

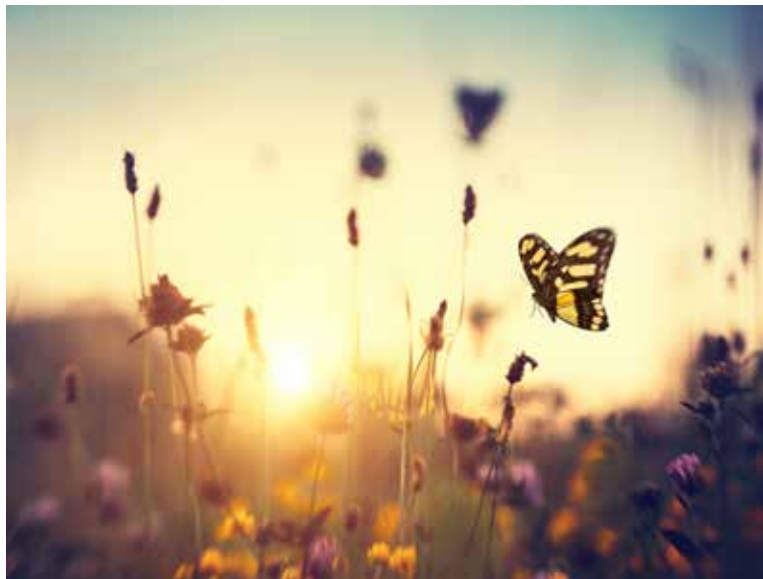
BPER:

Banca

SINTESI

Bilancio di Sostenibilità BPER Banca 2017

Esercizio 2016



Lettera agli stakeholder

Le banche
non sono
tutte uguali

“Abbiamo alle spalle una storia, lunga 150 anni, fatta di successi e di aggregazioni riuscite, in cui il corretto rapporto con il territorio e l’impegno verso la clientela sono stati i pilastri fondamentali della crescita.

È questa la strada su cui intendiamo proseguire, creando valore per azionisti, clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori e più in generale per tutti i portatori d’interesse con cui l’Istituto si rapporta.

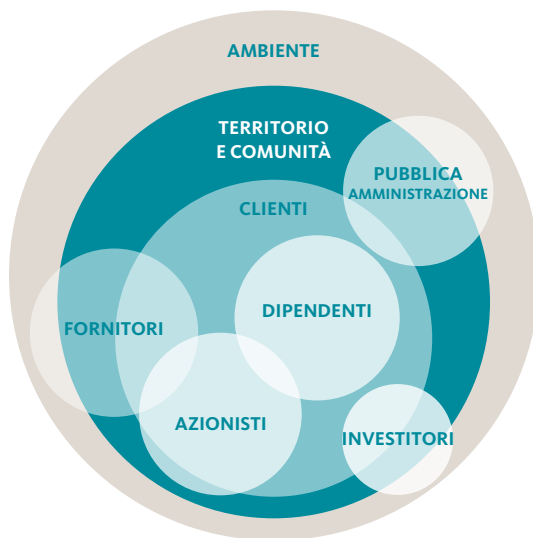
Vogliamo farlo attraverso precise scelte di governance che coinvolgono tutte le aree operative e che tengono in considerazione non solo gli impatti economici e finanziari, ma anche le ricadute su ambiente e società, in una valutazione a 360 gradi dei rischi e delle opportunità presenti nel contesto in cui l’Istituto opera.”

Luigi Odorici
Presidente
BPER Banca

Alessandro Vandelli
Amministratore Delegato
BPER Banca

Gli stakeholder

BPER Banca definisce le proprie strategie e i propri obiettivi tenendo in considerazione i bisogni, le aspettative e le esigenze di tutti i suoi stakeholder. Infatti, come la Banca è parte attiva della vita e delle scelte dei suoi portatori di interesse, così ne è a sua volta influenzata. Tale concetto è di facile comprensione se lo si applica alla clientela o agli azionisti ma non è meno vero se si sposta l'attenzione su dipendenti, fornitori e territorio di appartenenza.

