

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2022



Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

***DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO***

2022

SOMMARIO

Nota metodologica e guida alla lettura	4
Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia	9
Il modello aziendale e di gestione delle attività di business	33
I temi materiali connessi alle attività di business	51
Aspetti sociali	59
Lotta alla corruzione attiva e passiva	109
Gestione del personale	117
Rispetto dei diritti umani	139
Aspetti ambientali	145
GRI Content Index	160
Riferimenti all'Agenda 2030	165
Appendice 1/ TCFD	165
Relazione della Società di Revisione	169

NOTA METODOLOGICA E GUIDA ALLA LETTURA

Forte di una consolidata tradizione nella rendicontazione di sostenibilità, **il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento in conformità alle disposizioni del decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi “D. Lgs. 254/2016” o “Decreto”)** e in continuità con gli esercizi di reporting precedenti. Risulta infatti per legge esonerato dall'obbligo di redazione della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) secondo quanto previsto dall'art. 6 del D. Lgs. 254/2016: in quanto le informazioni non finanziarie, così come definite nel decreto medesimo, vengono già raccolte e consolidate dalla Capogruppo francese Crédit Agricole S.A. nel proprio documento di rendicontazione extra finanziaria.

La Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario (DNF) è lo strumento con cui il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rendiconta e comunica in forma volontaria le attività di natura non finanziaria che riguardano il proprio esercizio. **Il documento pubblica le informazioni e i dati che meglio descrivono le attività della banca dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022, secondo gli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva indicati dal Decreto Legislativo 254/2016.** Per quanto concerne il perimetro di rendicontazione, è rilevante segnalare che nel corso del 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha concluso la fusione per incorporazione del Credito Valtellinese e successivamente di Crédit Agricole FriulAdria S.p.A. I dati e le informazioni relative a ex-Credito Valtellinese e ex-Crédit Agricole FriulAdria sono dunque integrati nella rendicontazione, eccetto laddove non specificatamente indicato nel testo. Eventuali omissioni o modifiche al perimetro di rendicontazione saranno espressamente e puntualmente indicate laddove dovessero verificarsi. La DNF costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma è parte integrante della documentazione relativa alla Rendicontazione 2022. Le informazioni contenute vengono filtrate e interpretate secondo le attività e le caratteristiche delle entità del Gruppo, per una completa comprensione delle stesse e degli impatti derivanti¹.

L'**analisi di materialità**, richiamata nella normativa, che sarà spiegata in modo esaustivo e puntuale nella sezione apposita, è il principio ispiratore del Decreto 254/2016, che ne dà un'interpretazione focalizzata sulle dinamiche di business e sui rischi ed opportunità ad esse connessi.

L'aggiornamento delle linee guida GRI Universal Standard del 2021, orienta l'analisi di materialità in relazione al contesto e agli impatti che le attività dell'organizzazione hanno su economia, ambiente e società, quali input chiave per la strategia e la rendicontazione di sostenibilità.

L'attività di ascolto strutturato dei propri stakeholder che già rappresenta un presidio sistemico in grado di rafforzare la strategia di sostenibilità della banca, in occasione dell'analisi di materialità diviene lo strumento privilegiato per far emergere gli impatti generati dalle attività dal Gruppo.

A tal fine, il Gruppo ha rinnovato il proprio impegno nello sviluppo di un percorso di **stakeholder engagement** annuale, sempre ispirato ai riferimenti metodologici della linea guida AA1000^{**}. Tale processo ha condotto all'identificazione degli **impatti rilevanti**, per poi operare una definizione concettuale e semantica degli stessi, in una logica di raccordo, quali temi materiali e rilevanti per il Gruppo. I temi risultati materiali sono stati poi collegati con i contenuti del D. Lgs. 254/2016, e **per ognuno sono stati associati i rischi, le politiche, gli impegni assunti dal Gruppo e le performance di gestione ottenute nel corso dell'anno.**

1 Cfr. art 3, comma 1

* In conformità con l'art. 6 del D. Lgs. 254/2016.

** Lo standard AA1000 sullo Stakeholder Engagement rappresenta un quadro di riferimento per la progettazione per percorsi di ingaggio e ascolto degli attori chiave, in grado di garantire l'implementazione, la verifica della qualità e del grado di comunicazione verso i propri stakeholder. Concepito per essere utilizzato come standard a sé stante o complementare ad altri strumenti, framework e linee guida, può essere utilizzato, ad esempio, quale strumento per rafforzare la trasparenza ed il reporting.

Aspetti richiamati dal D. Lgs. 254/2016	Declinazione sul Gruppo Bancario in coerenza con i temi materiali	Contenuti minimi richiesti dal D. Lgs. 254/2016
Aspetti sociali	Creazione di valore sostenibile e duraturo (tema non direttamente materiale)	Non esplicitati dal D. Lgs. 254/2016
	Innovazione e accessibilità del modello	
	Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile	
	Banca e territorio	
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Imprenditorialità e filiera agri-agro	Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con indicazione degli strumenti a tal fine adottati
	Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività. (tema non direttamente materiale)	
Rispetto dei Diritti Umani	Tema non direttamente materiale per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, ma accostato e approfondito in merito al finanziamento al settore della difesa	Misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori
Gestione del personale	Centralità delle persone	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, misure volte ad attuare convenzioni internazionali e politiche retributive
Aspetti ambientali	Cambiamento climatico e patrimonio ambientale	L'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, e l'impiego di risorse idriche; le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera; l'impatto, ove possibile sulla base di ipotesi o scenari realistici anche a medio termine, sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza, o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario

In continuità con le precedenti annualità, la rendicontazione delle performance è strutturata secondo le indicazioni del framework internazionale GRI Standards del Global Reporting Initiative², in modo tale da garantire una comunicazione delle informazioni di sostenibilità chiara, puntuale e precisa.

La Dichiarazione Non Finanziaria 2022 recepisce gli ultimi aggiornamenti degli standard rendicontativi GRI - Universal Standard - e con essi anche il nuovo approccio all'analisi di materialità.

Quest'ultima, infatti, non si fonda più sulla rilevanza dei temi quale esito dell'incrocio della prospettiva interna (valutazione del management) ed esterna all'azienda (valutazione degli stakeholder) ma si concentra sull'**individuazione degli impatti (positivi, negativi, attuali e potenziali) delle organizzazioni sull'economia, l'ambiente e le persone, inclusi quelli sui diritti umani, e la valutazione della loro portata, integrando la prospettiva degli stakeholder in un ampio e continuativo processo di valutazione.**

Inoltre, per consentire una lettura a tutto tondo e trasparente delle informazioni, i dati sono rappresentati su base triennale.

Ai GRI Standards **vengono inoltre affiancate le linee guida GRI-G4 "G4-Financial Services Sector Disclosures"**, il supplemento di settore con gli indicatori specifici per monitorare le informazioni dell'attività finanziaria. In seguito al nuovo aggiornamento dei GRI Universal Standard, il Gruppo Bancario Crédit Agricole ha deciso di adottare la modalità di rendicontazione **"with reference to the GRI Standards"** prevista dagli stessi.

² Cfr. art. 3, comma 5 D. Lgs. 254/201. La metodologia di rendicontazione del GRI è la più utilizzata a livello internazionale.

Sebbene l'approccio sia cambiato, **obiettivo principale della Banca in questo processo rimane sempre quello di garantire un'informazione completa, trasparente e significativa in tutti gli ambiti di impatto emersi come rilevanti**, oltre che per quanto riguarda ulteriori temi ritenuti fondamentali per il Gruppo tra cui integrità e trasparenza nei processi di governance, rispetto dei diritti umani e creazione di valore sostenibile e duraturo.

L'elenco degli indicatori utilizzati per la rendicontazione viene pubblicato al termine del documento. L'area di consolidamento delle informazioni contenute nella DNF coincide con quella del bilancio consolidato³, riportata nella Nota Integrativa Consolidata. All'interno del documento sono riportate le informazioni frutto del lavoro di raccolta annuale svolto dalle funzioni responsabili, che hanno estratto i dati dai sistemi informativi aziendali, dalla fatturazione e dalla reportistica interna ed esterna, riportato all'interno del GRI Content Index. Il lavoro di raccolta è stato coordinato e finalizzato nella struttura definitiva dal **Servizio Responsabilità Sociale**.

Il documento contiene inoltre riferimenti⁴ che rimandano alla Relazione di gestione, alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e al Sito Internet della Società (www.credit-agricole.it).

Per quanto riguarda gli indicatori relativi ai consumi di energia elettrica, in particolare con riferimento alla tabella "Emissioni GHG in atmosfera" (GRI 305-1 e 305-2) si segnala che il calcolo dei valori energetici per autotrazione derivanti da fonti rinnovabili ha subito un affinamento metodologico. Si rimanda al capitolo "Aspetti ambientali" per maggiori informazioni.

Il presente documento è sottoposto a revisione limitata da parte della società **PricewaterhouseCoopers SpA**. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D. Lgs. 254/2016 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - "limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo approva la presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario in data 23/03/2023. La DNF, pubblicata annualmente, è consultabile nell'ultima edizione disponibile nella sezione **"Responsabilità Sociale d'Impresa"** del Sito Internet di Gruppo.

Tassonomia UE - Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE 2020/852

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia non è soggetto all'obbligo di includere nella Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario informazioni su come e in che misura le attività dell'impresa sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili. Questo adempimento è previsto per le imprese soggette all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 19 bis o dell'articolo 29 bis della direttiva 2013/34/UE dall'art. 8 sulla trasparenza delle imprese nelle dichiarazioni di carattere non finanziario del Reg. UE 2020/852 (Regolamento sulla Tassonomia UE). Il Gruppo è esonerato dall'obbligo di redazione di una DNF* ma ha scelto di predisporre volontariamente il presente documento.

Le informazioni previste dall'art. 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178 relative al Gruppo Crédit Agricole Italia sono consolidate all'interno degli indicatori di performance riportati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario predisposta dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A.**

³ Cfr. art 4, comma 1.

⁴ Cfr. art 5, comma 4.

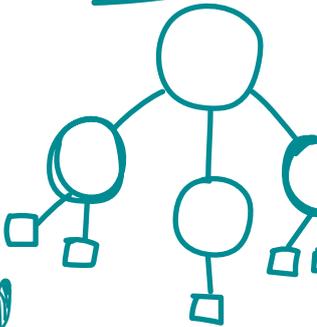
** REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2021/2178 DELLA COMMISSIONE del 6 luglio 2021 che integra il regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio precisando il contenuto e la presentazione delle informazioni che le imprese soggette all'articolo 19 bis o all'articolo 29 bis della direttiva 2013/34/UE devono comunicare in merito alle attività economiche ecosostenibili e specificando la metodologia per conformarsi a tale obbligo di informativa.

RAISON D'ÊTRE

Non è
solo un
documento
che serve
per
definire
la
missione
e
i
valori
della
azienda
ma
è
anche
uno
strumento
per
guidare
le
decisioni
e
le
azioni
della
organizzazione

COLLABORATORI

02



IL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il Gruppo Crédit Agricole

Il Gruppo Crédit Agricole in Italia

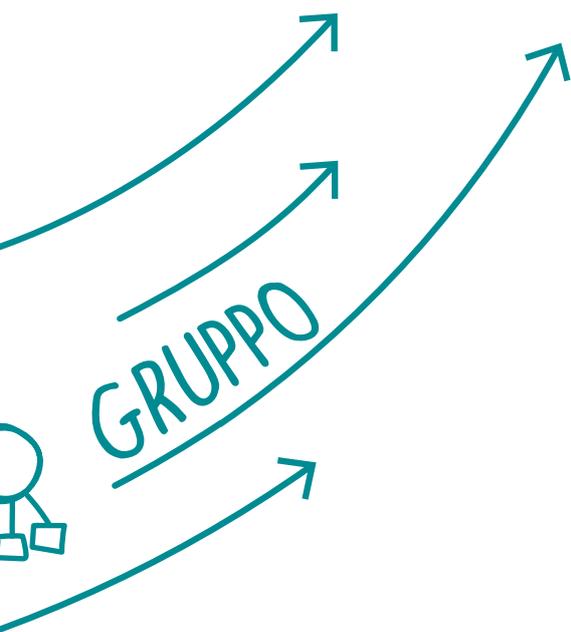
L'offerta del Gruppo in Italia

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Quote di Sportelli per regione

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
DI BUSINESS**

**APPROCCIO E MODELLO
DI SOSTENIBILITÀ**



IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE



- Banca Retail in Europa
- Operatore Europeo nel risparmio gestito
- Operatore nella bancassicurazione in Francia
- Finanziatore dell'economia europea

I NUMERI CHIAVE



53
milioni di clienti



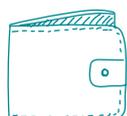
47
Paesi



147.000
collaboratori



7,9 mld€
utile netto sottostante



167,3%
Liquidity Coverage Ratio



17,6%
Ratio Cet 1

RATING

A+

S&P Global Ratings

Aa3

Moody's

A+

Fitch Ratings

AA(low)

DBRS

IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA



Operatore italiano
nel credito al consumo



Operatore italiano
nel risparmio gestito



IRC
in Italia*

I NUMERI CHIAVE



5,5

milioni di clienti attivi



98,5 mld€

impieghi



Circa 17.000

collaboratori



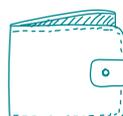
1.097 mln€

utile netto



317,5 mld€

raccolta totale



4.365 mld€

ricavi

* Indice di Raccomandazione Cliente strategico - fra le banche universali.

L'OFFERTA DEL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA



IL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il **Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia** si pone come Banca di prossimità coprendo tutti i segmenti di mercato, grazie a un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente.



Oltre **2,7**
milioni di clienti



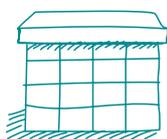
Oltre **12.600**
collaboratori



433 mln€*
utile netto di Gruppo



2,6 mld€
proventi operativi netti



Oltre **1.300**
punti vendita



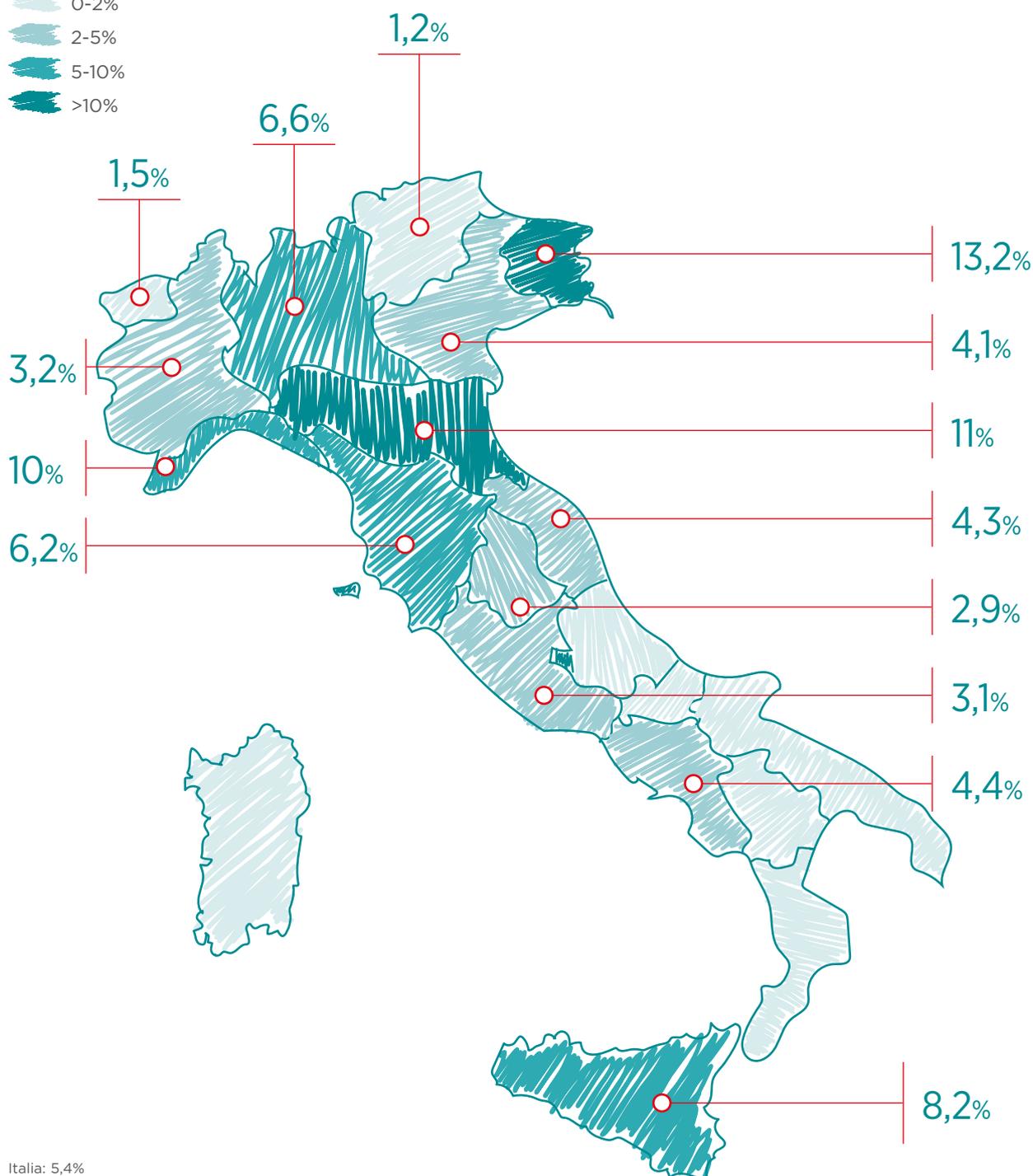
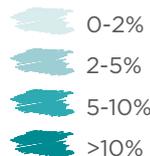
64,3 mld€**
impieghi complessivi

* Esclusi effetti non ricorrenti; 559 milioni inclusi effetti non ricorrenti.

** Esclusi i titoli governativi al costo ammortizzato.

QUOTE DI SPORTELLI PER REGIONE

Quote sportelli



Italia: 5,4%

Dati al 31 dicembre 2022

Sportelli Crédit Agricole Italia al 31/12/2022 vs Sistema 31/12/2022

 **CRÉDIT AGRICOLE**

Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è una delle principali banche italiane, fortemente radicata sul territorio nazionale, che ha origine da istituti di credito locali.

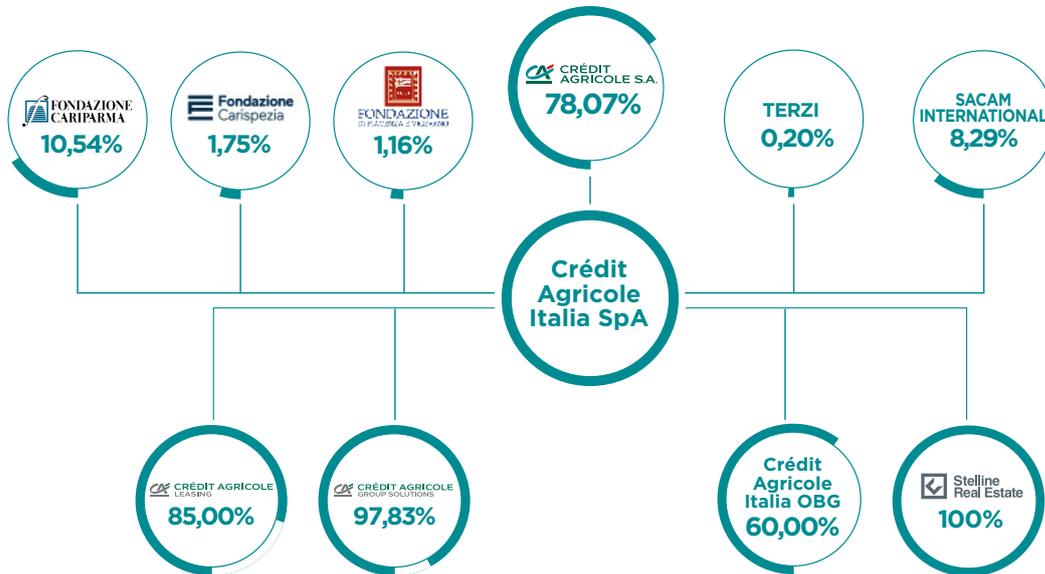
 **CRÉDIT AGRICOLE**
LEASING

Società di riferimento del Gruppo per il leasing. Crédit Agricole Leasing Italia **opera nel leasing strumentale, targato, immobiliare, aeronavale e energie rinnovabili. Il portafoglio crediti a fine 2022 ammonta a 2.769 miliardi di euro.**

 **CRÉDIT AGRICOLE**
GROUP SOLUTIONS

Società consortile del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia in cui sono confluite attività relative agli ambiti **Processi Operativi, Sistemi Informativi, Tecnico Logistica, Sicurezza, Business Continuity, Acquisti e Gestione Immobili, Amministrazione del Personale.**

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS



AGIRE PER IL DOMANI

Il 2022 è stato caratterizzato da un contesto geopolitico, economico, sociale estremamente complesso: la crisi, conseguenza dell'emergenza pandemica e del conflitto russo-ucraino tuttora in corso, ha generato a sua volta una situazione di incertezza e instabilità rispetto a modelli di vita e di business considerati nel tempo acquisiti e inalterabili.

