comunità locali



Decreto Legislativo 254/2016		GRI Standards
<b>Informazioni generali</b>		
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
Assurance esterna		GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-56 - Attestazione di conformità della società di revisione
<b>Tem</b>		
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 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: Principio o approccio prudenziale GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ENERGIA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - ENERGIA: GRI 302-1 - EMISSIONI: GRI 305-1; GRI 305-2 - SCARICHI E RIFIUTI: GRI 306-2 - RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI: GRI 307-1 GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018: INFORMATIVE SPECIFICHE GRI 303-3
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 e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING ED 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: Principio o approccio prudenziale GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e 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 GRI 207: IMPOSTE 2019 - Informativa specifiche: GRI 207-4 GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 - Informativa specifiche: GRI 403-9
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



Temi

	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 OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	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: Principio o approccio prudenziale GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2018 - Informative sulle modalità di gestione
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - OCCUPAZIONE: GRI 401-1; 401-2; 401-3 - LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI: GRI 402-1 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE: GRI 404-1; 404-3 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI: GRI 403 Salute e sicurezza dei lavoratori 2018 - Informative specifiche: GRI 403-9
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 e 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.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11: Principio o approccio prudenziale GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - 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 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 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.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11: Principio o approccio prudenziale GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi e opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - ANTICORRUZIONE: GRI 205-2; 205-3 - POLITICHE PUBBLICHE: GRI 415-1



GRUPPO  
BANCARIO  
BANCA  
POPOLARE  
PUGLIESE

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2020

# Relazione della Società di revisione

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

### Al Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare Pugliese Soc. Coop. per Azioni

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Banca Popolare Pugliese Soc. Coop. per Azioni e sua controllata (di seguito il "Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2021 (di seguito "DNF").

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività 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 dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca Popolare Pugliese Soc. Coop. per Azioni 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, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- c) abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## **Conclusioni**

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

## **Altri aspetti**

Le DNF per gli esercizi chiusi al 31 dicembre 2018 e al 31 dicembre 2019, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono state sottoposte ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente il 28 marzo 2019 e il 21 aprile 2020, ha espresso su tali DNF conclusioni senza rilievi.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Antonio Zecca**  
Socio

Milano, 16 aprile 2021

# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020

## 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](mailto:funzione.contabilita.bilancio@bpp.it).

## I luoghi in fotografia

Lequile (Lecce), festa patronale, p. 3.  
Matera, p. 10.  
Barletta, p. 12.  
Alberobello (Bari), p. 19.  
Bari, p. 24.  
Otranto (Lecce), cava di bauxite, p. 30.  
Lecce, Villa Comunale, p. 32.  
Ostuni (Brindisi), p. 37.  
Montescaglioso (Matera), p. 43.  
Torre Guaceto (Brindisi), p. 44.  
Carpinone (Isernia), p. 50.  
Taranto, Mar Grande, p. 57.  
Torre Mattoni (Ginosa), p. 62.  
Vieste (Foggia), p. 66.  
San Foca (Melendugno, Lecce), p. 70.  
Castelfiorentino (Torremaggiore, Foggia), p. 75.  
Campobasso, p. 82.  
Monopoli (Bari), veduta del porto, p. 91.  
Rudiae (Lecce), p. 94.

**Progetto comunicativo a cura di imovepuglia**

**Foto: Roberto Leone**

**Testi: Omar Dimonopoli**

*In copertina: Le Cesine*

*Progetto grafico e pre stampa: EDI.NEW*

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

*Stampa: Gioffreda - Maglie (LE)*

Maggio 2021

CET1 Ratio<sup>1</sup>  
**19,72%**  
al 31.12.2020<sup>2</sup>



Banca  
Popolare  
Pugliese

\*

(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 19,72% "phase In" 17,89% "fully loaded".

(2) Dal Bilancio approvato dall'Assemblea dei Soci del 28 maggio 2021.

NUMERO VERDE  
800 99 14 99

bpp.it    

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.