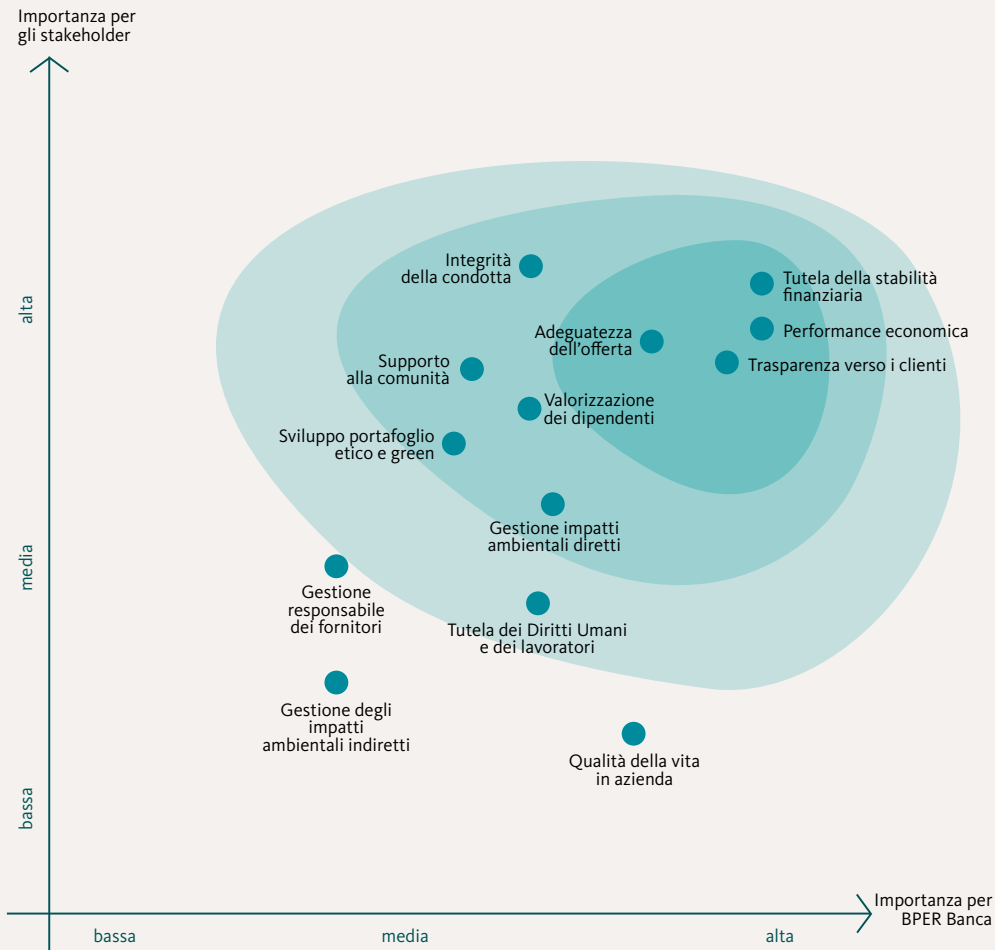


Matrice di materialità

Come richiesto dalle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI G4), BPER Banca ha definito, attraverso una ricerca interna e attività di ascolto con i propri stakeholder, quali fossero gli aspetti veramente rilevanti da rendicontare nel proprio Bilancio di Sostenibilità (Material Aspect).

Si definisce “materiale” un argomento in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un’organizzazione e dei suoi stakeholder.

Attraverso l’analisi di materialità si è potuto inoltre valutare l’allineamento tra il posizionamento strategico dell’azienda e le aspettative del proprio contesto di riferimento, per prevenire rischi e cogliere opportunità nell’ambito della Sostenibilità.



Governance

BPER Banca S.p.A., Capogruppo del Gruppo BPER Banca S.p.A., opera prevalentemente in Italia con una rete di 779 sportelli dislocata in quindici regioni. L'Istituto è quotato dal settembre 2011 nel FTSE Mib, il più significativo indice azionario di Borsa Italiana.

Il Gruppo BPER è costituito da 4 banche, autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza. Oltre agli Istituti di Credito il Gruppo comprende anche numerose società prodotte e strumentali.

L'obiettivo di BPER Banca è rispondere alle sfide di mercati sempre più competitivi, combinando la solidità di una banca nazionale di primo piano alla conoscenza reale dei territori in cui i clienti vivono e operano. Una banca vocata alle famiglie e alle piccole e medie imprese, in coerenza con gli obiettivi di sostegno attivo e prossimità ai bisogni e ai progetti espressi dal tessuto socio economico dei territori d'insediamento.