In questo contesto, anche gli istituti bancari che tradizionalmente rivestono un ruolo sociale nei territori di appartenenza, sono chiamati a fare la propria parte in tema di finanza sostenibile, indirizzando gli investimenti verso attività e progettualità a basso impatto, che prevedano contemporaneamente la creazione di valore aggiunto per le comunità locali.

Il Gruppo Crédit Agricole Italia si confronta da tempo con tematiche quali il cambiamento climatico, la tutela dell'ambiente, l'uguaglianza sociale, i nuovi standard lavorativi e lo fa grazie alla sensibilità del gruppo internazionale cui appartiene, che da oltre un decennio ha fatto propri questi paradigmi, declinandoli nelle proprie attività quotidiane.

Nonostante le congiunture economiche avverse, durante il 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha portato avanti importanti operazioni societarie, quali la fusione per incorporazione del Credito Valtellinese e di Crédit Agricole FriulAdria S.p.A., con l'obiettivo di concretizzare la visione di "Banca Universale di Prossimità".

In continuità con il processo trasformativo e di rafforzamento della Banca, il Gruppo ha approvato il nuovo Piano industriale a Medio Termine 2022-2025, definito in piena coerenza con il Piano a Medio Termine di Crédit Agricole S.A. «Ambitions 2025», che pone tra i pilastri fondanti della propria strategia i seguenti imperativi:

- Aiutare e accompagnare i clienti ed i territori in cui il Gruppo opera;
- Assumere e svolgere il ruolo di facilitatori e acceleratori delle transizioni sociali;
- Agire in funzione del domani.

IL PROGETTO UMANO

Progetto di promozione della responsabilità individuale e di Gruppo, della nostra cultura del rispetto e della valorizzazione di ogni diversità, focalizzato sulla prossimità, per offrire ai clienti un accesso permanente a un interlocutore formato e autonomo, guidato dalla fiducia e dall'impegno reciproco dei dipendenti e dell'azienda.

IL PROGETTO DEL CLIENTE

Progetto per puntare all'eccellenza nella relazione con il cliente attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, si basa sul suo modello di retail banking universale ("per tutti e in tutti i territori") e sulla diversità delle competenze, con l'obiettivo di supportare i clienti nel lungo periodo e soddisfare al meglio le loro esigenze e aspettative.



IL PROGETTO SOCIALE

Progetto per promuovere lo sviluppo sostenibile del Paese e per creare valore condiviso per i territori e le comunità. Si basa sulla volontà del Gruppo di essere un attore economico responsabile nei territori di riferimento e di fare della finanza sostenibile una delle proprie leve di crescita.

La Responsabilità Sociale d'Impresa come scelta strategica: Sosteniamo il futuro

Per il Gruppo Crédit Agricole Italia, la **Responsabilità Sociale d'impresa** rappresenta uno dei pilastri del Piano Industriale e concorre allo sviluppo della strategia aziendale, favorendo la creazione di valore per tutti gli stakeholder attraverso azioni concrete. Questo aspetto identitario è formalizzato nei progetti di crescita che si fondano sul modello relazionale del Gruppo e ne esplicita il suo *purpose* o *raison d'être*:

 **AGIRE OGNI GIORNO
NELL'INTERESSE DEI NOSTRI CLIENTI
E DELLA SOCIETÀ** 

La **Responsabilità sociale** e la Sostenibilità sono parte integrante della cultura e del modo di agire del nostro Gruppo e sono al centro del nostro rapporto con i clienti e della valorizzazione delle nostre persone. **La Raison d'Être**, è la sintesi della **nostra attitudine a fare banca, consapevoli** del ruolo di **“accompagnatori del cambiamento”** per clienti, famiglie, imprese e per la comunità. In tema di **sostenibilità economica, sociale e ambientale**, le imprese, i clienti, i fornitori, le istituzioni e gli enti del terzo settore **possono contare su un partner di riferimento**.

Orgoglioso della propria identità cooperativa e mutualistica, il Gruppo Crédit Agricole sostiene l'economia, l'imprenditorialità e l'innovazione dei territori di appartenenza ed è:

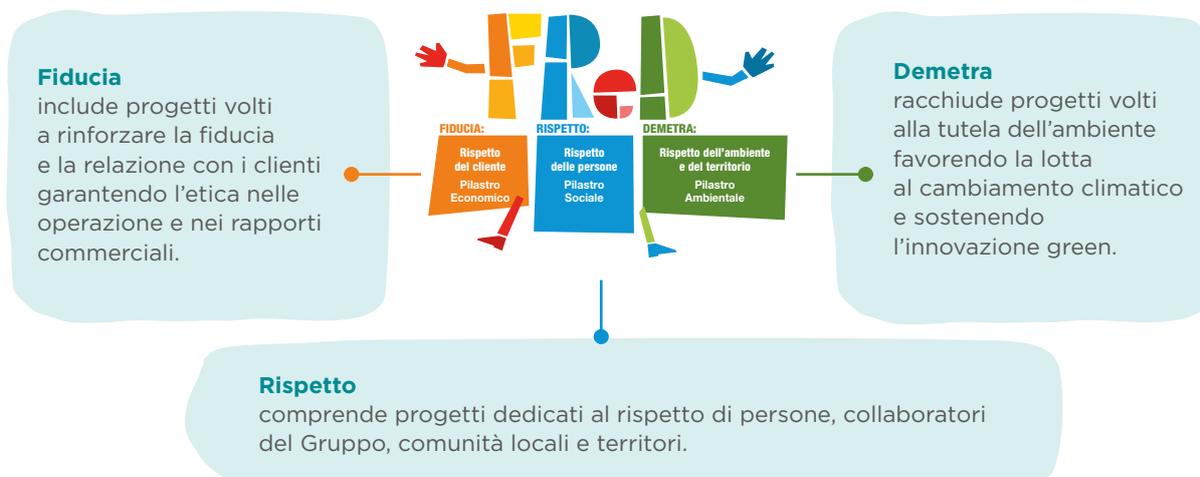
- deliberatamente impegnato nei settori della società e dell'ambiente, accompagnando il progresso e le trasformazioni;
- al servizio di tutti: delle famiglie, dei professionisti e piccoli imprenditori locali e delle grandi aziende internazionali.

Il successo della transizione ecologica dipende dallo sviluppo economico, il quale a sua volta promuove la coesione sociale e territoriale. Il forte radicamento territoriale, l'attenzione e la cura delle persone, il rispetto e la valorizzazione delle diversità rappresentano gli assi centrali nell'universo valoriale del Gruppo. Ed è proprio integrando tali valori nelle proprie attività quotidiane, che il Gruppo ha costruito nel corso del tempo una relazione solida e trasparente, fondata sulla prossimità al cliente e ai territori, ponendosi quale soggetto abilitatore dello sviluppo del tessuto imprenditoriale locale, attore responsabile in grado di supportare la crescita del Paese.

La funzione **Responsabilità Sociale d'impresa**, collocata nell'Area Comunicazione Interna e CSR, è incaricata della gestione delle attività di responsabilità sociale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. I suoi ambiti di competenza includono la prevenzione dei rischi reputazionali, la messa a terra di progetti che sostengono la natura etica e valoriale collegati alla visione strategica, lo sviluppo di iniziative di impatto sociale e ambientale, il coordinamento del processo di gestione e rendicontazione delle performance non finanziarie del Gruppo.

A tal proposito, sempre più importante all'interno della cultura aziendale, è **FReD**, il meta-progetto internazionale per tutte le società del Gruppo, con l'obiettivo di fornire un quadro comune per le iniziative di **Responsabilità Sociale** e progetti dai risultati misurabili.

Nell'ambito di **FReD**, le singole realtà si impegnano a realizzare sei progetti riguardanti le seguenti aree:



All'interno della cornice di FReD, hanno assunto rilevanza progetti ed attività continuative in grado di restituire la concretezza e l'impegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia quali:

- **CrowdForLife:** attivata nel 2019, è la piattaforma di donation crowdfunding del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. È una forma di sostegno e rafforzamento degli enti del terzo settore attraverso lo sviluppo di raccolte fondi, col coinvolgimento diretto di donatori, dipendenti, clienti e non clienti, e con la finalità di rispondere alle esigenze espresse dalle comunità locali e dai territori. Tale piattaforma rappresenta uno strumento trasversale di promozione delle attività di **Responsabilità Sociale** del Gruppo.
- **New Life: progetto di economia circolare** avviato nel 2019 in linea con il PMT del Gruppo, nato in collaborazione con alcune associazioni nazionali Caritas, Legambiente e altre più locali tra cui Reware, Quid, con l'obiettivo di coinvolgere in modo attivo enti, istituzioni, cittadini, clienti e dipendenti per accompagnarli in un percorso di responsabilizzazione dei territori e delle comunità e diventare protagonisti in iniziative che seguano i principi *delle 3 R: Riduzione degli sprechi, Riuso e Rigenerazione urbana*.
- **Volontari di valore:** iniziative di **volontariato aziendale** sviluppate in collaborazione con diverse realtà del terzo settore, stimolano i collaboratori del Gruppo allo svolgimento di attività con finalità di tutela ambientale e sociale all'interno dei territori. L'obiettivo finale è quello di favorire la partecipazione attiva dei colleghi delle comunità locali.

“CrowdForLife”, “New Life” e “Volontari di Valore” rappresentano strumenti trasversali per lo sviluppo delle iniziative di **Responsabilità Sociale** e consentono di far crescere la consapevolezza in tutti coloro che sono coinvolti nelle azioni di sviluppo sostenibile. In questo modo, imprese, clienti, fornitori, istituzioni ed enti del terzo settore possono contare su un **partner affidabile in tema di sostenibilità economica, sociale, ambientale**.

Nell'ambito di tale cornice di impegno, sono sei gli aspetti strategici all'interno del Piano a Medio Termine di Crédit Agricole Italia:

- 1 Trasformazione tecnologica
- 2 Modello di servizio digitale omnicanale
- 3 Modello di business centrato sulla Banca Universale di Prossimità
- 4 Sostenibilità
- 5 Nuovo modello del Credito
- 6 Centralità delle Persone

Il Piano di Sostenibilità

In uno scenario di **interventi normativi** in termini ESG come quello che stiamo attraversando, la Comunità europea cerca di indirizzare i flussi verso attività legate alla **rivoluzione verde** e alla **transizione** come con il PNRR. In questo contesto è promosso l'impegno sulla sostenibilità della Banca perseguendo ambiziosi obiettivi ambientali e sociali con lo scopo di creare un nuovo modello di sviluppo e valore per tutti i portatori di interesse.



Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.

All'interno del Projet Societal, uno dei tre Pilastri del PMT di Gruppo, sono state individuate tre tematiche di mobilitazione collettiva del Gruppo Crédit Agricole. Sono stati associati alle 3 tematiche 10 indicatori puntuali con assi di intervento specifici ed esempi concreti per ciascuna delle entità del Gruppo.

1

AGIRE PER IL CLIMA E LA TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA A BASSE EMISSIONI CARBONICHE



- 1 Abbattere le emissioni nette di carbonio per il Gruppo e per i nostri portafogli di investimento e finanziamento entro il 2050.
- 2 Fornire al 100% dei nostri clienti (privati e imprese) consulenza e supporto sulla transizione ecologica e sul cambiamento climatico.
- 3 Migliorare il nostro sostegno alle imprese, integrando criteri di performance extra-finanziari nel 100% dei nostri finanziamenti per le imprese e gli agricoltori.

2

RAFFORZARE COESIONE E INCLUSIONE SOCIALE



- 4 Offrire una gamma di servizi che non escluda nessun cliente, promuovere l'inclusione sociale e digitale e adattarsi ai cambiamenti economici e sociali.
- 5 Contribuire alla rivitalizzazione dei territori più fragili e ridurre le disuguaglianze sociali.
- 6 Promuovere l'integrazione dei giovani attraverso l'occupazione e la formazione
- 7 Aumentare la diversità di genere in tutte le entità del Crédit Agricole e nella sua governance.

3

GARANTIRE IL SUCCESSO DELLA TRANSIZIONE AGRICOLA



- 8 Sostenere l'evoluzione delle tecniche verso un sistema agroalimentare competitivo e sostenibile.
- 9 Consentire all'agricoltura di contribuire pienamente alla lotta contro il cambiamento climatico.
- 10 Contribuire a rafforzare la sovranità alimentare.

L'IMPEGNO DI CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

In linea con quanto descritto in precedenza, **Crédit Agricole Italia sta proseguendo il cammino di Sostenibilità con tre macro-ambizioni** sul tema:

- 1 Sviluppare la visione strategica** e gli impegni concreti in ambito Sostenibilità in stretta connessione e sinergia con il Gruppo, soprattutto nella costruzione del Piano industriale a Medio lungo termine 2022-2025 e in riferimento agli impegni che il Gruppo ha assunto mediante la sottoscrizione della **Net Zero Banking Alliance** da parte di Crédit Agricole S.A.
- 2 Adottare una chiara visione commerciale** focalizzata in particolare su quattro ambiti:
 - a. prodotti, strumenti e modello di consulenza nel mondo Wealth Management, grazie anche alle sinergie con le società prodotte del Gruppo Crédit Agricole, in particolare Amundi;
 - b. offerta inclusiva, con particolare attenzione ad alcuni target specifici quale ad esempio quello dei giovani;
 - c. accompagnamento alla transizione in ambito privati con i mutui green e in ambito Banca d'Impresa con l'offerta dedicata "Evoluzione Sostenibile";
 - d. valorizzazione del modello di servizio e dei prodotti dedicati per il comparto agri-agro.
- 3 Mantenere una forte attenzione alla gestione dei rischi fisici e di transizione.**

Il Gruppo Crédit Agricole S.A. nel 2021 ha aderito alla Net Zero Banking Alliance (NZBA), l'iniziativa delle Nazioni Unite che riunisce un gruppo globale di banche impegnate ad allineare i propri portafogli di prestiti e investimenti all'obiettivo di zero emissioni nette di CO₂ (Net Zero) entro il 2050.

STRATEGIA

La strategia ha visto la sua declinazione all'interno del Piano Sostenibilità attraverso alcune attività focali svolte nel 2022. Queste, divise per ambito di appartenenza e approfondite con maggior attenzione nelle relative sezioni successive, sono:

Credito e Rischi:

Sono stati integrati i criteri ESG nelle fasi di istruttoria e di concessione del Processo del Credito per poter effettuare una valutazione completa delle aziende clienti anche sotto il profilo della sostenibilità attraverso i seguenti quattro elementi:

- sono state adeguate le politiche creditizie su settori "ambientali sensibili", coerentemente con le Politiche CSR (Sector Policy) di Crédit Agricole S.A., prevedendo delle limitazioni per i finanziamenti rivolti ad attività estrattive (Carbone, Amianto, Petrolio e Gas da scisti bituminosi e nelle Aree Artiche) ed, in generale, limitazioni per la concessione ad aziende coinvolte significativamente nella filiera del carbone termico;
- è stata introdotta una metodologia quantitativa nei processi di valutazione e concessione del credito con l'introduzione di requisiti ESG e dei rischi fisici e climatici;
- è stato introdotto un questionario che permette di avere un'indicazione qualitativa delle caratteristiche ESG delle controparti aziende;
- è stata introdotta ed implementata su alcuni target specifici di clienti, nelle nostre procedure bancarie, la «Scheda Cliente ESG», uno strumento che contiene il patrimonio informativo ESG delle controparti aziende.

Sul tema rischi, è proseguito il monitoraggio dei Piani d'azione, definiti già nel 2021, legati alle 13 aspettative sui rischi climatici e ambientali, come inserito all'interno della "Guida sui rischi legati al clima e all'ambiente" di BCE. Si rimanda per ulteriori dettagli alla sezione successiva all'interno del paragrafo "La gestione dei rischi di natura sociale e ambientale".

Inoltre, è stato condotto uno stress test climatico, regolamentato da parte di BCE, al quale ha partecipato anche Crédit Agricole Italia inserendosi nel calcolo consolidato della capogruppo Crédit Agricole S.A., con l'obiettivo di valutare i rischi fisici e di transizione negli scenari climatici adottati.

Impronta Carbonio diretta e acquisti sostenibili:

- Sono state rafforzate le iniziative di riduzione dell'impronta di carbonio dei nostri impatti diretti (Scope 1) e indiretti (Scope 2) legati ai consumi energetici alle emissioni in atmosfera e all'utilizzo di risorse naturali anche grazie a interventi sistematici di efficientamento energetico degli impianti tecnologici.
- Sono stati introdotti parametri ESG tra i criteri di valutazione delle gare di appalto e campagne di sensibilizzazione su tematiche ESG per accompagnare i fornitori del Gruppo verso un percorso di sostenibilità.
- È stato avviato un processo di assessment delle nostre procedure e processi d'acquisto, con l'obiettivo di ottenere l'attestazione UNI ISO 20400 "Acquisti Sostenibili".

Offerta commerciale:

È stato implementato un modello di servizio dedicato agli ESG, all'interno di Banca d'Impresa, con l'attivazione di un Team PNRR e una struttura Desk ESG formata da Specialisti ed è stata lanciata un'offerta di prodotti e servizi innovativi, attivabili in funzione di bisogni e obiettivi ESG condivisi con le imprese clienti.

È stata potenziata l'offerta in ambito ESG per i clienti Privati, con una serie di prodotti e iniziative dedicate, su 5 filoni. In particolare:

1) Casa: mutuo "Energia leggera Green" con accesso a uno sconto sulla fornitura di gas ed energia elettrica 100% green grazie alla partnership con un importante player del settore (Edison Energia) e mantenimento dell'offerta Giovani under 36; Portale "CA Home" per l'accesso ad alcuni servizi extrabancari legati alla casa e l'introduzione del Simulatore Green Bees per consulenza alla transizione energetica della casa; "prestito Green Casa" a condizioni dedicate per le spese finalizzate a rendere più sostenibile la propria abitazione;

2) Giovani: nuova offerta di conto online dedicato ai giovani (scontistica dedicata per clienti under 36 sulla Polizza Casa legata al "mutuo giovani");

3) Inclusione sociale: possibilità di accesso al risparmio a partire da piccole somme, grazie a CA Smart Advisory; iniziative straordinarie a sostegno delle famiglie in relazione al caro energia;

4) Digitalizzazione: carta di debito completamente digitalizzata; sottoscrizione delle polizze danni anche da App; digitalizzazione del processo per la sottoscrizione in filiale del Prestito Agos;

5) Mobilità sostenibile: "prestito Green Auto" a condizioni dedicate per l'acquisto di un'auto/moto ibrida o elettrica e introduzione di garanzie legate alla mobilità green all'interno della polizza auto.

Inoltre, sono state attivate alcune partnership commerciali con startup attive su tematiche ESG.

È stato anche implementato un modello organizzativo e di servizio in ottica di specializzazione e approccio di filiera, con l'obiettivo di fornire ai clienti del business agri agro una consulenza sempre più specializzata, in grado di rispondere alle loro esigenze legate alla specifica filiera e migliorare il livello di servizio. Lo scopo è rafforzare le quote di mercato e il posizionamento di Crédit Agricole Italia nell'agroalimentare italiano. L'evoluzione del modello organizzativo e di servizio ha previsto:

- per il Canale Retail, l'attivazione della Business Unit Agri Agro e i nuovi ruoli di Esperto di Filiera e Sviluppatore Agri;
- per il Canale Banca d'Impresa l'attivazione del Servizio Agroalimentare, il ruolo di Banquier Conseil e di Specialista Agro.

Wealth Management:

L'attenzione verso il mondo ESG ha portato il Gruppo a integrare i fattori di sostenibilità anche nel modello di servizio di consulenza e adeguatezza. In particolare, a partire da agosto 2022, è stato introdotto, all'interno del modello di tutela Crédit Agricole Italia, un "Rating ESG", fornito da un provider esterno, in grado di attribuire a ciascun prodotto/strumento finanziario offerto al cliente uno score di sostenibilità.

È stato integrato, nell'ambito dei servizi di investimento, in fase di erogazione della consulenza, un nuovo controllo relativo alla sostenibilità di portafoglio, che mira a verificare la coerenza tra le preferenze ESG espresse dal cliente tramite il questionario MiFID e il rating ESG medio del portafoglio (in recepimento alle principali normative in materia di finanza sostenibile). In particolare, tale controllo viene applicato a tutta la clientela aderente al modello di servizio di consulenza (regime di adeguatezza) che abbia espresso preferenze di sostenibilità all'interno del questionario MiFID.

La reportistica cliente è stata inoltre arricchita con le evidenze numeriche e grafiche del controllo di sostenibilità di portafoglio e delle caratteristiche ESG dei prodotti/strumenti oggetto di consulenza.

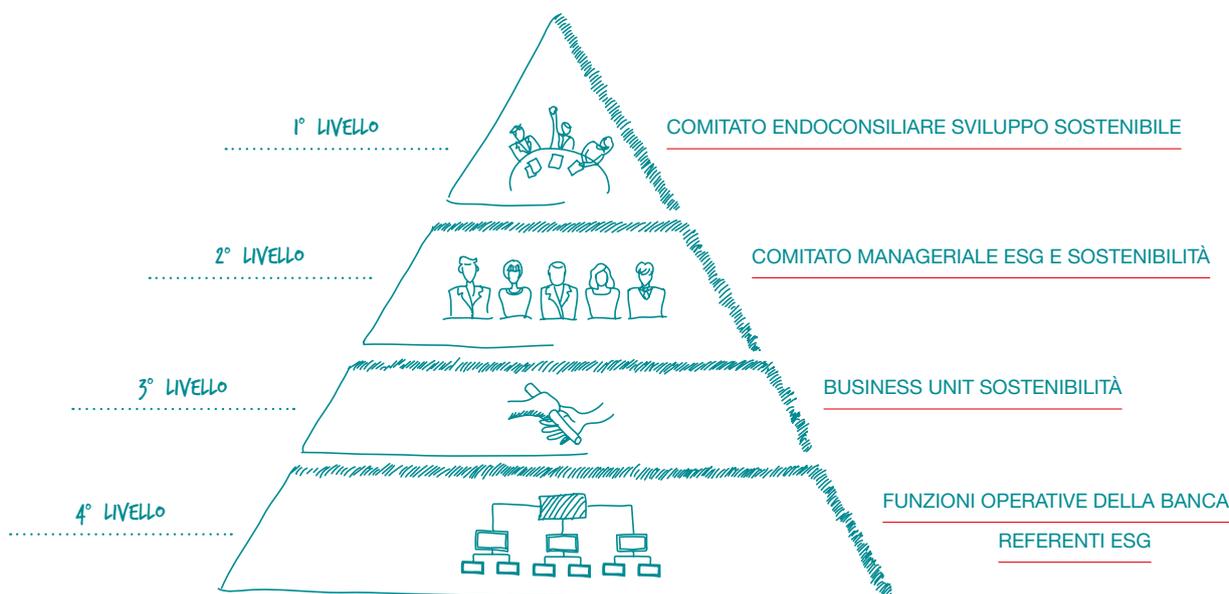
GOVERNANCE

Un importante passo verso la gestione strategica della sostenibilità ha riguardato lo sviluppo e il rafforzamento di una Governance dedicata.

Approvata in sede di Consiglio di Amministrazione a maggio 2021, la Governance della sostenibilità si sviluppa su 4 livelli: il primo livello è costituito dal **Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile** focalizzato sul tema della sostenibilità, composto da 3 membri (il Presidente e due Consiglieri) con l'obiettivo di valutare e sottoporre al CdA le politiche di sostenibilità del Gruppo e monitorare la preparazione della DNF. Il Comitato interagisce con la Business Unit Sostenibilità e gli altri Comitati.

Al secondo livello è posto il **Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità**, presieduto dal CEO e costituito da 8 membri con parità di genere, che rappresentano funzioni chiave nell'ambito ESG e svolge funzioni di indirizzo, promozione, supervisione di piani e iniziative strategiche in ambito sostenibilità.

La **Business Unit Sostenibilità**, situata al terzo livello, a riporto del CEO, fa da raccordo tra il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità e le funzioni operative, svolgendo funzioni di coordinamento e guidando lo sviluppo dei cantieri di lavoro e la messa a terra delle azioni.



Nel corso del 2022 tale Governance è stata ulteriormente rafforzata attraverso l'aggiornamento dei Regolamenti di Servizio della Banca. Obiettivo di tale processo è quello di attribuire responsabilità e attività specifiche in ottica ESG anche alle unità organizzative, in particolare per rafforzare il coinvolgimento delle funzioni di controllo, coerentemente con il modello "ibrido" presentato da Banca d'Italia nelle "Aspettative sui rischi climatici e ambientali", che vede una struttura pivot, la Business Unit Sostenibilità sopraccitata, a coordinamento e supporto delle altre unità organizzative.

All'interno delle principali funzioni della Banca sono stati individuati circa **30 Referenti ESG**, con la missione di supportare l'integrazione dei criteri ESG in modo trasversale e capillare nei processi, nelle procedure, nei prodotti e nei servizi offerti. I Referenti ESG sono parte integrante e dell'organizzazione e della Governance della Sostenibilità di Crédit Agricole Italia e hanno come principale obiettivo quello di supportare la Business Unit Sostenibilità nel raggiungimento dei target normativi di Crédit Agricole S.A. e del Piano Medio Termine, per le diverse strutture di competenza. In particolare, si occupano di: supervisionare e monitorare trasversalmente le progettualità ESG per la propria struttura di riferimento; supervisionare l'implementazione delle iniziative del PMT in riferimento al pillar Sostenibilità per la struttura di appartenenza e diffondere e promuovere la normativa e la cultura ESG, nonché supportare la Business Unit Sostenibilità nella finalizzazione del reporting verso i Regolatori, Crédit Agricole SA e verso i Comitati e il CDA.

PIANO DI FORMAZIONE E INGAGGIO

Nel 2022, in continuità con l'annualità precedente, sono proseguite le attività formative rivolte a tutta la popolazione aziendale in ambito di innovazione e sostenibilità.

In particolare, è stato svolto un corso specialistico sulle tematiche ESG dedicato al Board, che ha riguardato tematiche di scenario, trend, e contenuti tecnici sugli aspetti regolamentari. Questo processo informativo è stato pianificato anche per il futuro, e proseguirà nel corso del prossimo triennio. Ulteriori corsi di formazione, rivolti a tutti i dipendenti, sono stati attivati nel corso dell'anno e già pianificati anche per il 2023.

Inoltre, è proseguita anche l'attività degli Ambassador della Sostenibilità, creati con l'obiettivo di diffondere in azienda la cultura ESG, sia nella rete commerciale sia nelle direzioni centrali, e promuovere comportamenti sostenibili e in linea con l'impegno della Banca in relazione agli SDGs dell'Agenda 2030.

SDGs



I Sustainable Development Goals o SDGs rappresentano a livello globale il principale riferimento per uno sviluppo sostenibile. Approvata il 25 settembre 2015 dalle Nazioni Unite, l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile **si compone di 17 Obiettivi e 169 Target** rivolti a imprese, società civile, settore pubblico, università, centri di ricerca, istituzioni filantropiche e operatori dell'informazione e della cultura.

L'introduzione degli SDG ha indotto numerose imprese a prendere coscienza della rilevanza delle loro attività nel più ampio quadro dello sviluppo sostenibile e a integrare la sostenibilità nei loro piani di sviluppo strategico. **Gli Obiettivi individuati dalle Nazioni Unite**, infatti, non rappresentano solo delle linee guida per valutare l'impatto di ogni impresa sulla società, ma **fungono anche da driver strategici per individuare nuovi modelli di business sostenibile e opportunità di creazione di valore tramite l'innovazione di prodotti e servizi.**

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto da tempo di cimentarsi in questa sfida, individuando nella sostenibilità ambientale, sociale e di governance una vera e propria leva competitiva sulla quale impostare la strategia aziendale e costruire la cultura aziendale e contribuendo al **raggiungimento di 11 dei 17 Goal.**

La promozione dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile da parte delle Nazioni Unite si sposa con l'impegno sociale del Gruppo un **metro di paragone globale su cui relazionare le proprie progettualità**, ma anche per valorizzare i principi espressi nel Codice.



OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



I RISULTATI ECONOMICO FINANZIARI 2022

I risultati economico finanziari dell'esercizio 2022 del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia vengono di seguito sintetizzati attraverso la rappresentazione del valore aggiunto generato e distribuito, che recepisce gli aggiornamenti della circolare 262 di Banca d'Italia.

PROSPETTO CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1		2022	2021	2020
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	1.383.343	1.086.187	899.083
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-81.851	36.939	72.967
40.	Commissioni attive	1.271.420	1.203.433	920.631
50.	Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-49.647	-58.603	-40.707
70.	Dividendi e proventi simili	13.356	11.429	10.449
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	27.838	30.096	21.304
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-10.306	-6.979	-12.129
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	44.750	-94.310	-9.055
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	20.949	-123.294	-7.834
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	14.744	28.946	-1.270
	c) passività finanziarie	9.057	38	49
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-11.116	-2.584	-527
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	0	0	0
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-11.116	-2.584	-527
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di:	-288.982	-455.118	-390.015
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-285.280	-452.389	-388.943
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-3.702	-2.729	-1.072
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-694	-219	-1.367
230.	Altri oneri/proventi di gestione	332.903	824.438	286.006
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	4.578	0	9.761
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	1.931	1.138	66.080
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
	a) crediti			
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita			
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza			
	d) altre operazioni finanziarie			
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-219	-1.367	-3.357
230.	Altri oneri/proventi di gestione	824.438	286.006	283.784
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	0	9.761	12.806
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	1.138	66.080	497
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		2.637.523	2.575.847	1.832.481
190.	b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	605.855	576.185	470.487
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		605.855	576.185	470.487
190.	a) spese per il personale (incluse le spese per reti esterne)	965.600	1.079.914	710.810
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		965.600	1.079.914	710.810
340.	Utile (perdita) d'esercizio di competenza di terzi	1.474	929	8.224

segue

PROSPETTO CONSOLIDATO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro) 201-1	2022	2021	2020
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	1.474	929	8.224
Utile distribuito agli azionisti *	299.984	0	90.119
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	299.984	0	90.119
190. b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	150.903	144.558	113.547
190. b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	95.873	114.962	58.027
300. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relative a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	14.894	108.810	18.866
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	261.670	368.330	190.440
190. b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità			
Utile assegnato al fondo di beneficenza	2.200	0	1.200
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE	2.200	0	1.200
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	2.136.783	1.471.280	1.442.262
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	29.290	79.001	6.699
a) impegni e garanzie rilasciate	12.089	7.011	-1.274
b) altri accantonamenti netti	17.201	71.990	7.973
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	112.978	118.139	85.463
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	99.867	122.467	97.784
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	-4.524	-2.917	115
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	810	-178	0
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	0	0	259.611
300. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variaz. imposte anticipate e differite)	5.909	-373.466	56.284
Utile destinato a riserve	256.410	607.443	-144.756
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	500.740	550.489	361.201

* Riferimento all'utile generato nell'anno. Non si considera l'eventuale distribuzione di riserve straordinarie.

LA CATENA DI FORNITURA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, consapevole del proprio impatto sull'intero sistema in cui opera, sviluppa il proprio approccio alla sostenibilità lungo l'intera catena del valore delle sue attività di business. Ne consegue che il Gruppo non si limita a rispondere ai bisogni dei propri clienti con un'offerta di soluzioni innovative a supporto delle persone e del tessuto imprenditoriale locale, ma si impegna anche per **promuovere valore per la comunità e il territorio attraverso la catena di fornitura.**

Criteri di selezione

Il Gruppo adotta un modello di gestione della catena di fornitura che tiene in considerazione variabili sia sociali che ambientali, includendo i criteri ESG nei processi di approvvigionamento e di selezione. Qualora possibile, inoltre, viene favorito coinvolgimento dei **fornitori in loco**, così da **rafforzare ulteriormente il sostegno allo sviluppo del tessuto produttivo locale.** Il Progetto Sostenibilità pluriennale del Gruppo include l'introduzione dei criteri ESG nei processi di approvvigionamento. In ottica di gestione HSEQ, per quanto pertiene la sicurezza delle informazioni connesse ai servizi informatici esternalizzati, Il Gruppo ha provveduto ad adeguare i criteri di selezione dei fornitori rispetto alle indicazioni di Banca d'Italia, alle linee guida EBA e ad aggiornare la policy di esternalizzazione.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia mantiene inoltre un controllo attento su tutti i fornitori iscritti in albo: questi sono tenuti a presentare **autocertificazione antimafia** e una specifica **dichiarazione ai sensi del D. Lgs. 231/01.** Inoltre, verifica annualmente che i fornitori non facciano parte di liste sanzionatorie internazionali, che non abbiano sede in Paesi sotto embargo o sotto sorveglianza e che il fatturato derivante dalle attività commissionate non superi il 25% del fatturato globale per evitare il rischio di dipendenza economica.

Policy Acquisti

La **Policy degli Acquisti** disciplina le attività del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nei confronti dei fornitori tenendo conto del Codice Etico e delle normative e regolamenti interni tempo per tempo vigenti. Per effettuare l'accesso al portale acquisti è richiesto a ciascun fornitore l'accettazione dell'Informativa sulla privacy e la presa visione del Codice Etico del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

In ottica di avvicinamento ai fornitori l'Area Acquisti ha messo in piedi un processo di snellimento contrattuale, accompagnato da una maggiore flessibilità generale sulla formulazione dei contratti, garantendo comunque sempre la piena difesa delle normative vigenti e delle Policy di Gruppo in essere.

Ritenute e compensazioni

Nel corso dell'anno è stato consolidato il processo iniziato nel 2020 relativamente alla **"Nuova Disciplina in materia di ritenute e compensazioni in Appalti e Subappalti"** (D. Lgs. n. 241/1997), che prevede controlli in ambito di ritenute e com pensazioni su Appaltatori e Subappaltatori, garantendo dunque una corretta applicazione della normativa. Inoltre, sono stati condotti maggiori approfondimenti sui Fornitori, sulla presenza di contenziosi in atto o conclusi a loro carico e sulle note integrative dei loro bilanci, con l'obiettivo di rafforzare il dispositivo di monitoraggio del loro rischio. Inoltre, il Gruppo Bancario ha adottato una specifica Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione con l'obiettivo di armonizzare le disposizioni e procedure interne alla normativa francese.

Impatti ambientali

Il Gruppo si preoccupa anche di **limitare gli impatti ambientali indiretti**, connessi alle attività dei fornitori, attraverso la richiesta di certificazioni in fase di qualifica, forme di sensibilizzazione volte all'esclusione di attività o prodotti inquinanti. In linea con gli anni precedenti, prosegue il monitoraggio automatico e continuativo dei fornitori rispetto le liste internazionali OFAC, con l'eventuale blocco preventivo dei fornitori segnalati.

Certificazione EcoVadis

Con l'obiettivo di incrementare le politiche green all'interno della catena di fornitura e di rafforzare la rilevanza dei temi di sostenibilità a livello macro, continua il progetto di sensibilizzazione dei fornitori volto a enfatizzare l'**importanza dei valori ESG** e promuovere la Certificazione rilasciata da EcoVadis. Ad ottobre 2022 è partita la seconda campagna di sensibilizzazione dei partner. Sono stati invitati circa 160 fornitori e la chiusura della campagna è stata nel mese di febbraio 2023.

Al 31/12/2022 il 75% dell'ordinato del Gruppo è stato verso fornitori in possesso di certificazione Ecovadis.

Certificazione EcoVadis

Società partner di Crédit Agricole che offre ai fornitori uno strumento di valutazione oggettiva della Responsabilità Sociale e continue opportunità di miglioramento dei processi tramite percorsi di consulenza. L'iscrizione alla piattaforma EcoVadis certifica la comunicazione trasparente delle performance di sostenibilità e incentiva il continuo miglioramento sul fronte ambientale e sociale. Viene considerata dal Gruppo nei processi di selezione e qualifica garantendo un punteggio aggiuntivo al potenziale fornitore che presenta certificazione in fase di censimento o di gara.

Indagine di conoscenza e soddisfazione

A corredo di tale attività, nel mese di novembre 2022 è stata lanciata la quarta edizione dell'indagine dedicata ai fornitori che, oltre a sondare il **livello di conoscenza del Gruppo e dei suoi valori** e il livello di **soddisfazione dei fornitori**, si pone l'obiettivo di investigare la posizione dei partner del Gruppo sul tema **Responsabilità Sociale** prevedendo anche un focus sui temi ESG/Ecovadis, al fine di rafforzare la relazione con loro e di accompagnarli in un percorso transizione verso una comunità sostenibile.

È stata attivata la seconda **campagna di rilevazione della carbon footprint**, oltre che di **indagine dell'ap-proccio ai temi di Diversity & Inclusion** indirizzata a 44 top supplier con adesione pari all'89%.

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla strategia di sostenibilità nel corso del 2022 sono state messe in atto diverse attività. In particolare:

- È stato svolto un percorso di formazione specifico per tutti i responsabili di spesa organizzato dall'Area Acquisti e dalla Direzione Risorse Umane volto a **rafforzare le competenze ESG** tra chi si occupa di selezione e gestione dei fornitori.
- È stato intrapreso il percorso di **attestazione UNI ISO 20400 Acquisti Sostenibili** con l'ente accreditato Bureau Veritas e a fine 2022 è stato ottenuto l'Attestato di Approvvigionamento Responsabile ISO 20400 le cui linee guida sono finalizzate a valutare la sostenibilità del processo e l'impatto degli acquisti in ambito ambientale, sociale ed economico.
- È stata introdotta nei testi contrattuali una specifica **clausola sulla sostenibilità ambientale** in cui il fornitore dichiara di operare nel rispetto dei principi di cui del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. ("Codice dell'ambiente").

Per quanto riguarda il progetto "Giulia" per l'integrazione del Credito Valtellinese (Ex Creval) iniziato nel corso del 2021, è proseguita l'analisi di oltre 800 contratti di fornitura, unitamente alle attività di gestione delle disdette/ricontrattualizzazioni e dei tavoli negoziali con i fornitori.

Nell'ambito del Progetto Tagliamento che ha riguardato l'integrazione di Crédit Agricole FriulAdria in Crédit Agricole Italia Italia, si è proceduto invece all'incorporazione del database dei contratti di fornitura, integrandolo nel portale Acquisti di gruppo, per garantire uniformità e una gestione più attenta del parco fornitori.

Sotto il profilo della **sicurezza** dei dipendenti, infine, in relazione all'emergenza COVID19, anche nel 2022 la funzione Acquisti ha mantenuto elevato il presidio nell'individuazione dei fornitori qualificati per l'approvvigionamento di **prodotti DPI** (mascherine, gel disinfettante, ecc.).

Valore e localizzazione forniture (204-1)		2022	2021	2020
Valore totale delle forniture	€	513.444.508	422.287.596	410.708.204
- di cui fornitori Estero	€	55.143.888	42.220.027	45.800.263
	%	11%	10,00%	11,15%
- di cui fornitori Italia	€	458.300.620	380.067.569	364.907.941
	%	89%	90,00%	88,85%
Lazio	€	85.229.008	60.745.344	51.527.058
Emilia-Romagna*	€	106.139.943	91.006.111	103.299.137
Lombardia	€	191.895.938	155.374.127	137.751.652
Friuli-Venezia Giulia**	€	7.678.779	21.052.348	8.188.236
Veneto	€	6.781.285	8.803.598	18.543.392
Toscana	€	9.376.955	9.324.939	11.288.126
Liguria	€	17.737.300	12.594.553	14.474.503
Campania	€	3.000.921	3.187.414	4.376.284
Piemonte	€	15.161.933	10.165.902	7.972.431
Puglia	€	2.315.711	1.591.397	1.531.372
Marche	€	4.046.967	2.328.012	1.781.931
Abruzzo	€	2.916.005	2.714.785	2.855.535
Trentino-Alto Adige/Südtirol	€	399.027	86.676	233.273
Umbria	€	627.706	535.999	460.374
Altre regioni	€	4.993.143	3.948.361	624.638

Dati per il 2022 al netto di Ex-Credito Valtellinese per i primi 4 mesi.