Banche territoriali

BPER Banca

Cassa di Risparmio di Bra

Cassa di Risparmio di Saluzzo

Banco di Sardegna

Banca di Sassari

Società di prodotto

Asset Management

Parabancari credito al consumo

Optima Sim

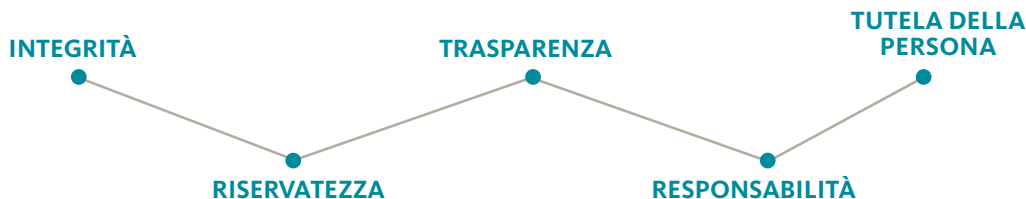
Sardaleasing

Emil-Ro Factor

Divisione Consumer

Mission e valori

“Creare **valore** per tutti gli stakeholder (clienti, soci, azionisti, fornitori, dipendenti e contesto sociale) in modo **sostenibile e duraturo** nel tempo.”



BPER Banca si è dotata di un **Codice Etico** e di un **Modello di Organizzazione e Gestione** al fine di assicurare una gestione orientata alla legalità e alla trasparenza. I due documenti costituiscono il sistema di prevenzione adottato dalla Banca.

Valore economico generato e distribuito

(Migliaia di euro)	31-dic-15	%	31-dic-16	%
Totale valore economico direttamente generato	1.274.324		1.082.539	
Valore economico distribuito ai fornitori	(414.434)	32,52	(446.463)	41,2
Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori	(523.844)	41,1	(481.800)	44,5
Valore economico distribuito ad azionisti ¹	(48.131)	3,78	(28.879)	2,67
Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica	(159.430)	12,51	(93.977)	8,68
Valore economico distribuito alla collettività ²	(940)	0,07	(869)	0,08
Totale valore economico distribuito	(1.146.779)	90	(1.051.989)	97,2
Totale valore economico trattenuto	127.545	10	30.550	2,8

¹ Proposta approvata dal Consiglio di Amministrazione e sottoposta all'Assemblea ordinaria in sede di approvazione del bilancio

² Tale dato comprende solo le erogazioni liberali escludendo tutte le attività di sponsorizzazione vedi pag. 20

Il bilancio di esercizio di BPER Banca è reso disponibile all'indirizzo: [www.bper.it/Investor Relations/ Bilanci e Relazioni BPER](http://www.bper.it/Investor_Relations/Bilanci_e_Relazioni_BPER)

Qui riportiamo invece informazioni sulla creazione del valore economico generato da BPER Banca e su come questo sia stato redistribuito sui territori in cui la Banca opera.