* Di cui € 3.585.000 infragruppo.

** Di cui € 102.000 infragruppo.

I dati del 2021 sono stati rettificati a seguito di un affinamento del calcolo. I risultati riferiti al 2022 non sono confrontabili con il 2021 poiché a decorrere dalla data di fusione e quindi dal mese di maggio 2022 includono il contributo apportato dalla incorporata Credito Valtellinese.

Selezione e qualifica fornitori (414-1; 308-1)	2022	2021	2020
Fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato*	26%	30%	24%
di cui con certificazione ISO 9001	67%	78%	92%
di cui con certificazione ISO 14001	26%	28%	29%
di cui aderenti a SA 8000***	10%	8%	8%
di cui con certificazione OHSAS 18001***	14%	16%	22%
di cui con certificazione ECOVADIS***	31%	22%	14%
Fornitori aggiunti in albo nel 2022 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato**	21%	2%	2%
di cui con certificazione ISO 9001	81%	75%	90%
di cui con certificazione ISO 14001	33%	26%	25%
di cui aderenti a SA 8000***	8%	3%	11%
di cui con certificazione OHSAS 18001***	10%	11%	21%
i cui con certificazione ECOVADIS***	21%	8%	13%

* Totale fornitori presenti in albo nel 2022: 4223 di cui 1105 (26%) con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato. Il "di cui" a seguire delle % dei fornitori certificati, fa riferimento alla totalità dei fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato.

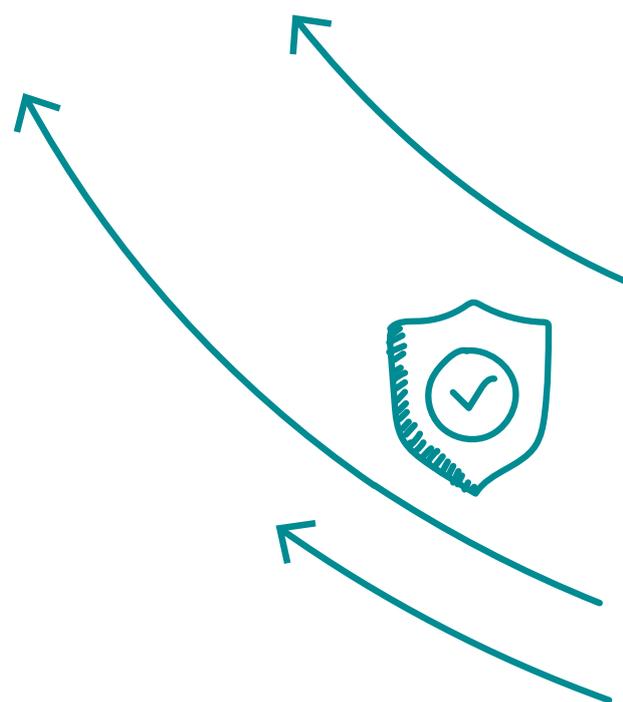
** Totale fornitori aggiunti all'albo nel 2022: 492 di cui 92 (21%) con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato. Il "di cui" a seguire delle % dei fornitori certificati, fa riferimento alla totalità dei fornitori aggiunti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato.

*** Nel 2021 si trattava di aree non presidiate per quanto riguarda la selezione e qualifica fornitori di Credito Valtellinese.

IL MODELLO AZIENDALE E DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

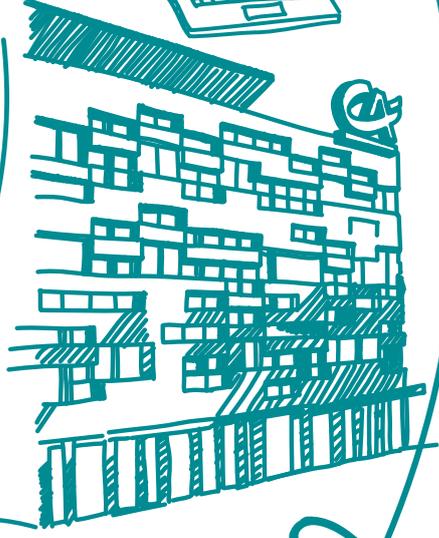
***Governance e struttura
organizzativa***

***Compliance, sistema
di controllo interno
e gestione dei rischi***

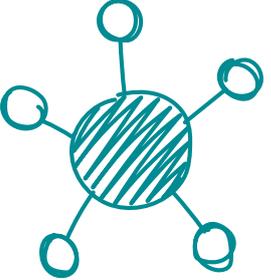


03

GOVERNANCE



CODICE ETICO



RISK

IL MODELLO AZIENDALE E DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Le Società del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia hanno scelto di adottare il sistema tradizionale, che prevede la presenza di una Assemblea dei Soci e di due Organi, entrambi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale. La revisione legale è affidata ad una Società di Revisione, ai sensi delle vigenti disposizioni normative.

Il governo societario delle Società del Gruppo è demandato, secondo le rispettive competenze, a:

- Assemblea dei Soci;
- Consiglio di Amministrazione;
- Comitato Esecutivo, ove nominato;
- Amministratore Delegato, ove nominato;
- Collegio Sindacale;
- Direzione Generale.

A completamento della struttura di governo societario ed al suo vertice, si colloca il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

In quanto banca di maggiori dimensioni, ai sensi delle Istruzioni di Vigilanza, il Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia ha approvato un piano volto ad assicurare l'ordinata successione nelle posizioni di vertice quali il Presidente del Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato e Direttore Generale, al fine di garantire la continuità aziendale e di evitare ricadute economiche e reputazionali in caso di scadenza del mandato o cessazione anticipata della carica. Il piano ha la finalità di delineare i criteri per la gestione della successione nelle posizioni apicali, tenuto conto delle prerogative della Capogruppo Crédit Agricole S.A., delle regole statutarie e dei vincoli definiti dalla legislazione italiana sui requisiti e caratteristiche degli esponenti aziendali.

In tale sistema di governo:

- la **funzione di indirizzo** e supervisione strategica è svolta dal Consiglio di Amministrazione, il quale delibera sugli indirizzi di carattere strategico e ne verifica nel continuo l'attuazione;
- la **funzione di gestione**, consistente nella conduzione dell'operatività aziendale volta a realizzare le già menzionate strategie è svolta dal Consiglio di Amministrazione, che la esercita avvalendosi, ove nominati, del Comitato Esecutivo, dell'Amministratore Delegato e dei componenti della Direzione Generale;
- la **funzione di controllo** è svolta dal Collegio Sindacale, che vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo e contabile ed accerta l'adeguato coordinamento di tutti gli organi, le funzioni e le strutture coinvolte nel sistema dei controlli interni.

Con particolare riferimento al ruolo del Presidente della Capogruppo, egli promuove l'effettivo funzionamento del sistema di governo societario, garantendo l'equilibrio di poteri rispetto all'Amministratore Delegato e agli altri Consiglieri esecutivi; si pone come interlocutore degli organi interni di controllo e degli Organi Sociali delle Società del Gruppo e sovrintende alle relazioni esterne ed istituzionali. A tal fine, il Presidente del Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo non esecutivo, salva la facoltà di assumere, in casi di urgenza, deliberazioni in merito a qualsiasi affare od operazione di competenza del Consiglio di Amministrazione (fatta eccezione per le materie riservate alla competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione), così come previsto al comma 3 dell'art. 26 del vigente Statuto Sociale di Crédit Agricole Italia.

Il Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia e delle Società del Gruppo è composto da Consiglieri in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e sono disciplinati dalla legge e dai rispettivi Statuti Sociali.

In particolare, i membri del Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia devono possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, soddisfare i criteri di competenza e correttezza, rispettare i limiti al cumulo degli incarichi, nonché dedicare il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico, in conformità alle disposizioni di legge, regolamentari e di vigilanza pro tempore vigenti. Nella composizione degli organi con funzioni di supervisione strategica, di gestione e di controllo deve essere evidenziata l'opportunità che siano presenti soggetti con competenze settoriali diffuse, background professionale diversificato e caratteristiche variegata di età, genere, estrazione culturale e proiezione internazionale.

Presso la Capogruppo e con valenza anche per l'Italia, è stata adottata la **Policy sulla idoneità allo svolgimento dell'incarico degli esponenti aziendali** che disciplina i requisiti che deve rivestire il nominando esponente aziendale, come richiesto dalla normativa di riferimento, italiana ed europea, tempo per tempo vigente. Nel dettaglio tale Policy declina: i requisiti di professionalità, onorabilità, indipendenza, i criteri di correttezza e competenza, il criterio di indipendenza di giudizio, il requisito della disponibilità di tempo nonché il calcolo del cumulo degli incarichi ricoperti. Per quanto attinente alla Governance del Piano Sostenibilità, si rimanda al sezione dedicata e in particolare a pagine 23.

Fermo restando il rispetto dei limiti al cumulo degli incarichi previsti da disposizioni di legge, gli incarichi ricoperti da ciascun esponente in altre società o enti che perseguono obiettivi commerciali, sono pubblici, come richiesto dalla normativa di Vigilanza, sul sito internet di Gruppo (c.d. Informativa al Pubblico).

Con particolare riguardo alla **gender diversity**, la Capogruppo ritiene che l'inserimento di componenti del genere meno rappresentato nel Board risponda a ragioni di equità sociale, istanze di superamento delle discriminazioni e soprattutto all'esigenza di miglioramento dei meccanismi decisionali mediante l'acquisizione di nuove competenze tecniche e manageriali, che portano benefici alla dialettica collegiale, evitando fenomeni di **"groupthinking"**. Tale inserimento, inoltre, può condurre nel tempo ad una progressiva ricomposizione dell'intero Organo, con maggiore diversificazione in termini di età, background e approccio anche da parte della componente maschile.

A tal fine, nel dicembre 2022, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha adottato una **Policy per raggiungere l'effettiva inclusione di genere** attraverso l'attivazione di un Piano che comprende una pluralità di azioni, di portata sia organizzativa che culturale, comprensivo di interventi di breve-medio periodo, messi in campo in maniera armonizzata, con un coordinamento centrale che assicura coerenza complessiva e monitoraggio nel continuo.

Nel Consiglio di Amministrazione deve essere, inoltre, assicurata la presenza di un adeguato numero di **Consiglieri non esecutivi**, ai quali non possono essere attribuite deleghe, né particolari incarichi e che non possono essere coinvolti, nemmeno di fatto, nella gestione esecutiva della Società. I Consiglieri non esecutivi della Capogruppo prendono parte alle procedure di nomina e revoca dei Responsabili delle funzioni di controllo e gestione dei rischi.

Ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza, almeno un quarto dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Banca deve essere costituito da **Consiglieri indipendenti**, muniti dei requisiti di legge. L'indipendenza dei Consiglieri è valutata nel momento della nomina e, nel continuo, dal Consiglio di Amministrazione.

I Consiglieri indipendenti devono vigilare con autonomia di giudizio sulla gestione sociale assicurando che essa sia svolta coerentemente con gli obiettivi di sana e prudente gestione e fanno parte, laddove costituiti ai sensi della normativa vigente, dei Comitati Parti Correlate, Nomine, Remunerazioni, Audit per il Controllo Interno e Sviluppo Sostenibile. Al fine di assolvere pienamente al loro ruolo, è necessario che gli Amministratori indipendenti trovino occasioni di autonomo confronto per la discussione di temi giudicati di interesse rispetto al funzionamento del Consiglio di Amministrazione della Società o alla gestione sociale.

Si precisa inoltre che il Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia (ai sensi dell'art. 23 dello Statuto Sociale) ha delegato la funzione di gestione della società a un **Comitato Esecutivo**, determinandone la composizione, le attribuzioni e le modalità di funzionamento. Il Comitato Esecutivo attualmente in carica nella Capogruppo è costituito da cinque **Consiglieri esecutivi**, tra cui l'Amministratore Delegato che è membro di diritto.

A norma del codice civile, gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Salvo diversa indicazione dello Statuto, gli Amministratori sono rieleggibili.

Si precisa inoltre che le Disposizioni normative di Banca d'Italia (Circ. n. 285 del 17 dicembre 2013) in materia di organizzazione e governo societario delle Banche, coerentemente con l'evoluzione delle regole e dei principi guida elaborati a livello internazionale ed europeo, prevedono per le Banche che, come Crédit Agricole Italia, risultano di maggiori dimensioni o complessità operativa, la costituzione, all'interno dell'organo con funzione di supervisione strategica, di tre Comitati specializzati in tema di "rischi", "nomine" e "remunerazioni", con poteri consultivi e propositivi.

Tali Comitati sono composti da membri non esecutivi e in maggioranza indipendenti e i rispettivi lavori sono coordinati da un Presidente scelto tra i componenti indipendenti.

Inoltre, in ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati"* è stato istituito un Comitato Parti Correlate.

Infine, conformemente alla Guida sui Rischi Climatici e Ambientali emessa dalla Banca Centrale Europea che raccomanda alle banche di prendere in considerazione i rischi climatici e ambientali nella formulazione e nell'attuazione delle strategie d'impresa e dei sistemi di governance e di gestione dei rischi, in coerenza alla governance della Capogruppo Crédit Agricole S.A. in tema di sostenibilità, è stato istituito il Comitato Sviluppo Sostenibile.

Tutti i citati Comitati devono distinguersi tra loro per almeno un componente. Inoltre, almeno un componente dei citati Comitati appartiene al genere meno rappresentato.

→ **Comitato di Audit per il Controllo Interno**

Il Comitato di Audit per il Controllo Interno è chiamato a svolgere funzioni consultive e propositive per il Consiglio di Amministrazione sulle tematiche della gestione dei rischi, del sistema informativo contabile e del sistema dei controlli interni, al fine di garantire un apparato di controllo efficiente ed efficace.

→ **Comitato Parti Correlate**

Il Comitato Parti Correlate, ai sensi delle vigenti Disposizioni di Vigilanza, ha il compito di verificare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni poste in essere con soggetti collegati, nonché di fornire un parere preventivo e non vincolante sulle stesse.

→ **Comitato Nomine**

Il Comitato Nomine ha competenze riguardanti la nomina degli esponenti delle cariche sociali ed è chiamato a supportare il Consiglio di Amministrazione, con funzioni consultive e propositive.

* (Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 - Parte terza, Capitolo 11)

→ Comitato Remunerazioni

Il Comitato Remunerazioni svolge, ai sensi della vigente normativa, funzioni di supporto agli Organi Sociali in materia di politiche di remunerazione e definizione dei trattamenti economici applicati all'interno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

→ Comitato Sviluppo Sostenibile

Il Comitato Sviluppo Sostenibile svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione nelle decisioni di natura strategica sui temi ESG (Environmental, Social and Governance) per il Gruppo. Esamina e valuta le proposte sulle diverse progettualità con riferimento agli aspetti sociali, ambientali e di governance per la definizione e l'effettiva attuazione delle politiche ESG.

In materia di organizzazione e governo societario, il Gruppo Crédit Agricole Italia rispetta e applica le Disposizioni di Vigilanza della Banca D'Italia. Esse prevedono specifici principi e linee applicative sulla composizione del Consiglio di Amministrazione che costituiscono una guida nella scelta dei componenti di tale organo, prevedendo inoltre che il Consiglio di Amministrazione identifichi preventivamente la propria composizione quali-quantitativa ritenuta ottimale.

Con particolare riferimento agli aspetti quantitativi e qualitativi che la composizione del Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia deve rivestire, è stato adottato il **Documento sulla composizione qualitativa e quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione** che declina nel dettaglio:

- Gli aspetti quantitativi, che confermano, anche ai sensi di Statuto, 15 componenti di amministrazione in considerazione:
 - della dimensione e articolazione territoriale della Banca e del Gruppo nonché della rete commerciale;
 - delle notevoli dimensioni e complessità organizzative della Banca e del Gruppo che hanno concorso a qualificare la Banca come "di maggiori dimensioni e complessità operativa" ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza;
 - delle operazioni straordinarie di incorporazione nella Banca;
 - della integrazione nella Banca, in qualità di Capogruppo, dell'accentramento delle funzioni di controllo, dell'attività di direzione e coordinamento e dell'esercizio diretto dell'attività di banca commerciale;
 - della necessità di garantire l'efficace funzionamento dei comitati endoconsiliari a supporto del Consiglio;
 - delle evidenze scaturite dal confronto con le altre banche significant italiane.

- Gli aspetti qualitativi relativi ai profili teorici dei candidati alla carica di Consigliere definiti sulla base dei seguenti criteri:
 - rapporto appropriato tra consiglieri esecutivi, non esecutivi e indipendenti;
 - competenze diffuse e diversificate sotto i profili delle competenze manageriali e professionali;
 - rappresentatività e conoscenza dei territori di riferimento nonché delle relative caratteristiche socio-economiche e di mercato nonché conoscenza dei mercati internazionali.

Inoltre, secondo le nuove norme in materia di corporate governance, una particolare attenzione è riservata alle quote di genere. In merito, tenuto conto che il numero di componenti idoneo a consentire la funzionalità e l'efficacia dell'azione dell'Organo è stato quantificato in 15 Consiglieri, la quota riservata al genere meno rappresentato è di almeno 5 Consiglieri.

Si rappresenta che il Comitato Nomine (cui ai sensi della normativa compete un ruolo consultivo nell'identificazione della composizione quali-quantitativa ottimale) esamina il Documento sulla composizione qualitativa e quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione, esprimendo il relativo parere sul tema.

CODICE ETICO E CODICE DI COMPORTAMENTO



Il documento interno di riferimento per la conduzione delle attività è il **Codice Etico**. Esso viene periodicamente sottoposto a un'attività di revisione ed esprime i valori del Gruppo, gli impegni presi nei confronti degli stakeholder, le responsabilità nella gestione del business e la cultura etica. Il Codice Etico è anche parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo delle Società del Gruppo ex D. Lgs. 231/2001 aggiornato in virtù delle novità normative apportate dal Legislatore e delle variazioni organizzative intercorse. Il **Codice di Comportamento** del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, invece, stabilisce le linee guida di condotta e gli standard di etica, riservatezza e professionalità, in aderenza ai valori e principi del Codice Etico.

Risk policy

Il Consiglio di Amministrazione della Società approva le **"risk policy"** validate dai Consigli di Amministrazione delle singole entità. Questi ultimi, per evitare eventuali conflitti di interesse, delegano le responsabilità e attribuiscono le competenze e i ruoli alle strutture e alle funzioni aziendali. Una struttura centrale media l'attività delle banche del Gruppo: beneficia di linee di riporto diretto delle funzioni di business e delle funzioni di controllo separate ed esercita funzioni operative con governo centralizzato.

APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

L'approccio fiscale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è incentrato sul pieno rispetto della normativa fiscale vigente, sia con riguardo alle imposte di propria competenza, che all'applicazione in qualità di sostituti d'imposta, conformemente ai principi ispiratori del Codice Etico e a quanto richiesto dalle disposizioni di vigilanza prudenziale per le Banche e coerentemente con l'estensione a taluni reati di natura tributaria del modello di controllo dei rischi di cui al D. Lgs. n. 231/2001. Il Gruppo ha sempre avuto e continua ad avere un approccio di massima collaborazione con le Autorità fiscali italiane. Il Gruppo bancario non è presente con società controllate in altri ordinamenti tributari.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia attribuisce una rilevanza strategica al presidio del rischio di non conformità alla normativa fiscale e tributaria.

Per il presidio della normativa fiscale sono stati identificati due presidi specialistici che si occupano rispettivamente delle **imposte e tasse applicabili alla banca e alla clientela** e delle **ritenute sul lavoro dipendente**.

Il modello di riferimento per il presidio della conformità alla normativa fiscale e tributaria definisce **ruoli e responsabilità** per tutte le funzioni coinvolte in tali attività.

Per quanto riguarda la gestione del rischio di non conformità alla normativa fiscale, le strutture dei presidi specialistici, con riferimento agli ambiti normativi di competenza, identificano le norme applicabili e ne monitorano l'evoluzione predisponendo **alert mirati** verso le funzioni della banca potenzialmente interessate per consentire loro di avviare per tempo le necessarie considerazioni e valutazioni. Prestano consulenza e assistenza alle altre strutture aziendali valutando altresì l'**impatto delle norme applicabili sui processi del Gruppo**. Tali funzioni sono coinvolte nel valutare preventivamente la conformità alla regolamentazione fiscale applicabile a nuovi prodotti / servizi, progetti innovativi, nuove operazioni, anche con riferimento all'ingresso in nuove attività.