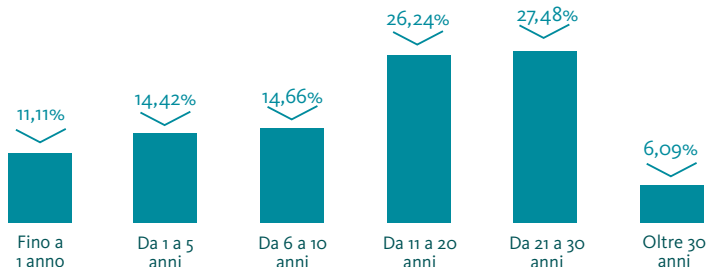


I nostri clienti

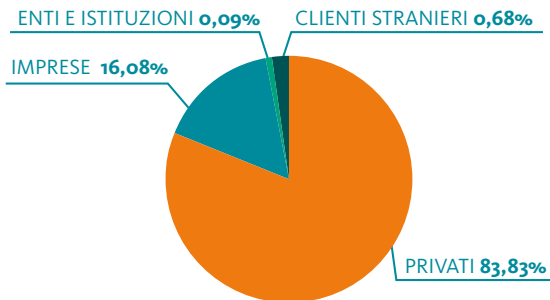
Tot n° clienti:
1.468.767

Credito erogato:
35.478.258.000 euro

Ripartizione per anzianità del rapporto - Privati



Suddivisione del portafoglio clienti per tipologia per settore



Attività di ascolto

La qualità del servizio è un fattore strategico di competizione nel mercato e in quanto tale richiede un presidio stringente e un governo consapevole da parte della Banca. Da questo principio è nata l'esigenza di costruire un sistema di monitoraggio della qualità percepita dai clienti che abbracci tutti i segmenti di clientela e i diversi momenti della relazione banca-cliente.

Nps: Il Net Promoter Score è un indicatore che misura la disponibilità dei clienti a raccomandare un prodotto, marca o servizio.

Cs: Indice sintetico di Customer satisfaction, esprime il grado di soddisfazione del cliente utilizzando una scala da 0 a 100.

Segmento	Indice sintetico di CS BPER Banca 2016	NPS 2016
Privati	77,9	+22,4%
Imprese Retail	70,9	+0,7%
Corporate	73,3	

Nel corso del 2016 è stato, inoltre, attivato il sistema di monitoraggio della qualità di servizio a livello di filiale. La nuova metrica è stata denominata IESS (Indice di experience e soddisfazione di servizio) che esplora tutti gli aspetti della esperienza all'interno della filiale

Segmento	IESS BPER Banca 2016	NPS 2016
Privati	84	+48%
Imprese Retail	81	+34%

Portafoglio Etico e Green

Prodotti e servizi con finalità sociali

(migliaia €)	Erogato
Mutuo promozione 0,89%	28.454
Prestito PC Zero	108
Prestito Libri Zero	148
Prestito Grande	114
Prestito Giovani	1.983
Prestito senza Barriere	236
Totale	31.041

Microcredito: **230.358 euro**

BPER Banca ha realizzato un'importante convenzione con l'Ente Nazionale per il Microcredito per fornire ai clienti che richiedono il Microcredito PMI i servizi ausiliari previsti per legge: plafond Euro 75.000.000

Energie rinnovabili: **1.046.000 euro**

Finanziamenti a favore delle imprese per l'uso di energie rinnovabili

Project Finance: **587 mln euro**

Finanziamenti in essere di Project Finance al 31/12/2016 per energie rinnovabili e ambiente

Efficienza energetica: **1.788.000 euro**

Finanziamenti a favore delle famiglie

Banca Etica e Etica Sgr

BPER Banca è socia di Banca Etica e di Etica Sgr: grazie ad un accordo di collaborazione con Etica Sgr, società di gestione del risparmio creata da Banca Popolare Etica, BPER Banca offre prodotti finanziari che operano nel rispetto dell'ambiente e dei diritti umani, escludendo i titoli di Stati e le azioni di Imprese coinvolti in attività controverse.

BeAtlas:

È il progetto sperimentale di innovazione sociale di BPER Banca dedicato alle comunità di stranieri in Italia. Il modello prevede delle figure dedicate (Social Business Manager) che si occupano di costruire la relazione con le comunità, ne ascoltano i bisogni e partecipano alla definizione e allo sviluppo dei progetti. Il successo raggiunto da BeAtlas ha premiato la Banca con tre diversi riconoscimenti pubblici da parte di ABILab, dalla Presidenza del Consiglio e da Milano Finanza.

LIFE4ENERGY:

BPER Banca è la banca pilota per uno strumento di Project Finance – il Private Finance For Energy Efficiency (PF4EE) instrument – definito nell'ambito di un accordo comune tra Banca Europea degli Investimenti e Commissione Europea e che BPER potrà utilizzare in via esclusiva per i prossimi 36 mesi. Obiettivo: incentivare gli investimenti in progetti di efficientamento energetico con un portafoglio di finanziamenti fino 50 mln di euro dedicato a PMI e grandi imprese.

I nostri dipendenti

Le persone sono le risorse più preziose della Banca e ne rappresentano il vero vantaggio competitivo.