Laddove necessario, i presidi specialistici possono **proporre eventuali modifiche organizzative e procedurali** finalizzate ad assicurare adeguato presidio dei rischi di natura fiscale, avvalendosi della collaborazione di altre funzioni/aree ritenute necessarie.

COMPLIANCE, SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

La funzione Compliance esercita il presidio dell'integrità dei processi e delle procedure aziendali e la gestione del rischio di non conformità. Nel perseguimento dei suoi obiettivi, la funzione segue gli indirizzi dettati dalle **normative nazionali e internazionali**, affiancati dalle linee guida della Capogruppo e dalle best practice di settore.

La funzione presidia:

- la prevenzione dei rischi che derivano dal **riciclaggio di capitali** e dal **finanziamento del terrorismo** in base alle stringenti normative tempo per tempo vigenti;
- la conformità alle norme in materia di **sanzioni internazionali**;
- la prevenzione dei rischi negli ambiti **antifrode, anticorruzione, conflitti di interesse, abusi di mercato e altri reati** ai sensi del D. Lgs. 231/01;
- la prevenzione dei **rischi di condotta**;
- la conformità alle normative che disciplinano l'**attività bancaria e di intermediazione**;
- la protezione dei **dati personali**;
- la conformità alle **norme in materia ICT**.

Il reporting regolamentare e direzionale per le materie di competenza nei confronti degli organismi di vigilanza, degli organi di supervisione strategica, e di Gestione e Controllo delle Società del Gruppo, e nei confronti di Crédit Agricole S.A.

Qualora non sussistano strumenti di presidio specializzato di conformità alle normative, la funzione si occupa anche di fornire **consulenza e assistenza per tutelare le Società del Gruppo, i dipendenti e i vertici aziendali** a rischio di sanzioni, perdite finanziarie e danni reputazionali, e per **assicurare la centralità dell'interesse del cliente**. Nelle aree con presidi specialistici, è impegnata inoltre a collaborare con le aree di competenza alla definizione delle metodologie di valutazione del rischio e procedure annesse, volte a verificare l'efficacia nella prevenzione dei rischi di non conformità.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno si occupa di coordinare e presidiare le funzioni di controllo, nello specifico **Internal Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti** e i presidi di **controllo interno**, secondo le linee guida della Capogruppo. Il Comitato è anche preposto all'esame e approvazione delle **pratiche di gestione dei rischi**, e al giudizio sulle **Risk Policy** da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. Infine, analizza lo **stato della normativa**, propone eventuali modifiche e decide riguardo alle proposte dei tavoli operativi sulla gestione e prevenzione dei rischi. Il Comitato Rischi e Controllo Interno relaziona al Comitato di Audit per il Controllo Interno della Capogruppo Crédit Agricole Italia.



La Direzione Internal Audit ha il compito di presidiare costantemente le attività e i processi che riguardano le **unità organizzative di tutte le Società del Gruppo** e le più importanti **Funzioni Operative esternalizzate**, e risponde rispetto a comportamenti o situazioni anomale. L'esercizio svolto viene riferito al Vertice aziendale, agli Organi societari e della Capogruppo. Garantisce che il sistema dei controlli interni sia adeguato ad assicurare l'efficacia e l'**efficienza dei processi aziendali, la protezione delle perdite, il valore delle attività, la qualità delle informazioni contabili e gestionali e la conformità delle operazioni** rispetto alle politiche stabilite dagli organi di governo aziendali e alle normative interne ed esterne. La Direzione Audit è indipendente da ogni funzione direttiva e decisionale che riguardi l'assunzione di rischi.

Comitati interfunzionali

I comitati interfunzionali del Gruppo, composti dal Comitato Nuove Attività e Prodotti (NAP), il Comitato Investimenti, il Comitato Crediti, il Comitato NPE (Non Performing Exposures) di Gruppo ed il Comitato Monitoraggio Crediti, ricevono il supporto delle funzioni di controllo in relazione agli ambiti di pertinenza e partecipano e relazionano al Comitato di Audit per il Controllo Interno della Capogruppo.

In relazione alle misure urgenti adottate dal Governo per consentire la sospensione del rimborso dei finanziamenti e l'accesso al credito per professionisti e imprese, la funzione Compliance ha inoltre collaborato alle implementazioni procedurali ed alle relazioni con le Istituzioni. In considerazione del particolare contesto di emergenza che ha comportato un maggior livello di esposizione al rischio frode, sono state inoltre rafforzate la comunicazione interna, con attività formativa, divulgativa e di supporto tramite nuovi format, e l'informativa alla clientela, con comunicazioni sul sito, sull'APP Crédit Agricole Italia e attraverso email e SMS. Sono stati anche rafforzati i presidi ai processi, in particolare su bonifici e operatività online.

L'approccio alla gestione del rischio

Il presidio e il governo dei rischi di tutte le Società del Gruppo, ad eccezione di quelli specifici di Conformità sopra citati, sono demandati alla **Direzione Rischi e Controlli Permanenti**. Il processo di gestione e controllo dei rischi si fonda sui seguenti principi:

- chiara individuazione delle responsabilità nell'assumere, trasferire, mitigare i rischi;
- sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di Vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;
- separatezza organizzativa tra Funzioni Operative e Funzioni di Controllo.

Il 2022 è stato anche l'anno della fusione per incorporazione del Credito Valtellinese e di Crédit Agricole Friuladria. La migrazione informatica di Credito Valtellinese, in previsione dell'entrata in vigore di Basilea IV, è stata gestita con il trasferimento, nell'applicativo di Loss Data Collection di CAI, di tutte le perdite operative della banca incorporata contabilizzate dal 01/01/2015 al 24/04/2022 (giorno della migrazione). La migrazione di Friuladria ha visto invece la redistribuzione di tutte le perdite operative di Friuladria su unità organizzative di CAI e la migrazione dei saldi contabili movimentati in seguito alla produzione in ambiente Friuladria di scritture contabili.

Nel corso del 2022, si è prestata particolare attenzione alle operazioni straordinarie di incorporazione di Credito Valtellinese e Crédit Agricole Friuladria all'interno del perimetro CAI, oltre alla migrazione del Data Center dipartimentale. È stata posta particolare attenzione sulla gestione dei rischi legati alle attività esternalizzate e ai servizi IT resi da terze parti in un contesto che vede sempre il maggiore utilizzo di tali servizi.

Relativamente all'approccio del Gruppo sull'identificazione dei rischi, la Direzione Rischi e Controlli Permanenti definisce annualmente, assieme alle funzioni proprietarie del rischio e sulla base di valutazioni quali-quantitative, la propria **cartografia dei rischi rilevanti**. Tale processo si svolge in coerenza con quanto specificato nel RACI e nel documento ICAAP e ILAAP.

Risk Appetite Framework

Il Risk Appetite Framework (RAF) rappresenta il quadro di riferimento nella definizione dei massimi livelli assumibili per ciascuna tipologia di rischio. La propensione al rischio dipende dagli orientamenti strategici che il Gruppo vuole perseguire e dalle relative politiche di gestione del rischio. Viene espressa attraverso: una politica di finanziamento selettivo e responsabile, articolata all'interno di una politica creditizia prudente e definita nella Strategia Rischi, nella politica di responsabilità sociale d'impresa e nel sistema delle deleghe in vigore:

- un orientamento verso un profilo di rischio contenuto su tutti i principali rischi finanziari con **particolare attenzione al contenimento dell'esposizione al rischio di mercato**;
- una **rigorosa supervisione** dell'esposizione al rischio operativo;
- un orientamento verso una **gestione integrata dei rischi** del sistema informativo in un'ottica di generale resilienza;
- un sistema di controlli volti al **contenimento del rischio di non conformità** (inquadro e monitorato); un'attenta **misurazione delle attività di rischio ponderate**;
- una **gestione integrata delle attività e passività** del Gruppo;
- un'**attenta mappatura di tutti i rischi rilevanti** o emergenti che possono impattare, in diverso modo, sul Gruppo.

Parallelamente all'utilizzo del RAF, per mantenere ottimale il presidio sui rischi, il Gruppo aggiorna periodicamente le metodologie e i modelli di misurazione attraverso **frequenti attività di monitoraggio e controllo**, coerenti per tutte le entità controllate, a ciascuna delle quali spetta il compito di condividere politiche di gestione e procedure con i rispettivi organi aziendali, proporzionati all'entità dei rischi assunti. Il quadro di riferimento della Governance è strettamente connesso al RAF: il business model e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento per identificarli e attuarli, vengono infatti definiti in relazione al massimo rischio assumibile.

Nel corso del 2022 il Gruppo ha svolto varie attività finalizzate all'integrazione dei criteri ESG nel RAF, secondo la pianificazione complessiva del Piano Sostenibilità.

RAS

L'utilizzo del Framework viene affiancato e rafforzato dalle Policy di RAF e di Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) e dal documento di Risk Appetite Statement (RAS), che contiene il processo di governance della gestione dei rischi e identifica i ruoli degli organi di gestione e di controllo all'interno del Gruppo per un **adeguato presidio dei rischi e una corretta definizione del RAF**. Inoltre, per ogni rischio qualitativo e quantitativo mappato, vengono associati i relativi indicatori di rischio e le soglie di allerta, al raggiungimento delle quali è prevista l'attivazione di uno specifico processo di Recovery Plan.

RAF

Al 31 dicembre 2022 i principali indicatori RAF di Gruppo sono risultati soddisfacenti e coerenti con il Risk Appetite Framework definito dal Gruppo. Il sistema dei controlli interni del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, organizzato secondo le disposizioni di Vigilanza (circolari Banca d'Italia 285/2013) e il modello della controllante Crédit Agricole S.A., adotta un dispositivo che vigila sul presidio costante dei rischi, sull'adeguatezza delle attività di controllo al contesto organizzativo e sull'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa.

La gestione dei rischi di natura sociale e ambientale

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia attua un presidio sui rischi di natura sociale e ambientale da considerarsi ormai consolidato e radicato: adotta un modello di prevenzione strutturato che tende a garantire la solidità aziendale attraverso l'identificazione, la mappatura, la valutazione e la gestione dei rischi. Il mercato riguardo verso i temi dell'etica nel business e della responsabilità d'impresa, emerso dall'analisi dello scenario sociale e di mercato, motiva una particolare attenzione posta verso il rischio reputazionale.

Le modalità di analisi dei rischi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono oggetto di continuo aggiornamento per assicurare applicazioni evolute ed innovative che ottimizzino l'analisi del cliente, aumentino l'efficienza dei processi e implementino i sistemi di monitoraggio.

Il **rischio reputazionale** è posto al centro del più ampio sistema di gestione dei rischi, e viene presidiato all'interno dei processi aziendali attraverso un modello di prevenzione e gestione dei possibili rischi operativi con il fine di ridurre e minimizzare eventuali impatti negativi sull'identità di brand, sviluppato a tutela della reputazione del Gruppo nei confronti dei propri stakeholder. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di strumenti a presidio della gestione dei rischi di natura non finanziaria. Tra questi si annoverano la **Carta Etica** e il **Codice Etico**, che fungono da quadro generale di riferimento ed il Codice di Comportamento e il MOG, che indica le funzioni coinvolte nel monitoraggio dei rischi reputazionali sulle attività di propria competenza.

Per gestire i rischi, inclusi quelli non finanziari, il Gruppo definisce la propria Strategia Rischi. Essa stabilisce i livelli di rischio di credito, finanziari, di mercato e operativi consoni al piano di sviluppo del Gruppo e ai limiti globali, ossia le soglie di allerta, e operativi che vengono approvati dai Consigli di Amministrazione della Capogruppo e di ogni entità, sulle quali vengono declinati. La **Strategia Rischi viene aggiornata con frequenza annuale** ed è approvata dal Comitato Rischi di Crédit Agricole S.A.

Include le **Politiche del Credito**, che descrivono le modalità di assunzione e gestione del rischio di credito delle entità del Gruppo attraverso vincoli espressamente individuati e mediante gli orientamenti che la Rete Commerciale e gli Organi Delegati per la Concessione e la Gestione del Credito adottano per definire le proposte e decisioni creditizie. Le Politiche del Credito tracciano gli indirizzi per **perseguire una strategia di sviluppo che porti a una crescita equilibrata degli impieghi verso la clientela più meritevole** e che parallelamente contenga e riqualifichi le esposizioni verso la clientela più rischiosa. Questo anche grazie a una definizione trasparente di quelli che sono i settori considerati strategici ed economicamente attrattivi per la crescita dei territori e di quelli che sono invece profilati come rischiosi dal punto di vista socio-economico, verso cui implementare piani di ridimensionamento e disimpegno. **Ogni nuovo prodotto o servizio** viene sviluppato analizzando preventivamente i rischi sociali e ambientali, a partire dalle fasi di ideazione e progettazione. Il Comitato NAP approva i nuovi prodotti e servizi e valida le nuove soluzioni da proporre al mercato.

Il processo di **product approval** è stato oggetto di monitoraggio per quanto riguarda la struttura dei finanziamenti che presentano **caratteristiche ESG** e, più in generale, di **sostenibilità**, in modo da assicurarne il corretto trattamento nelle comunicazioni rivolte all'esterno.



Secondo quanto stabilito nelle politiche creditizie, **non sono ammessi** i finanziamenti di qualsiasi tipo verso controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di **mine antiuomo e bombe a grappolo** e i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di **armi nucleari, biologiche, chimiche e di distruzione di massa**. Alcuni settori sotto sorveglianza, considerati a maggior rischio, necessitano di valutazione e preventiva autorizzazione da parte degli Organi deliberanti della Direzione Centrale.

La Capogruppo ha stabilito un programma per la **tutela del rischio di sanzioni internazionali** che, a conclusione dello stringente framework operativo, fa riferimento all'**EWRA (Enterprise Wide Risk Assessment)** e considera tutti gli indicatori di rischio che riguardano le specifiche attività in ambito sanzioni internazionali svolte all'interno del Gruppo.

Impatti climatici e ambientali a medio termine



Crédit Agricole Italia, in sinergia con la strategia e gli obiettivi della Capogruppo Crédit Agricole S.A., è impegnata nell'ambito di progettualità di gruppo che prevedono obiettivi di progressivo miglioramento, ed in particolare, in ambito ambientale, quelli da raggiungere tramite la realizzazione, da un lato, di un **percorso di accompagnamento** alla **transizione climatica dei clienti** per ridurre le emissioni indirette e, dall'altro, di un percorso di efficientamento energetico per abbattere quelle dirette.

Per quanto riguarda l'esposizione degli impatti climatici sul portafoglio, nel corso del primo semestre 2022, Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha partecipato al primo esercizio di stress test climatico della BCE, contribuendo al calcolo consolidato della capogruppo Crédit Agricole S.A.. La prova di stress è stata svolta come esercizio conoscitivo, a beneficio sia delle banche contributrici sia del Regolatore, con l'obiettivo di valutare le vulnerabilità, le migliori prassi e le sfide che le banche fronteggiano nella gestione dei rischi climatici.

L'esercizio si è concluso con la pubblicazione dei risultati da parte di BCE, i quali, se da un lato hanno evidenziato progressi da parte degli istituti nella gestione dei rischi climatici, dall'altro hanno fatto emergere la necessità per le banche di dotarsi di quadri di riferimento solidi per la gestione dei rischi climatici e la necessità di ulteriori sforzi nella raccolta e gestione dei dati climate-related. BCE continuerà a monitorare lo stato di avanzamento dei progressi nella definizione di Framework di Stress Test Climatico da parte delle banche con l'aspettativa di un notevole miglioramento nei prossimi anni.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sta progressivamente implementando i piani d'azione pluriennali in linea con quanto richiesto dalla BCE nella "Guida sui rischi climatici e ambientali - Aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi e informativa" e tenendo conto delle indicazioni della Capogruppo con l'obiettivo di realizzare una progressiva integrazione dei fattori di cambiamento climatico e ambientale nel modello di business e nella strategia, nella governance e nell'organizzazione, nel sistema di gestione dei rischi e nella informativa al mercato.

La governance del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è articolata su quattro livelli composta da un Comitato Endoconsiliare ad hoc, un comitato manageriale, un'unità di coordinamento delle varie attività progettuali e una rete di referenti appartenenti alle strutture operative e - in posizione autonoma - alle strutture di controllo. Le funzioni di controllo hanno esteso il loro ambito di attività anche ai temi ESG in applicazione del modello basato sulle tre linee di difesa. Gli interventi realizzati nel 2022 hanno riguardato la formazione del Board e del personale, le politiche di remunerazione, le politiche e i processi del credito, lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti e servizi, la prestazione dei servizi di consulenza sugli investimenti, il monitoraggio delle esposizioni e il reporting gestionale, la raccolta e gestione di dati, lo sviluppo di applicazioni informatiche, l'informativa al pubblico e alle Autorità di vigilanza. **Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia condivide con la controllante gli impegni della Net-Zero Banking Alliance per allineare le emissioni dei vari portafogli alle traiettorie compatibili con il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050 e supporta a tal fine i clienti nel processo di transizione.**

Mappatura dei rischi

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Sociale	Innovazione e accessibilità nel modello di servizio	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	Rischio di perdite economiche e di reputazione derivanti dal mancato rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy - Policy del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia • Testo Unico Privacy • Circolari, Regolamenti e manualistiche in ambito privacy • Politica di dominio (metodologia di analisi del rischio IT e privacy) • Implementazione di presidi di Privacy By Design • Azioni di sensibilizzazione e comunicazione interna • Aggiornamento continuo delle sezioni privacy dei siti, dell'app ed intranet • Consulenza alle funzioni di business • Gestione delle istanze privacy • Monitoraggio delle consultazioni dei dati • Monitoraggio dei privilegi informatici rilevanti (c.d. Amministratori di sistema) • Monitoraggio delle abilitazioni informatiche assegnate ai dipendenti • Monitoraggio dei flussi di informazioni in uscita dal perimetro (c.d. data loss prevention) • Progetti servizio data protection e supporto ai progetti delle altre funzioni • Processo per la gestione delle violazioni e relativi controlli • Aggiornamento periodico del Registro dei trattamenti ed analisi dei relativi rischi
		Rischio ICT e di Sicurezza <ul style="list-style-type: none"> • ICT security risk • ICT availability and continuity risk • ICT change risk • ICT data integrity risk • ICT outsourcing risk 	Rischio di incorrere in perdite dovuto alla violazione della riservatezza, carente integrità dei sistemi e dei dati, inadeguatezza o indisponibilità dei sistemi e dei dati o incapacità di sostituire la tecnologia dell'informazione (IT) entro ragionevoli limiti di tempo e costi in caso di modifica dei requisiti del contesto esterno o dell'attività (agility), nonché i rischi di sicurezza derivanti da processi interni inadeguati o errati o da eventi esterni, inclusi gli attacchi informatici o un livello di sicurezza fisica inadeguata.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy Framework RischiInformatico • Policy funzione "Manager des Risques Systèmes d'Information" (MRSI) • Politica di dominio (metodologia di analisi del rischio IT e privacy) • Strategia Rischi • Quadro di controllo del Rischio • IT Framework controlli permanenti • Comunicazione e Formazione anche in materia di cybersecurity • Revisione periodica delle configurazioni di sicurezza dell'infrastruttura informatica • Ricerca continua di nuove tecnologie in ambito cybersecurity a rafforzamento delle difese • Potenziamento dei presidi di monitoraggio e della capacità di detection degli incidenti • Rinforzo del presidio sui fornitori di servizi IT
		Rischio di Frode	Rischio derivante da un atto intenzionale finalizzato ad ottenere un vantaggio materiale o immateriale, a danno di una persona o di una organizzazione, perpetrato in violazione di normative, regolamenti, regole interne.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy per la lotta alle frodi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia • Regolamento per la gestione del processo di lotta alle frodi • Codice Etico • Codice di Comportamento • Formazione obbligatoria • Presidio Antifrode 24X7 in ambito Internet Banking e Monetica • Azioni di awareness per cliente interno ed esterno
	Innovazione e accessibilità nel modello di servizio	Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti	<ul style="list-style-type: none"> • Policy di Compliance del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate	
Sociale	Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale (matrice SASB) • Report "Performance ESG" derivante da questionario inside-out con focus su ambito Sociale (S) 	
	Imprenditorialità e filiera agroalimentare	Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale (matrice SASB) • Report "Performance ESG" derivante da questionario inside-out con focus su ambito Sociale (S) 	
	Banca e territorio		Rischio reputazionale	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di brand positioning e Corporate Social Responsibility (attività filantropiche realizzate dal Gruppo) • Codice etico • Codice di comportamento
			Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia Rischi • Politiche Creditizie • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale (matrice SASB) • Report "Performance ESG" derivante da questionario inside-out con focus su ambito Sociale (S)
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività	Rischio di corruzione	Rischio connesso a condotte abusive svolte nell'ambito dell'esercizio normale di una funzione, finalizzate a sollecitare, offrire, dare o accettare - direttamente o indirettamente - beni o utilità illecite, o altri vantaggi indebiti o la promessa di vantaggi indebiti.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione • Policy per le segnalazioni di illeciti e irregolarità (Whistleblowing Policy) • Codice di Comportamento • Codice Etico • Modello 231 – MOG • Assessment dei processi interni in ottica di prevenzione rischi di corruzione • Regolamento interno specifico sulla valutazione e selezione dei fornitori • Formazione modulare in funzione di ruoli e responsabilità 	

segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Gestione del personale	Centralità delle persone	Rischio legato alla salute e sicurezza sul lavoro	Rischio di subire perdite legate a incidenti e potenziali controversie derivanti da situazioni di infortunio sul lavoro in relazione alle attività svolte, al luogo di lavoro e alle attrezzature di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico e Codice di Comportamento • Corsi di formazione obbligatori per tutti i collaboratori • DVR e piano di mitigazione
		Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per violazione di norme in materia di welfare e pari opportunità.	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole • Codice Etico • Codice di Comportamento • Carta del Rispetto • Accordo sindacale sulla violenza di genere • Carta Donne in Banca • Formazione sul codice etico e di comportamento e sulla carta del rispetto • Formazione e sistema delle deleghe • Politiche di Remunerazione • Ottemperanza degli obblighi assuntivi L. 68/99 • Protocollo ABI per il rimborso dei crediti a favore delle donne vittime di violenza di genere
		Rischio di mancata retention del personale qualificato	Rischio di un aumento del turnover non controllato con il rischio di perdere personale qualificato e conseguente impatto sulla produttività e competitività aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche di Remunerazione e Sistema Incentivante del Gruppo • Percorsi di carriera • Percorsi di sviluppo
Diritti Umani		Rischio di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) ad esempio per dichiarazioni o comportamenti discriminatori.	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Codice di Comportamento
		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità sociali derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche creditizie • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi settoriali di natura sociale • Report "Performance ESG" derivante da questionario inside-out con focus su ambito Sociale (S)
		Rischio Reputazionale	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di brand positioning e Corporate Social Responsibility • Codice Etico • Codice di Comportamento

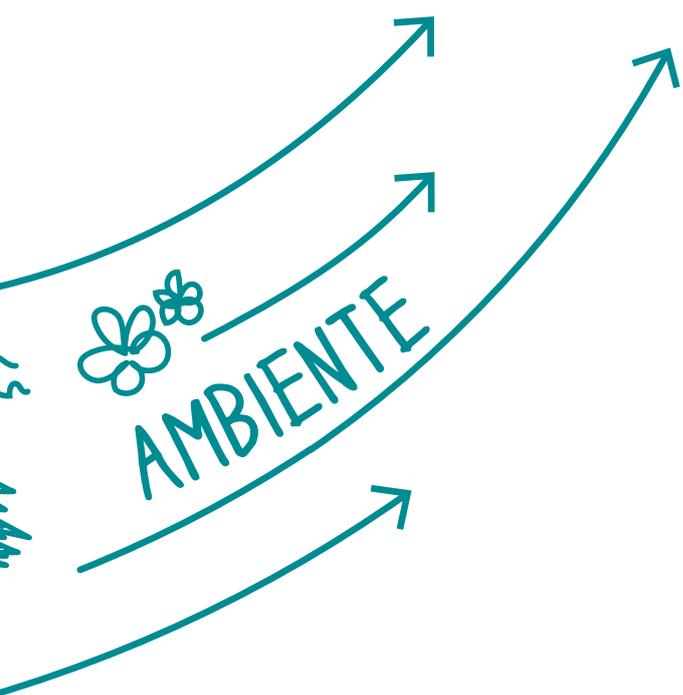
segue

Ambito	Tema materiale	Fattori di rischio rilevati	Descrizione del rischio	Presidi di gestione e azioni di mitigazione adottate
Ambientale	Cambiamento climatico e patrimonio ambientale	Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) per non conformità alla normativa sulla tutela ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Politica di riqualificazione degli impianti più vetusti e inquinanti • Progetto FRED (Abbattimento emissioni di CO₂ in ambiente) • Policy energetica • Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo standard ISO 14001:2015 in fase di adozione volontaria
		Rischio climatico (Rischio fisico e di transizione)	<p>I rischi climatici (fisici e di transizione) rappresentano fattori di rischio per le categorie esistenti, con particolare riferimento ai rischi di credito, operativo, di mercato e di liquidità. Rischio fisico: rischio di perdite derivanti dagli effetti finanziari negativi per l'ente dovuti all'impatto, presente o futuro, degli effetti fisici dei fattori ambientali sulle controparti o le attività investite dell'ente.</p> <p>Rischio di transizione: perdita finanziaria in cui può incorrere un ente, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Modello 231 • Articolazione di una Governance dedicate alla Sostenibilità • Piani d'azione pluriennali per garantire conformità rispetto alle 13 aspettative BCE • Partecipazione all'esercizio di Stress test climatico BCE • Mappatura dei rischi fisici e di transizione • Politiche creditizie • Definizione di obiettivi e traiettorie di decarbonizzazione secondo gli impegni della Net Zero Banking Alliance • Arricchimento del patrimonio informativo • Principi ESG nelle politiche di remunerazione • Policy energetica • Politica di riqualificazione degli impianti più vetusti e inquinanti • Formazione ESG • Sviluppo strumenti gestionali relativi a tematiche ESG • Progetto FRED (Abbattimento emissioni di CO₂ in ambiente) • Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo standard ISO 14001:2015 in fase di adozione volontaria
		Rischio di reputazione	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte dei clienti, controparti, azionisti e autorità, ad esempio legati a possibili impatti di natura ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> • Policy energetica • Politica di controllo sugli impianti da fonti rinnovabili • Sviluppo di prodotti e servizi con finalità ambientali • Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo standard ISO 14001:2015 in fase di adozione volontaria
		Rischio di credito	Rischio di credito nel finanziamento di attività caratterizzate da criticità ambientali derivanti dalla mancata valutazione di aspetti ambientali significativi per il settore di appartenenza nella valutazione del merito creditizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche creditizie • Strategia rischi • Codice Etico • Scheda ESG con diagnostico su potenziali rischi di controparte di natura fisico/climatica/ambientale • Report "Performance ESG" derivante da questionario inside-out con focus su presidio rischi di natura fisico/climatico/ambientale

MATRICE di materialità



I TEMI MATERIALI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI BUSINESS



I TEMI MATERIALI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

Per individuare gli aspetti di sostenibilità su cui rendicontare in modo chiaro e trasparente nell'interesse dei propri stakeholder e per dare precisi indirizzi alle strategie di business, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia aggiorna annualmente l'**analisi di materialità**. Grazie al processo di analisi la banca individua i **temi materiali**, ovvero le questioni **ritenute più significative e il loro impatto su ambiente, economia e società** sia dal Gruppo stesso che dai propri stakeholder che meglio rappresentano le attività di business. In questo modo la banca definisce i temi rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa così come richiesto dal D. Lgs. 254/2016, associando gli aspetti emersi dall'analisi agli ambiti di applicazione elencati nella normativa.



Coinvolgimento
degli stakeholder
più significativi
di ogni bacino
territoriale
di riferimento
in cui il Gruppo
opera



L'**analisi di materialità** rappresenta anche un'occasione di coinvolgimento e condivisione di pensiero rispetto alle tematiche di sostenibilità che riguardano la banca e i propri stakeholder, dalla quale emerge un quadro di rischi e di opportunità ESG che, integrati al business, completano il profilo di sostenibilità del Gruppo. L'analisi di materialità è quindi lo strumento primario attraverso il quale vengono definiti i temi più rilevanti dal punto di vista sociale, ambientale e di governance sui quali concentrare l'attività di rendicontazione non finanziaria.

Con l'entrata in vigore dell'aggiornamento degli Standard GRI 2021, il processo per la definizione dei temi materiali è stato rivisto, rafforzato e orientato alla lettura degli impatti che l'organizzazione ha o potrebbe avere sull'economia, sull'ambiente o sulle persone, compresi i diritti umani, quale risultato delle sue attività o relazioni commerciali.

Per l'edizione 2022 della Dichiarazione Non Finanziaria, l'applicazione della nuova metodologia di analisi di materialità è stata sviluppata attraverso un **processo principalmente qualitativo**. L'aggiornamento dei temi è stato effettuato attraverso l'individuazione dei principali impatti legati alle attività della banca e la valutazione della loro significatività, raccolti nell'ambito di un **processo di ascolto** di alcuni stakeholder chiave tra cui esperti di settore e soggetti afferenti ai diversi ambiti territoriali in cui la Banca opera. Contestualmente, è stato condotto anche un **processo di ascolto interno** che ha coinvolto il top management del Gruppo. Gli esiti del percorso sono stati integrati dai risultati emersi dall'analisi di documenti di settore, che hanno contribuito alla definizione degli impatti e alla conseguente prioritizzazione degli stessi. Gli impatti emersi sono quindi stati raggruppati all'interno dei temi materiali 2022.

In conseguenza di questa nuova modalità di processo, rispetto alle precedenti annualità la rappresentazione dei temi materiali non viene restituita attraverso una matrice, ma secondo una **lista di temi** a cui sono collegati gli impatti dell'organizzazione, come richiesto dai nuovi standard di rendicontazione.

Queste evoluzioni normative e metodologiche hanno rappresentato una spinta di innovazione e miglioramento della lettura delle attività della Banca, lasciando ampio spazio e rafforzando ulteriormente le già consolidate pratiche di confronto continuo e di valore con gli stakeholder. Lo **stakeholder engagement rappresenta un importante strumento per il Gruppo per rafforzare i legami con i propri stakeholder e raccogliere da loro una puntuale lettura delle esigenze e locali**. L'analisi di materialità 2022, oltre che uno strumento per la costruzione della rendicontazione, ha rappresentato quindi un momento fondamentale di ascolto e riflessione in grado di far emergere gli impatti che derivano dall'operato del Gruppo. L'analisi di materialità continua a rappresentare un processo continuo, in grado di restituire annualmente una lettura dell'organizzazione e dell'evoluzione del contesto in cui essa opera.

Per quanto riguarda il processo di engagement, la Banca ha coinvolto attraverso interviste **one-to-one** diversi stakeholder appartenenti a diversi ambiti territoriali, unitamente ad alcuni Top Manager. Sotto il profilo interno, le interviste hanno rappresentato un'occasione di sensibilizzazione e confronto che, partendo dall'esercizio di analisi di materialità, ha permesso un dialogo sulla rilevanza degli impatti dell'organizzazione e dei temi di sostenibilità per la banca e tutto il settore, in grado di rafforzare il coinvolgimento e la cultura interna.

L'attività di analisi 2022 è stata condotta sulla base di:

- Impatti e fenomeni di settore descritti nei documenti:
 - The Role of Social Impact Banking in Society, Boston Consulting Group (2022);
 - Reintegrating the banking sector into society: earning and re-establishing trust, BCE (2017);
 - 2023 banking and capital markets outlook, Deloitte (2022);
 - Impact of banking sector development and environment on population health (EU), Journal Of Economic Research (2022);
 - UN Impact Protocol - Settore bancario (2017);
 - The influence of the World Bank on policy formation, policy implementation, and private education, UNESCO (2022).
- Le opinioni di **nove stakeholder** esterni intervistati nell'ambito dell'attività di stakeholder engagement, tra **esperti di settore** e soggetti territoriali di diversa natura (clienti, fornitori, comitati territoriali);
- Le opinioni di **otto Top Manager** del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, portatori di un elevato livello di expertise nei rispettivi ambiti di competenza, oltre che in materia di sostenibilità.



I temi materiali rappresentano dunque l'esito dell'associazione degli impatti individuati nel percorso di engagement, letti anche alla luce di elementi e fenomeni di contesto e prioritizzati secondo un **indice di significatività** che rappresenta la forza complessiva dell'impatto, basata sulla valutazione di 4 dimensioni:

- **entità dell'impatto**
- **dimensione dell'impatto**
- **probabilità che si verifichi**
- **remediabilità (nel caso di impatti negativi).**

A queste dimensioni si aggiunge la valutazione degli impatti che possono avere ricadute dirette sui Diritti Umani, ritenuti materiali ai fini dell'analisi.

L'interpretazione dei temi, per essere considerata esaustiva, non può prescindere dalla lettura degli impatti ad essi correlati. Di seguito vengono riportati:

- i. gli impatti emersi e la loro attinenza rispetto alle attività della Banca;
- ii. l'elenco dei nuovi temi materiali 2022, accompagnati dagli impatti ad essi associati.

Impatti	Tipologia di impatto	Spiegazione	SIGNIFICATIVITÀ / SEVERITÀ scala 1 -5: nessuna significatività (1) - massima significatività (5)
1. Efficiamento del patrimonio immobiliare italiano	Positivo / Attuale	Lo sviluppo di prodotti, servizi e iniziative specifiche atti a supportare processi di ristrutturazione e rigenerazione del patrimonio immobiliare italiano, caratterizzato da vetustà, rappresenta un ambito di profonda rilevanza in grado di incidere positivamente sull'efficiamento energetico e ambientale immobiliare.	4,3
2. Crescita e sviluppo di competenze specifiche	Positivo / Attuale	La rilevanza dei dipendenti e collaboratori e l'impegno nello sviluppare le loro competenze per garantire la massima valorizzazione di ognuno e quindi il miglior servizio ai clienti, rappresentano asset fondamentali per la strategia.	4,3
3. Sicurezza del cliente (cybersecurity)	Negativo / Potenziale	La digitalizzazione dei servizi e l'aumento delle nuove forme di frode bancaria e finanziaria aumentano il rischio di perdita di dati e di sicurezza per i clienti e richiedono un costante presidio e monitoraggio per mitigare potenziali impatti negativi.	4,0
4. Decarbonizzazione dell'economia	Positivo / Potenziale	Attraverso l'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche si concretizza il supporto ai processi di decarbonizzazione del tessuto economico. La promozione di percorsi di sensibilizzazione sul tema rappresenta un ulteriore veicolo per generare impatti positivi.	4,0
5. Benessere e inclusione dei dipendenti	Positivo / Attuale	Il riconoscimento del ruolo e della rilevanza dei propri dipendenti e collaboratori rappresenta un elemento imprescindibile per implementare processi di sviluppo delle competenze e di progettualità e iniziative volte a garantire inclusione e valorizzazione di ognuno. Gli ambiti di attenzione attraverso cui avviene il rafforzamento di un ambiente di lavoro inclusivo, sono diversi e di ampia portata: tra questi il riconoscimento delle competenze, la valorizzazione delle diversità, il clima aziendale, il benessere psico-fisico. La cura di questi aspetti consente di produrre impatti positivi sulla salute e sul senso di inclusione, valorizzazione e riconoscimento dei dipendenti.	4,0

Impatti	Tipologia di impatto	Spiegazione	SIGNIFICATIVITÀ / SEVERITÀ scala 1 -5: nessuna significatività (1) - massima significatività (5)
6. Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione	Positivo / Attuale	Attraverso le partnership e l'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche si collabora attivamente alla promozione e alla nascita di nuove idee imprenditoriali e di processi volti all'innovazione sociale, economica e ambientale sui territori.	4,0
7. Minore dell'engagement e coinvolgimento degli attori locali territoriali	Negativo / Potenziale	Pandemia e cambiamenti nella gestione dei presidi fisici acquisiscono la necessità di presidiare la relazione con gli attori sociali territoriali, in particolare con il terzo settore e gli i soggetti non profit. Ragionare in una logica di rafforzamento del dialogo con gli attori locali, promotori di sviluppo e innovazione sociale, rappresenta un'importante chiave di lettura e interpretazione delle dinamiche territoriali, utili a prevenire ed eventualmente ricucire il distacco tra banca e territorio.	3,8
8. Accessibilità selettiva dei servizi	Negativo / Potenziale	Sebbene la digitalizzazione abbia incrementato le opportunità e la facilità di accesso ai servizi, si tratta di un processo in grado di produrre anche esclusione. Combinato con la riorganizzazione delle sedi fisiche e la potenziale riduzione dei servizi di prossimità sui territori rappresenta un elemento su cui mantenere un elevato presidio. In particolare, è necessario porre grande attenzione all'esclusione involontaria di segmenti di popolazione (diverse abilità cognitive, soggetti fragili senza mezzi idonei, assenza di capitale e competenze digitali, popolazione anziana) dalla fruizione dei servizi.	3,5
9. Esclusione territoriale	Negativo / Potenziale	I processi di riorganizzazione degli asset territoriali rappresentano un esito della forte spinta alla digitalizzazione. Occorre mantenere elevato il livello di presidio su tali sviluppi, per mitigare la potenziale percezione di esclusione territoriale, e la conseguente perdita di fiducia da parte degli stakeholder, che può derivarne.	3,5
10. Inclusione finanziaria	Positivo / Potenziale	Attraverso l'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche viene ampliato il supporto creditizio anche a soggetti fragili, non bancabili e attori non profit o del terzo settore normalmente più esclusi. Questo potrà generare una maggior inclusione finanziaria.	3,3
11. Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile	Negativo / Potenziale	L'applicazione di metriche di valutazione in ottica ESG, necessaria per l'identificazione dei soggetti meritevoli, deve essere accompagnata da grande attenzione da parte dei gestori, per mitigare possibili criticità metodologiche che possono accompagnare tali processi valutativi. Mantenere alto il presidio su tali processi consente di mitigare gli esiti negativi, tra cui la potenziale esclusione di progetti imprenditoriali minori per lo sviluppo sostenibile.	3,3
12. Sviluppo locale	Positivo / Attuale	L'implementazione di prodotti, servizi e iniziative specifiche consentono di supportare le PMI e la piccola imprenditoria locale, oltre che garantire un supporto (tramite sponsorizzazioni, beneficenza e promozione di attività di CSR) nel generare sviluppo locale e a produrre un cambiamento positivo sui territori.	3,0

Temi materiali 2022	Rilevanza	Impatti positivi	Impatti negativi
Innovazione e accessibilità del modello (di servizio)	La banca in questo periodo storico si trova di fronte a un bivio: da un lato l'esigenza di evolvere al passo con l'innovazione digitale, dall'altro la responsabilità di garantire il diritto di accesso ai servizi. L'innovazione (digitale) rappresenta un driver fondamentale per la banca di oggi e domani, ma porta con sé i rischi connessi a digital divide e sicurezza.	<ul style="list-style-type: none"> Inclusione finanziaria Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione 	<ul style="list-style-type: none"> Sicurezza del cliente (cybersecurity) Accessibilità selettiva dei servizi
Banca e territorio	Crédit Agricole Italia è una banca dalla forte vocazione territoriale. La definizione «banca di prossimità» deriva da una tradizione che vede un modello radicato e capace di leggere il territorio. L'evoluzione che ha portato l'ingresso in un Gruppo bancario internazionale e il processo di razionalizzazione dei presidi territoriali suscitano timori a livello locale rispetto alla relazione e all'inclusione nel processo di sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo locale 	<ul style="list-style-type: none"> Esclusione territoriale Accessibilità selettiva dei servizi Minore dell'engagement e coinvolgimento degli attori locali territoriali
Imprenditorialità e filiera agri-agro	Il supporto al tessuto imprenditoriale, in particolare al settore agroalimentare, è centrale nell'offerta sviluppata dalla banca. Per cogliere le opportunità di crescita dell'imprenditoria è necessario rafforzare il dialogo e conoscere le realtà e i loro bisogni per scongiurare l'esclusione dal circuito di sviluppo, anche per quanto riguarda il credito legato ad innovazione e sostenibilità.	<ul style="list-style-type: none"> Decarbonizzazione dell'economia Sviluppo di nuovi modelli di impresa e innovazione 	<ul style="list-style-type: none"> Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile
Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile	Il sistema bancario ha la responsabilità di indirizzare lo sviluppo sostenibile attraverso il credito e, attraverso questo, rispondere alle necessità locali. Il credito diviene veicolo per abilitare sviluppo economico e sociale, ma non può essere efficace se non accompagnato reti solide.	<ul style="list-style-type: none"> Decarbonizzazione dell'economia Efficientamento del patrimonio immobiliare italiano Sviluppo locale Inclusione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> Esclusione dal credito per lo sviluppo sostenibile
Cambiamento climatico e patrimonio ambientale	La decarbonizzazione dell'economica passa dalla possibilità di investire nell'innovazione dei modelli produttivi. Metriche di valutazione e standardizzare generano il rischio di non comprendere potenzialità e intenzioni puntuali e di conseguenza di escludere possibilità di sviluppo sostenibile, in particolare per imprese e terzo settore.	<ul style="list-style-type: none"> Efficientamento del patrimonio immobiliare italiano Decarbonizzazione dell'economia 	

Temi materiali 2022	Rilevanza	Impatti positivi	Impatti negativi
Centralità delle persone	Le persone rappresentano il motore del successo della banca. I loro saperi, le competenze e la possibilità di esprimersi in un ambiente sano e inclusivo sono fattori ineludibili per l'innovazione del modello e la qualità del servizio. In particolare, l'inclusione e la messa a sistemi di percorsi di valorizzazione delle diversità presenti (di background, di capitale sociale e culturale, di genere, delle diverse abilità, di competenze, ...) rappresentano elementi imprescindibili.	<ul style="list-style-type: none"> • Benessere e inclusione dei dipendenti • Crescita e sviluppo di competenze specifiche 	

Invece, rispetto ai temi materiali afferenti all'analisi del 2021 **«creazione di valore sostenibile e duraturo» e «Integrità e trasparenza nei processi di governance e nella gestione delle attività»**, dal confronto con gli stakeholder non sono emersi significativi impatti su ambiente, società ed economia. Tuttavia, la banca ha ritenuto opportuno mantenere all'interno del documento la rendicontazione degli aspetti legati a queste tematiche per garantire una maggiore trasparenza dei risultati e degli impegni che hanno caratterizzato l'esercizio.