Dipendenti per tipologia contrattuale

 DONNE
38,5%

 UOMINI
61,5%

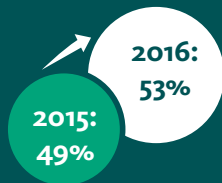
	2016	
	M	F
A tempo indeterminato	4.944	3.085
A tempo determinato	3	1
Apprendistato	15	27
Totale dipendenti interni per genere	4.962	3.113
Totale dipendenti interni	8.075	

Consiglio di amministrazione

 DONNE
35%

 UOMINI
65%

Assunzioni donne



Assunzioni 2016

Tempo indeterminato



Il 9%
dei dipendenti
è PART TIME



8,5%



0,6%



UN FIOCCO IN AZIENDA

Un sito dedicato alle neo mamme di BPER Banca
che sono in maternità



Work life
balance



Team
coaching



Area
maternità

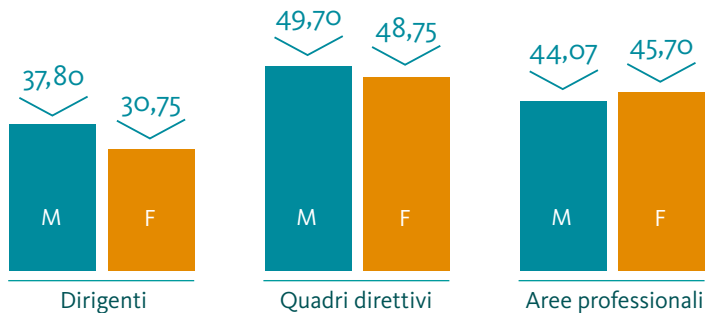
Rassegna stampa
del gruppo



BPER Banca riserva grande attenzione alla formazione continua e all'aggiornamento professionale, sviluppando iniziative che rinforzino le conoscenze tecniche e le competenze manageriali dei propri dipendenti. Le attività progettate dalla Formazione nel 2016 sono state sviluppate in coerenza con il Piano Industriale 2015-17, con l'obiettivo di supportare le persone a gestire i profondi cambiamenti avvenuti nella Rete e nelle strutture di Direzione Generale. L'offerta formativa complessiva a disposizione di ogni dipendente consta di oltre 100 titoli e viene costantemente aggiornata rispetto all'evoluzione dei mestieri, dei ruoli agiti dalle persone e ai mutamenti di scenario esterno.

Ore medie annue di formazione: 46,11

Ore di formazione medie per genere e ruolo



Welfare

Nel 2016 è stato ampliato il Piano Welfare a cui possono accedere tutti i dipendenti della Banca (contratti full-time o part-time).

Nel Portale Welfare Aziendale sono descritte tutte le agevolazioni raggruppate per aree tematiche:



- polizza sanitaria/dentaria
- polizza infortuni
- Long Term Care in caso di non autosufficienza
- check-up
- accordo premorienza (in caso di morte o di invalidità permanente durante gli anni di servizio)
- fondo pensione integrativo
- condizioni agevolate sui principali servizi bancari
- buoni pasto e buoni regalo
- convenzioni a carattere nazionale e locale

Sono previste inoltre agevolazioni e provvidenze ai lavoratori studenti e ai diversamente abili, borse di studio per i figli dei dipendenti, una mensa aziendale a Modena, un servizio di biblioteca e un CRAL aziendale.

Ambiente

BPER Banca, al fine di garantire una gestione sostenibile delle risorse ambientali impiegate nelle proprie attività, ha avviato un processo di monitoraggio dei consumi finalizzato alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime che dell'energia.

(kg)	2015	2016
Totale carta da ufficio acquistata:	914.285	873.095,5
Carta certificata FSC	95,2%	19,8%
Percentuale di carta riciclata	4,8%	80,2%

(kg)	2016
Totale peso rifiuti non pericolosi:	891.303
Totale peso rifiuti pericolosi:	1.730

Rifiuti inviati a riciclo



100%

energia elettrica
rinnovabile

172.698

kWh/anno
prodotti con
impianti
fotovoltaici

71.736

kWh/anno
risparmiati grazie
all'efficiamento
energetico

	2016
Riscaldamento (GJ)	65.893
Energia elettrica (GJ)	144.282
da fonti rinnovabili (acquistata) (GJ)	143.660
da fonti rinnovabili (autoprodotta) (GJ)	622
da fonti rinnovabili (%)	100%
TOTALE (GJ) di cui	227.338
Combustibili non rinnovabili	83.056
Energia rinnovabile	144.282
% rinnovabili sul totale	63%

22.263

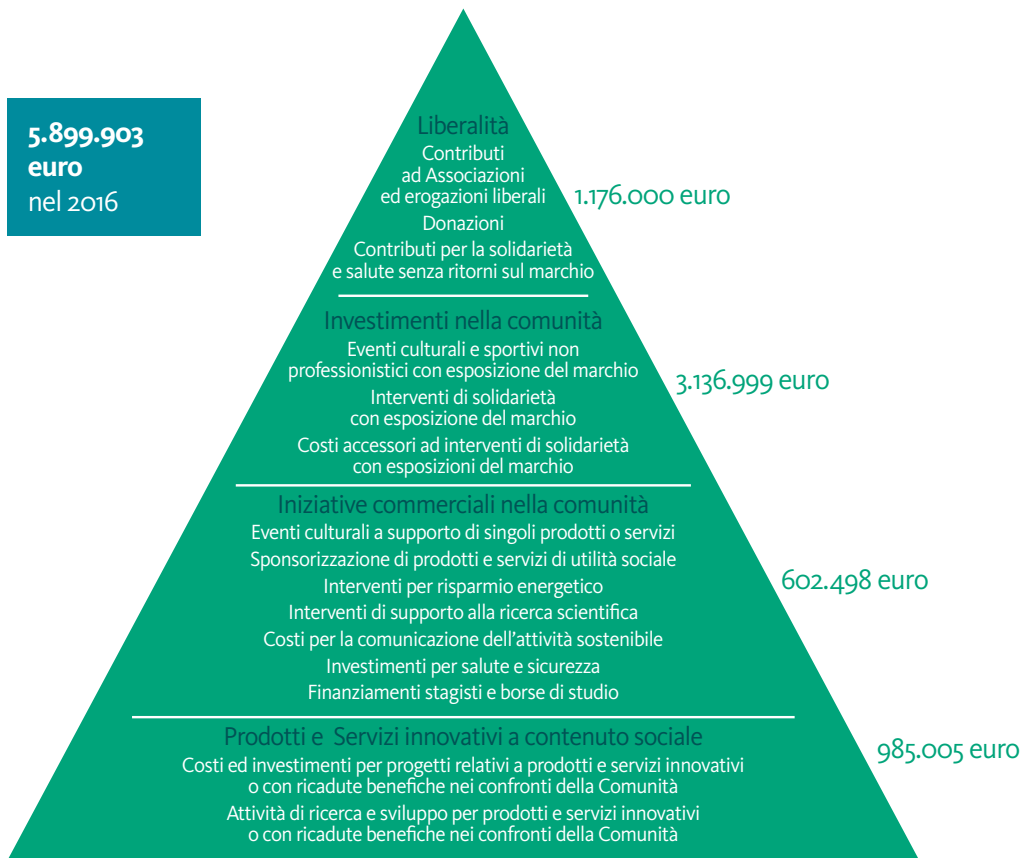
tonnellate di CO₂
non emesse che
corrisponde a piantare
31.804 alberi, cioè una
foresta di quasi 30 ettari
(43 campi da calcio)

205.507

tonnellate di CO₂
non emesse
grazie al collocamento
di Etica Azionario
(Etica Sgr)

Il rapporto con la comunità

5.899.903
euro
nel 2016



Alcuni dei principali progetti sostenuti dalla Banca:

Emporio solidale “**Il Mantello**” di Ferrara

Carte Etiche brandizzate

135 tra **Borse di Studio** e premi di laurea

Sostegno economico a diverse importanti **realità teatrali e Musei**

22 **Eventi culturali gratuiti** di livello locale e nazionale presso il BPER Forum Monzani di Modena

BPER Banca ha creduto e sostenuto anche diversi importanti Premi tra cui il **Premio Strega Giovani** e **Premio Strega Ragazzi-Ragazze**

Sostegno a importanti **esposizioni d’arte** nazionali e locali

Acquisizione di un elettromiografo da utilizzare per le diagnosi delle malattie rare, e in particolare della SLA (**Fondazione il Bene di Bologna**)

Acquisizione di uno spettrofotometro per i progetti di ricerca su farmaci antitumorali ed infettivi (**UNIMORE**, Dipartimento di Scienze della Vita)

Educazione Finanziaria

A supporto dei clienti e delle loro famiglie e a sostegno di una società che BPER Banca vuole sempre più inclusiva, continua l'impegno dell'Istituto nella realizzazione di interventi di Educazione Finanziaria sui territori di riferimento.