Il coinvolgimento degli Stakeholder

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia considera il coinvolgimento dei propri stakeholder come un'attività di valore che consente di mantenere un presidio sistemico in grado di consolidare le relazioni con i soggetti che intercetta attraverso le proprie attività e al contempo di rafforzare la strategia di sostenibilità della banca. Le attività di engagement promosse dal Gruppo fanno parte di un percorso strutturato e continuo di ascolto che negli anni tende ad abbracciare in maniera esaustiva e rappresentativa l'universo di stakeholder che gravitano attorno alla banca. Nel 2022, con l'obiettivo di rendere i momenti di confronto e coinvolgimento con gli stakeholder sempre più strutturati e riconosciuti, la banca ha promosso l'**evento DNF Summit 22**, ovvero l'occasione in cui gli stakeholder che sono stati coinvolti nelle attività di engagement vengono riuniti per condividere gli avanzamenti che riguardano il percorso di strategia e rendicontazione di sostenibilità, ma anche per offrire **spunti di dialogo e confronto che portino a un beneficio condiviso per una crescita sostenibile. Il Summit nasce con l'intento di diventare un appuntamento periodico, grazie a cui semestralmente un gruppo eterogeneo di stakeholder, afferenti a categorie, settori e geografie differenti possono mettere a fattor comune le sfide e gli impegni in termini di sostenibilità, creando un rete di diffusione di buone pratiche che abbiano impatto sulla comunità e territori.**

La prima edizione ha visto la partecipazione di oltre 50 tra clienti, fornitori e collaboratori del Gruppo.

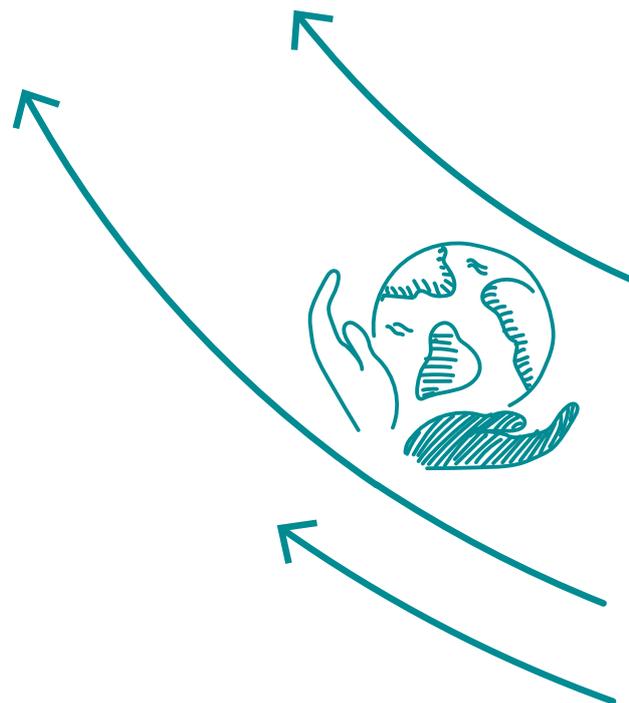
ASPETTI SOCIALI

Rilevanza per le attività del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Politiche a presidio dei temi

Attività e risultati della gestione

- MODELLO INNOVATIVO E ACCESSIBILE
- CUSTOMER SATISFACTION
- 10 IMPEGNI CONCRETI CHE SANCISCONO L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
- RESPONSABILITÀ NEL CREDITO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE
- IMPRENDITORIALITÀ E FILIERA AGRI-AGRO
- BANCA E TERRITORIO



05

Collettività

Innovazione

FUTURO



ASPETTI SOCIALI

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Nel 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha **confermato l'impegno che ha portato alla definizione del modello di banca costruito nel corso degli anni**. Sono state adottate le misure necessarie a dare risposte tempestive e concrete ai bisogni delle persone e delle comunità. La missione del Gruppo, infatti, si è confermata quella di promuovere lo sviluppo locale e dell'intero Paese proponendosi come soggetto attivo, responsabile e di prossimità, capace di dare nuovi input al sistema economico e innescare processi che portino a una creazione di valore condiviso. A questo proposito, **il Gruppo si impegna ad offrire un servizio sempre più innovativo che nasce dall'ascolto e che mira a soddisfare le esigenze di tutti gli stakeholder facendosi riconoscere come promotore e creatore di valore e relazioni**.

Per questo, la dimensione riguardante gli aspetti sociali abbraccia un ampio e diversificato bacino di processi. In virtù di questo, e del tipo di organizzazione rappresentata dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, gli aspetti sociali non riguardano quindi unicamente la responsabilità sociale d'impresa in senso stretto, bensì tutta la gamma di attività in grado di generare impatti significativi su tutti gli stakeholder.

In linea con gli impegni e le attività promosse e gli indirizzi scelti, la banca ha individuato i seguenti temi materiali:

- **Innovazione e accessibilità del servizio**
- **Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile**
- **Imprenditorialità e filiera agri-agro**
- **Banca e territorio**
- **Cambiamento climatico e patrimonio ambientale**

POLITICHE A PRESIDIO DEI TEMI

Vengono di seguito presentate le diverse politiche che il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia pone in essere nel presidio dei temi afferenti all'ambito degli aspetti sociali.

In particolare l'attività di concessione del credito, oltre alle iniziative di **Responsabilità Sociale**, rappresenta infatti il principale strumento attraverso cui la Banca concorre a generare un impatto sociale ed economico significativo, sia in modo diretto attraverso l'inclusione finanziaria e il supporto allo sviluppo a forme di imprenditorialità virtuose, sia in modo indiretto, concorrendo a supportare una transizione equa e sostenibile del tessuto socio-economico del paese.

Il processo di definizione e aggiornamento delle politiche creditizie coinvolge annualmente la **Direzione Credito, la Direzione Rischi e Controlli Permanenti, le Direzioni Commerciali e la Direzione Compliance**. In particolare, la Direzione Credito è responsabile di monitorare l'aggiornamento annuale e riporta periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo. Ultimato il processo, le politiche sono sottoposte al giudizio del Consiglio di Amministrazione della Banca. Compito delle Direzioni Commerciali, invece, è segmentare la clientela nelle classi definite dalla Politica Creditizia e applicare ad ogni classe la

corrispondente Strategia.

Le politiche creditizie del Gruppo individuano i settori che vengono valutati ad alto rischio socio-economico, per i quali vengono definite specifiche strategie precauzionali, e i settori con significative opportunità di sviluppo sia per la Banca che per il territorio, ai quali vengono indirizzate politiche di settore espansive. Nei settori indicati dalle analisi di mercato come caratterizzati da attività economica “attraente”, il Gruppo ricorre a specifiche policy integrative a quelle creditizie volte a regolamentare l’attività in determinati ambiti e definire gli indirizzi sul rispetto della normativa in materia di Compliance.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è tradizionalmente caratterizzato da un forte impegno nel supportare la crescita e lo sviluppo delle **imprese agri-agro**. Per questo, all’interno del più ampio quadro delle politiche del credito, alla definizione delle procedure e all’erogazione dei servizi sono dedicate specifiche politiche creditizie. Le politiche creditizie nel settore agroalimentare disciplinano le operazioni finanziabili nel comparto, regolamentato dalla normativa del **“Progetto Agricoltura”** che indica le caratteristiche di durata, destinazione e finanziabilità degli investimenti e delle principali tipologie di finanziamento.

Nell’ambito delle policy settoriali è anche presente la politica creditizia rivolta al settore estero/internazionale, che promuove l’**internazionalizzazione delle imprese** contraddistinte da una forte vocazione all’esportazione e con una quota importante dei ricavi collocata all’estero a indicare una maggiore capacità di competere sul mercato.

Un’ulteriore sezione delle politiche creditizie disciplina i “settori sotto sorveglianza” rispetto ai quali le attività del gruppo sono sottoposte a particolare valutazione degli impatti sociali provocati e in cui la gestione segue specifiche linee guida.

All’interno delle politiche creditizie vengono richiamati anche i settori “rischiosi”, caratterizzati da un alto consumo del territorio in assenza di regolamentazioni, tra cui l’immobiliare, l’alberghiero e l’edilizia.

Verso questi settori, le politiche del credito applicate dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono particolarmente restrittive e rispettano limiti individuati annualmente dalla strategia rischi. Le nuove operazioni vengono valutate e concesse non solo sulla base del merito creditizio della clientela, ma anche della salvaguardia dei fattori ambientali.

Anche la concessione di credito per l’**acquisto** o la **ristrutturazione delle abitazioni** è regolamentata nel rispetto dei criteri di sostenibilità ambientale, così come sancito nell’apposita politica di concessione dei mutui ipotecari ai privati. La strategia rischi indica anche le direttive specifiche relative all’**erogazione di mutui nei confronti della clientela appartenente alle fasce socio-economiche più deboli**, tra cui giovani coppie, famiglie monogenitoriali e soggetti con contratti di lavoro atipico, e che hanno fatto ricorso ai Fondi di Garanzia istituiti presso il Ministero dell’Economia e delle Finanze.

Nell’ambito dei **servizi di investimento**, in fase di erogazione della **consulenza**, è stato integrato un nuovo controllo relativo alla sostenibilità di portafoglio. In particolare, esso viene applicato a tutta la clientela aderente al modello di servizio di consulenza di base che abbia espresso preferenze di sostenibilità all’interno del questionario MiFID. Contestualmente, è stato introdotto un **“Rating ESG”**, fornito da un provider esterno, in grado di attribuire ai prodotti a catalogo uno score di sostenibilità.

Un ulteriore aggiornamento ha riguardato la **“Policy in materia di gestione dei conflitti di interesse e degli incentivi nelle relazioni con la clientela”**, che è stata rivista alla luce delle novità introdotte dal nuovo framework normativo in materia ESG. In tale ambito, i potenziali conflitti possono nascere nell’elaborazione e distribuzione dei prodotti che presentano caratteristiche di sostenibilità, che devono essere valutate secondo dei criteri predefiniti ed oggettivi unitamente all’attribuzione di rating ESG.

Nella convinzione che l’istituzione bancaria abbia un ruolo fondamentale nella promozione dello sviluppo sostenibile, il Gruppo Bancario Crédit Agricole ha nel tempo sviluppato un modello capace di incentivare la sostenibilità in senso lato anche a valle della propria catena del valore. **Per questo, nel più ampio quadro del progetto pluriennale di sostenibilità, la banca ha integrato i criteri ESG nei processi del credito.**



I processi di sviluppo e modifica di prodotti nuovi o già sul mercato seguono un iter autorizzativo governato dalla politica di approvazione dei nuovi prodotti e attività, che risponde alle normative IDD, MiFID II, Product Oversight Governance (POG), Lotta alla corruzione e alle Disposizioni in materia di trasparenza di Banca d'Italia. Le modifiche da apportare ai prodotti in commercio sono definite attraverso valutazioni che considerano il target di clientela, l'attivazione di nuovi canali, le modalità di distribuzioni ed i "nuovi profili di rischio". Tale politica serve a garantire che l'intera offerta di tutti i prodotti bancari, assicurativi e finanziari sia parametrata agli obiettivi del servizio offerto ed alle caratteristiche della clientela target.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Innovazione e accessibilità del modello



Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

Innovazione digitale

L'innovazione digitale del modello di business è stata realizzata in tutti gli ambiti del Gruppo, con la valorizzazione delle innovazioni tecnologiche adottate negli scorsi anni e consolidando l'approccio teso al continuo aggiornamento dei processi aziendali e dell'interazione con i clienti.

Data la sempre maggiore pervasività del digitale, nel 2022 è proseguito l'impegno legato all'implementazione di meccanismi di cybersecurity con il **Programma triennale di Security Transformation** attivato nel 2021. Tale impegno si è concretizzato attraverso specifiche iniziative di evoluzione e rafforzamento della sicurezza informatica per la mitigazione dei rischi emergenti che abbracciano un perimetro di rischio estremamente ampio in termini di impatti, di tipologie di potenziali danni, sia economici che reputazionali, che di soggetti coinvolti.

Lo scenario di digitalizzazione in continua e rapida evoluzione congiuntamente a una situazione di eccezionalità hanno favorito un sensibile aumento del rischio cyber, in particolare mediante un sensibile incremento di attacchi, sempre più sofisticati, di Social Engineering sui dipendenti e sui clienti e alle Supply Chain, sfruttando vulnerabilità e configurazioni errate dei sistemi informativi.

Il **contrasto del rischio Cyber** ha reso necessaria una strategia di azione parallela e complementare su tre differenti livelli:

- 1** Evoluzione delle **soluzioni tecnologiche e organizzative**
- 2** Sviluppo di una forte **campagna di sensibilizzazione** e di educazione degli utilizzatori dei sistemi informativi (clienti e colleghi), per un utilizzo corretto e consapevole dei dispositivi aziendali e personali
- 3** **Rafforzamento delle competenze** sulle modalità di accesso e di utilizzo delle applicazioni.

Attività del programma Security Transformation

Tra le attività di particolare rilievo possono essere citate:

- l'implementazione di nuova soluzione evoluta di **Endpoint Detection & Response** sui sistemi aziendali;
- l'attivazione di un presidio di intelligence;
- il rafforzamento dei presidi di monitoraggio con il potenziamento, in particolare, della capacità di detection dei potenziali incident di sicurezza;
- il potenziamento della capacità di rilevazione di attività fraudolente e i relativi presidi organizzativi.

Nonostante la complessità del contesto di digitalizzazione e dei rischi connessi, anche nel 2022 il **digitale** ha rappresentato una leva strategica per il miglioramento dei risultati del Gruppo, garantendo un continuo aggiornamento dei processi aziendali e una maggiore interazione con i clienti. In quest'ottica, sono state adottate misure volte alla digitalizzazione e alla semplificazione dei processi inerenti i servizi bancari e finanziari. Grazie a queste ultime implementazioni, per il gestore della clientela è ora possibile:

- offrire i prodotti disciplinati dal Testo Unico Bancario (es. C/C, Carte di Debito e di Credito) e relativo post vendita;
- promuovere e collocare strumenti di risparmio amministrato (Titoli di Stato, Azioni, Obbligazioni, ETF, Certificates...), strumenti di risparmio gestito (Fondi, Sicav, GP), polizze assicurative ramo Vita e Danni;
- aprire rapporti (es. conto corrente, dossier titoli, questionari normativi...) a nuova clientela in modalità interamente digitale;

In particolare, i principali progetti afferiscono a tre aree specifiche:

1. Acquisizione e sviluppo del cliente

Gli investimenti nelle attività di **digital advertising** hanno permesso di massimizzare la visibilità dell'offerta online del Gruppo andando a generare una quota dei **nuovi conti correnti online** del 26%. Parallelamente, le partnership e le iniziative di co-marketing hanno consentito il consolidamento della presenza sul mercato online e, allo stesso tempo, il raggiungimento e l'acquisizione di un nuovo target di clienti grazie al lancio di un conto corrente dedicato al target giovani, gratis per gli under 36.

Sotto il profilo digitale, il miglioramento dell'esperienza utente ha permesso di ridurre i tempi di apertura del conto del 33%. Con la creazione di "Crédit Agricole Home", lo spazio sul sito dedicato ai prodotti e ai servizi correlati all'acquisto di un immobile offerti da Crédit Agricole Italia e dai suoi partner, il Gruppo ha voluto porsi quale punto di riferimento per l'utente in modo continuativo, anche in una fase di assistenza e supporto successiva all'acquisto dell'immobile.

26%

La quota dei nuovi
conti correnti online

33%

Riduzione tempi di apertura
dei conti correnti online

Grazie all'attenzione del Gruppo rivolta all'implementazione di strumenti e servizi digitali, l'acquisizione di nuovi clienti è stata trainata dal digitale. Una delle principali iniziative portate avanti, ad esempio, è la possibilità di **invitare un amico** ad aprire il conto online tramite l'App.

Il beneficio dell'iniziativa oltre all'incremento dei clienti acquisiti, è tuttora rappresentato da un maggiore flusso in App con un conseguente aumento degli utenti digitalmente attivi anche grazie ad una esperienza utente semplice e intuitiva.

“INVITA UN AMICO IN CRÉDIT AGRICOLE”

Iniziativa avviata ad agosto 2022, rappresenta un'opportunità per aumentare l'utilizzo dell'App e cogliere l'occasione per coinvolgere i clienti già attivi in qualità di Ambassador per acquisire ulteriori clienti di valore. Grazie alla condivisione del proprio **codice promo** con un amico, entrambi, a seguito dell'attivazione, vengono premiati con dei **Buoni regalo Amazon** di entità variabile a seconda del periodo dell'iniziativa nel rispetto di determinati requisiti base.

2. Sviluppo di servizi e prodotti Digitali

Nel 2022 è proseguito l'impegno del Gruppo nello sviluppo di servizi e prodotti digitali. Le implementazioni hanno riguardato **App Mobile e Home Banking** e sono stati rilasciati aggiornamenti operativi e di miglioramento della User Experience dei clienti, in linea con le migliori soluzioni di mercato, anche extra bancarie.

Anche l'attività di innovazione del modello di servizio del segmento Small Business è proseguita con il primo rilascio del **Digital lending**, che ha permesso ad un target di clienti di usufruire della possibilità di richiedere e ricevere credito a breve termine, in modalità full self e 100% online.

Ulteriore impegno assunto dal Gruppo è la facilitazione del processo di **digitalizzazione delle aziende**, concretizzato attraverso lo sviluppo di specifiche piattaforme che consentono l'accesso a un'ampia gamma di prodotti e servizi:

- 1** una piattaforma digitale che abilita l'offerta di **Supply Chain Finance**, strumento a supporto di Capofiliera e Fornitori che consente di proporre servizi di ottimizzazione del capitale circolante e di offrire soluzioni per la semplificazione dei processi grazie all'integrazione con i sistemi gestionali delle aziende.
- 2** la **piattaforma cambi**, nuova modalità digitale che permette di rispondere alle esigenze di negoziazione spot H24.
- 3** un processo di **firma digitale** per lo scambio dei flussi di incasso e pagamento attraverso canali trasmissivi dedicati (SFTP-Secure File Transfer Protocol) per semplificare i processi in ottica sostenibile.

Per quanto riguarda il trattamento dei **dati personali** sono state implementate delle specifiche soluzioni tecnologiche, finalizzate alla minimizzazione ed alla cessazione del trattamento dei dati personali digitali strutturati ed alla gestione della loro data retention.

Digital Ambassador

Ha preso avvio un'importante azione di **change management**, volta a **trasformare i processi commerciali a favore di una più ampia digitalizzazione**. Uno dei meccanismi per lo sviluppo di questo processo è rappresentato dall'identificazione di un gruppo di **Digital Ambassador** con il compito di supportare e rafforzare le competenze sul processo di revisione delle piattaforme e di raggiungere il cliente ultimo per accompagnarlo nella trasformazione digitale.