Scuole primarie

grande.bper.it

È stato implementato, per l'anno scolastico 2016/17, il progetto di edutainment "Grande!" che ha lo scopo di insegnare ai bambini il valore del risparmio attraverso attività ludiche. Tale progetto è supportato da un sito dedicato, da materiale didattico originale e da un concorso che ha coinvolto più di 1000 scuole.

Scuole secondarie di primo e secondo grado

Realizzazione di eventi in collaborazione con la “Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio” (FEDUF).

Canali Social (Facebook)

BPER Banca ha implementato un percorso informativo su temi di educazione finanziaria con la collaborazione dei dipendenti.



“Educazione Finanziaria: la sfida da vincere per una crescita sostenibile”

Convegno nazionale realizzato a Matera in collaborazione con Etica Sgr e con il patrocinio di Plus 24, de Il Sole 24 Ore.

Obiettivi RSI per il 2017

Personale

1. Effettuare un'analisi di clima aziendale
2. Definire un piano di comunicazione interna relativo a tematiche di responsabilità sociale
3. Introdurre la sperimentazione di soluzioni e modalità innovative di lavoro che favoriscano la conciliazione tra vita privata e quella professionale
4. Ampliamento del Portale Welfare
5. Organizzazione di eventi di carattere sociale e ambientale per i dipendenti

Fornitori

1. Completare il modello di vendor rating e avviarne l'applicazione
2. Realizzare un'analisi di fattibilità per la definizione di un rating etico/di sostenibilità

Clienti

1. Potenziare e dare sistematicità alle attività di ascolto della clientela
2. Implementare su tutta la rete distributiva processi, strumenti e modelli comportamentali orientati all'eccellenza nei servizi
3. Rivedere il sistema di intercettazione, gestione e prevenzione dei disservizi

4. Ampliare e migliorare l'offerta nei confronti di determinati target di clientela (es. teenager)
5. Potenziare i canali remoti per agevolare l'accesso ai servizi bancari
6. Ampliare e migliorare la proposta di prodotti e servizi in ambito credito riservati alle famiglie e a alle piccole imprese

Investitori

1. Promuovere incontri con investitori
2. Implementare nuove forme di comunicazione

Governance

1. Portare a termine i lavori dei cantieri individuati nel Piano Industriale 2015-2017
2. Avviare il percorso di definizione del nuovo Piano Industriale
3. Aggiornare il Risk Appetite Framework con una declinazione delle società del Gruppo e attuare framework specifici per il rischio operativo e reputazionale
4. Redigere il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo
5. Rendicontare le attività di sostenibilità secondo gli SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)
6. Aderire alla fondazione Global Compact Network Italia

Ambiente

1. Completare le 70 filiali (BEMS) ed avviare il sistema di telecontrollo e monitoraggio energetico
2. Monitorare con cadenza quadrimestrale le diverse tipologie di rifiuti
3. Acquistare 4 auto ibride
4. Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali
5. Potenziare le attività di rendicontazione degli impatti ambientali

Rapporti con la comunità e Diritti Umani

1. Implementare progetti strutturati di Educazione Finanziaria per adulti
2. Rivedere le Linee Guida Armamenti

Ringraziamo le Funzioni di BPER Banca che hanno collaborato al Bilancio di Sostenibilità, realizzato dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI.

Il Bilancio di Sostenibilità completo è scaricabile da
www.bper.it/sostenibilita

Grazie al vostro aiuto il nostro Bilancio di Sostenibilità può diventare più utile, chiaro ed interessante: per questo motivo vi invitiamo a rispondere al **questionario di gradimento** online che si trova su www.bper.it/questionario-sostenibilita

Per informazioni: Numero Verde 800.20.50.40 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 20,30, rsi@bper.it)

Grafica e impaginazione: mediamo.net

SINTESI
Bilancio
di Sostenibilità
BPER Banca 2017
Esercizio 2016