Per migliorare l'esperienza del cliente sono stati potenziati anche i processi operativi prediligendo la **consulenza a distanza** per favorire un'esperienza sempre più completa e omnicanale. Attraverso la sezione 'Richiedi Ora' in App e alla vetrina prodotti presente in Home Banking il cliente può sottoscrivere in autonomia prodotti assicurativi, carte di debito e di credito. Questo processo è stato semplificato anche grazie alla nuova tipologia di **firma tramite OTP** che riduce il tempo di sottoscrizione di un contratto.

L'intero processo ha rafforzato l'impegno della Banca in termini di sostenibilità nella direzione della **riduzione della quantità di carta stampata** e degli impatti ambientali derivanti dallo spostamento logistico del cliente.

A seguito degli interventi indicati e grazie alle sinergie infragruppo rafforzate nel corso del 2022, Crédit Agricole Italia ha registrato un aumento del 6% del possesso dei servizi digitali, raggiungendo **l'80% della base clienti**. Il lavoro capillare di miglioramento dell'offerta, unito ad un'azione congiunta con la rete commerciale ha consentito di raggiungere il 56% dei clienti attivi sui canali digitali, determinando contemporaneamente un incremento delle operazioni svolte online.

Oggi il servizio digitale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia consente a clienti e prospect di attivare:

- **Polizze danni** tramite esperienza omnicanale evoluta, una concreta opportunità per il cliente di richiedere ed accettare preventivi assicurativi da parte del proprio Gestore di riferimento, attraverso un processo integrato con i sistemi di Crédit Agricole VITA.
- **Deposito titoli** online, attività riservata alla clientela in possesso di un conto corrente mono-intestato e tesa ad agevolare l'abilitazione dei servizi di investimento e trading da Home banking. L'assegnazione del deposito si concretizza real-time con possibilità per il cliente di iniziare subito ad operare.
- **Prestiti personali Agos** in modo facile ed intuitivo. Bastano pochi minuti per inserire la richiesta e ricevere l'esito. In caso di accettazione, il cliente viene contattato direttamente del personale dedicato di Agos.
- **Carta di credito** in modalità Full Self direttamente da App ed ottenerla all'indirizzo di spedizione indicato da parte del cliente senza dover contattare la propria agenzia. Il contratto viene sottoscritto digitalmente ed è sempre consultabile in App.

3. Ascolto attivo per ampliare offerta

Una delle attività fondamentali del Gruppo continua ad essere rappresentata dall'ascolto attivo e costante del cliente, in modo da garantire una revisione dei processi telematici il più possibile customer-oriented.

Con l'obiettivo di supportare le esigenze del cliente e accrescerne la soddisfazione, è stata implementata la possibilità di **richiedere appuntamenti in pochi istanti** e ottenere una consulenza a distanza.

Questo approccio, volto a una più mirata targetizzazione delle offerte e dei prodotti, ha consentito di individuare in modo più immediato le necessità dei clienti e di rendere più efficaci le campagne a loro dedicate. Ascoltare attivamente il cliente è reso possibile anche grazie all'implementazione in App denominata **"Momenti di Vita"** che, nella forma di questionario, conduce i clienti stessi ad **identificare i bisogni** che si aspettano la banca soddisfi con prodotti mirati.

Tutti gli sviluppi sono stati condotti e resi possibili a seguito di un'analisi dettagliata dei riscontri pervenuti dalla clientela tramite strumenti innovativi quali instant feedback, survey, e recensioni sugli store dell'App, che consentono, a fronte di specifiche operazioni, di ricevere un'opinione dal cliente sulla modalità di fruizione del servizio.



CA SMART ADVISORY

È continuato l'impegno del gruppo nell'ambito dell'erogazione di soluzioni di investimento sostenibili, tra cui si evidenzia la volontà di implementare in modo Full Self l'apertura del servizio CA Smart Advisory, un servizio innovativo di gestione di portafogli che offre una soluzione semplice per l'**investimento della liquidità**, unendo la solidità e le migliori tecnologie digitali del gruppo Crédit Agricole con le competenze gestionali di Amundi, primo operatore europeo del risparmio gestito e le cui linee di investimento includono prodotti ESG/SRI (Socially Responsible Investment).

AGRI AGRO

L'ambito agri-agro è stato identificato nel nuovo Piano Medio Termine 2022-2025 come una delle priorità strategiche per lo sviluppo del business.

Sono state così implementate e messe a regime diverse iniziative con l'obiettivo di rafforzare le quote di mercato e il posizionamento di Crédit Agricole Italia nel settore.

In particolare, nel corso del 2022 in un'ottica di specializzazione e approccio di filiera, è stato avviato un progetto di evoluzione del modello di servizio per permettere ai clienti del business di avere una consulenza sempre più specializzata e dedicata alle specifiche esigenze del settore agricolo e agroalimentare. Per questo è stata creata la **nuova Business Unit Agri-Agro** per un coordinamento maggiore, così come nuovi ruoli di «Esperti di filiera» e «Sviluppatori» in ottica specializzazione e sviluppo sui nuovi territori. Per aumentare la specializzazione in Rete sono stati nominati **140** nuovi Gestori Agri nel Retail e **25** Gestori Agro in Banca d'Impresa, che insieme ai deliberanti crediti agri dedicati, presenti in tutte le Direzioni Territoriali, si occupano dello sviluppo e della crescita del business. Sono stati inoltre identificati **25** Poli Affari «Agri» che si occupano prevalentemente del business agricolo e dell'agroalimentare, aumentando così la specializzazione e la consulenza sul territorio.

140

Nuovi Gestori Agri
Retail

25

Gestori Agro
Banca d'Impresa

25

Poli Affari «Agri»

PRIVATE BANKING

Il segmento **Private Banking** del Gruppo Crédit Agricole Italia si è confermato un partner chiave al fianco della propria clientela nella tutela, protezione e valorizzazione del patrimonio personale e aziendale, grazie a investimenti costanti su temi fondamentali quali la soddisfazione della clientela e lo sviluppo professionale dei collaboratori.

Per la definizione di un modello di servizio innovativo e customer-centric, il segmento Private Banking di Crédit Agricole Italia ha sviluppato **quattro assi strategici** di intervento:

1

Evoluzione del modello organizzativo, inserimento di specifici ruoli specialistici a supporto dei Ban-
ker per garantire un miglior presidio della clientela:

- **Coordinatori Commerciali Private**, figure di coordinamento tra i Mercati Private e la Direzione Private Banking di Crédit Agricole Italia, a supporto dello sviluppo di specifiche zone territoriali, e raggiungimento degli obiettivi commerciali.
- **Financial Advisor Private**, figure specialistiche che affiancano i Private Banker negli incontri con la clientela, li supportano nella predisposizione di proposte di investimento, di strumenti finanziari, prodotti assicurativi e "Portafogli Modello" adatti alle esigenze e necessità della clientela, e nell'analisi dei portafogli in essere.
- **Wealth Planner**, specialista in ambito fiscale, legale e successorio con competenze trasversali che gli permettono di essere a supporto dei Private Banker e clienti per l'analisi del patrimonio complessivo con l'obiettivo di individuare le soluzioni e gli strumenti utili a proteggere il patrimonio in ogni fase della vita. Secondo la logica tailor made, il Wealth Planner offre ai clienti un servizio di consulenza per la gestione dei passaggi generazionali e, più in generale, per la gestione delle problematiche fiscali inerenti il proprio patrimonio
- Nell'ambito dei servizi specialistici del gruppo è stata inserita anche la figura del **Crédit Advisor**. Si tratta di professionisti esperti del mondo del credito, competenti sulle tipologie di servizi e prodotti creditizi offerti.

2

Sinergie tra Private Banker e team di esperti volte a diversificare le competenze e rafforzare i meccanismi di ascolto del cliente.

Le sinergie cross canale, in particolare con **Banca d'Impresa**, continuano a rappresentare un elemento cruciale per lo sviluppo del Canale Private. Per questo, nel 2022 è stato potenziato il lavoro in team inter-strutture, per poter offrire al cliente un unico interlocutore, in grado di cogliere le sue esigenze a 360 gradi. La collaborazione **con CA Indosuez Wealth Management Italia (Progetto Aliante)** ha rappresentato anche nel 2022 un punto fermo. Il progetto, volto all'ottimizzazione delle sinergie all'interno del Gruppo Crédit Agricole, si pone l'obiettivo di raggiungere un miglior posizionamento nel mercato del wealth management in Italia.

3

Il terzo pilastro della strategia del segmento Private Banking è rappresentato dal **rafforzamento della rete commerciale** attraverso l'incremento di nuove assunzioni, grazie ad un'intensa attività di recruiting, sia attraverso ricollocazione interna di risorse, che tramite assunzioni dal mercato. Il rafforzamento della rete commerciale passa anche attraverso la formazione per il potenziamento delle competenze tecniche e relazionali, da sempre una priorità per il segmento Private. In questo complesso scenario macro-economico, le competenze richieste ai Private Banker sono necessariamente in continua evoluzione, e richiedono specializzazione e diversificazione per lo sviluppo del ruolo che vede sempre più il Banker quale soggetto e punto di riferimento per esigenze, bisogni e progetti dei clienti non più solo finanziari. La stretta collaborazione con il servizio formazione del personale ha permesso la creazione di percorsi formativi per rafforzare competenze tecniche e soft skill di tutta la rete commerciale con l'obiettivo ultimo di trasmettere modalità efficaci per sviluppare relazioni stabili, forti, durature e inclusive.

4

Rafforzamento dell'offerta commerciale Private. Il Private Banking dispone di una gamma di offerta completa, costruita in architettura aperta. L'approccio alla gestione del patrimonio si basa sulla comprensione delle esigenze, degli obiettivi, della propensione al rischio e del profilo comportamentale di ciascun cliente, in modo da proporre soluzioni personalizzate e coerenti, in un'ottica di costante monitoraggio del rischio complessivo di portafoglio.

Il Canale Private di Crédit Agricole Italia è stato premiato per il secondo anno consecutivo ai Private Banking Awards (BFC Media). Nel 2022 si è aggiudicato il **Premio Innovative & Sustainable Strategies** per l'offerta costantemente rinnovata che garantisce ai clienti la qualità dei servizi di un grande gruppo internazionale, consentendo di raggiungere gli obiettivi finanziari anche grazie ad opportunità di investimento sostenibili in collaborazione con CA Vita.

I **due driver** principali che hanno guidato l'**innovazione digitale** all'interno del Canale Private del Gruppo Crédit Agricole Italia sono stati:

- il **miglioramento della Customer Journey e della User Experience** del cliente per semplificare e agevolare l'attività di contatto e consulenza con il proprio gestore;
- l'**efficientamento delle attività del gestore**, per dedicare più tempo alla consulenza e allo sviluppo commerciale.

CUSTOMER SATISFACTION

L'impegno profuso nell'ambito delle operazioni societarie strategiche è confermato dall'indagine di benchmark condotta da BVA-Doxa, società leader nelle ricerche di mercato, sulla raccomandazione da parte dei clienti del nostro istituto all'interno del mercato bancario italiano. Anche nel 2022, infatti, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha confermato la seconda posizione nella classifica dei player tradizionali italiani. Si tratta di un traguardo importante che ci spinge a continuare nel percorso già intrapreso di accompagnamento della nuova clientela e di massima attenzione per le necessità della nostra clientela storica.

All'interno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la soddisfazione dei clienti continua ad essere misurata grazie ad un ampio programma di ascolto che coinvolge un campione di clienti appartenenti ai segmenti di mercato Retail e ai canali specialistici (Banca d'Impresa, Private e Consulenti Finanziari). Le indagini vengono svolte dalla società BVA - Doxa, la quale riporta periodicamente il livello di soddisfazione della clientela nei confronti del Gruppo.

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività previste dal **"Programma di Ascolto"** volte a migliorare la soddisfazione dei propri clienti interni ed esterni.

Nel dettaglio:

- sono stati **attivati specifici focus group** che hanno permesso di intervenire puntualmente sulle aree di miglioramento emerse;
- è stato completato il **rilascio della nuova versione del portale di Help Desk** e introdotte nuove funzionalità (es.: chat bot; FAQ; instant feedback) che hanno facilitato la user experience dei colleghi garantendo maggiore efficienza e rapidità delle risposte;
- è stato istituito un **tavolo di monitoraggio** con lo scopo di garantire un confronto periodico sull'andamento dei feedback ricevuti, individuare best practice e criticità e porre in essere interventi volti a garantire un miglioramento continuo dei service offerti al Gruppo Bancario.

Le indagini IRC (Indice di Raccomandazione Clientela) sono strutturate in modo da fornire un'ampia visione sui livelli di soddisfazione della clientela, indagando diversi aspetti del rapporto con la Banca. Dall'esito delle risposte vengono poi ricavati gli indicatori di soddisfazione, che consentono al Gruppo di definire programmi finalizzati al miglioramento di processi, prodotti, servizi e in generale della relazione con il cliente.

Prosegue anche la campagna di contatto di tutti i clienti meno soddisfatti, individuati a seguito delle rilevazioni IRC. Si è trattato di un momento di importante ascolto della voce del cliente all'interno del più ampio progetto di miglioramento continuo della customer experience.

Customer Satisfaction - Indice di soddisfazione del servizio*		2022	2021	2020
Retail	IRC (0-100)	75,4	76,9	75,4
Private	IRC (0-100)	79,6	80,3	79,6
Consulenti Finanziari	IRC (0-100)	83,1	84,0	83,1
Banca d'Impresa	IRC (0-100)	77,6	78,7	77,6

* I dati non includono le informazioni riguardanti Credito Valtellinese e si riferiscono ai risultati della Clientela storica del Gruppo Crédit Agricole Italia. Per quanto riguarda i dati del 2022 sono esclusi i nuovi clienti ex Creval migrati in Crédit Agricole Italia ad aprile del medesimo anno.

Le interviste sono state svolte in duplice modalità, sia telefonicamente che attraverso questionari somministrati via e-mail, per un totale di **oltre 50.000 contatti con i clienti dei differenti canali commerciali**, per garantire una copertura significativa e di qualità della rilevazione.

Per quanto riguarda l'area dell'Immagine, in particolare, viene ampiamente riconosciuta la fiducia nella Banca (81,1) e il suo carattere innovativo (80,2), crescono la capacità di distinguersi (+1,4 vs 2021) e il valore dei servizi offerti (+1,6 vs 2021). Punto di forza del Gruppo si conferma la relazione con il referente, la cui soddisfazione raggiunge gli 83 punti nel 2022 (+0,6 vs 2021).

I risultati raccolti mostrano l'importanza che per il cliente riveste relazionarsi con il proprio istituto bancario quale partner in grado di rispondere alle aspettative anche in contesti di cambiamento e di difficoltà come quelli vissuti nel 2022.

I risultati sono frutto di molteplici iniziative mirate, volte al continuo rafforzamento della soddisfazione dei clienti, sin dalla creazione della Business Unit dedicata alla Customer Satisfaction nell'ottobre 2019, passando per la successiva integrazione del Servizio Reclami a febbraio 2020 e all'avvio di un team dedicato alla individuazione, gestione e al continuo monitoraggio e presidio sugli Irritanti (criticità ad alto impatto sul livello di soddisfazione della clientela).

Nel percorso intrapreso di continuo miglioramento dei propri livelli di servizio, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, in ottica di vicinanza ai clienti in un momento di cambiamento degli equilibri e delle abitudini, ha sviluppato ulteriori momenti di ascolto. Risulta sempre più importante per il Gruppo mantenere una vista complessiva e intercettare in tempo reale gli ambiti di miglioramento in merito a processi, prodotti e servizi.

In questa direzione si inserisce la gestione della reputazione online della Banca; il processo di monitoraggio costante tramite il web è diventato fondamentale anche per garantire una assistenza clienti in tutti i momenti di interazione con la Banca.

Prosegue **il lavoro sul tema dell'eccellenza operativa, di mitigazione degli Irritanti**, che ha consentito infine di intervenire su alcune criticità operative tra cui si citano:

- la disponibilità e il corretto funzionamento degli **ATM**;
- la riduzione delle chiamate perse in **Filiale**;
- la gestione di tutto l'iter delle pratiche in materia di **successione**;
- l'accompagnamento dei clienti nell'utilizzo dei **canali digitali**;
- l'attività di sensibilizzazione dei clienti sul tema delle **frodi informatiche**.

Nell'ambito dell'eccellenza relazionale, prosegue nel 2022 l'attività della Business Unit Customer Satisfaction per la diffusione del **"Modello Relazionale"**. Raggiungere l'eccellenza relazionale con clienti e collaboratori rappresenta uno degli assi fondanti della "raison d' être" del Gruppo, unitamente all'ambizione di costruire un brand Crédit Agricole internazionale omogeneo.

Continuano ad essere proposti momenti dedicati alla diffusione di tematiche connesse all'ambito della soddisfazione del cliente, oltre a momenti di ascolto dei colleghi anche attraverso una importante sinergia con le strutture della Banca che monitorano la qualità dei processi e l'Internal customer care.

10 IMPEGNI CONCRETI CHE SANCISCONO L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE



Il Cliente è il benvenuto

Accolgo il Cliente in Filiale, indipendentemente da quale sia il mio ruolo e dell'attività svolta.



Sinergie nel servizio al cliente

Agisco insieme a tutti i colleghi del Gruppo Crédit Agricole per lo stesso obiettivo: fornire il miglior servizio ai nostri clienti.



Presa in carico

Mi occupo tempestivamente di tutte le richieste dei clienti e tengo loro informati dei progressi fino alla conclusione dell'attività.



Sicurezza

Proteggero i dati e le informazioni personali dei miei clienti.



Proattività

Contatto ogni mio cliente almeno una volta all'anno per discutere le sue priorità e proporgli i nostri servizi/prodotti.



Trasversalità dei mestieri

Fornisco il miglior servizio al mio cliente attingendo a tutte le competenze dell'azienda.



Promozione di strumenti e innovazioni digitali

Utilizzo e promuovo gli strumenti digitali e le innovazioni sviluppate, sia per i clienti che per i colleghi.



Miglioramento continuo

Contribuisco al miglioramento continuo dell'azienda individuando e risolvendo i "disservizi".



Interesse del cliente

Offro sempre al mio cliente soluzioni adeguate ai suoi bisogni.



Banca globale

Ogni cliente del Gruppo Crédit Agricole è un mio cliente. Rispondo alle sue richieste ovunque si trovi sul territorio con lo stesso standard.

GESTIONE DEI RECLAMI

Al fine di sviluppare una relazione di qualità con il cliente, il Gruppo attribuisce fondamentale importanza alla gestione dei reclami.

I reclami da parte dei clienti offrono alla Banca la possibilità di **rivedere e migliorare i propri processi** operativi, le procedure e i sistemi nonché di mantenere e migliorare il rapporto di fiducia tra cliente e Banca.

I clienti devono essere adeguatamente e attivamente informati dei loro diritti in materia di reclami. A tale fine la Banca, attraverso la sua rete commerciale e nel proprio sito Internet, mette a disposizione il seguente set informativo:

- Rendiconto Reclami
- Arbitro Bancario Finanziario - Guida pratica
- Arbitro per le Controversie Finanziarie - Guida pratica.

Sotto il profilo della governance, la gestione dei reclami avviene in modo **accentrato** e prevede predefiniti processi e una normativa interna per un'efficace mitigazione dei rischi ad essi connessi.

Nell'ottica di garantire un adeguato presidio nella relazione con il cliente, il Servizio Reclami è posto a diretto riporto della funzione **Customer Satisfaction**, all'interno della Direzione Comunicazione Commerciale e Cliente.

CLIENTE AL CENTRO

In ragione di questo modello organizzativo, l'attività del Servizio Reclami si è estesa dall'ambito originario della verifica della conformità alle norme, all'orientamento al cliente inteso come punto di riferimento delle attività della Banca. La gestione dei reclami è diventata, infatti, un tema di rilievo che deve essere gestito con prospettiva più ampia per arrivare a un approccio volto a cogliere e ottimizzare le numerose informazioni veicolate dai clienti sulla qualità dei processi, sulla percezione del comportamento del personale e sulla soddisfazione nella fruizione dei servizi. Tale gestione riflette la *raison d'être* del Gruppo nell'ambito del progetto **"cliente al centro"**, da intendersi quale obiettivo comune a tutti i livelli della Banca, per raggiungere livelli di eccellenza sul mercato attraverso una approfondita attività di analisi quali-quantitativa delle segnalazioni ricevute dai clienti da condividere con le Funzioni Commerciali e i Canali.

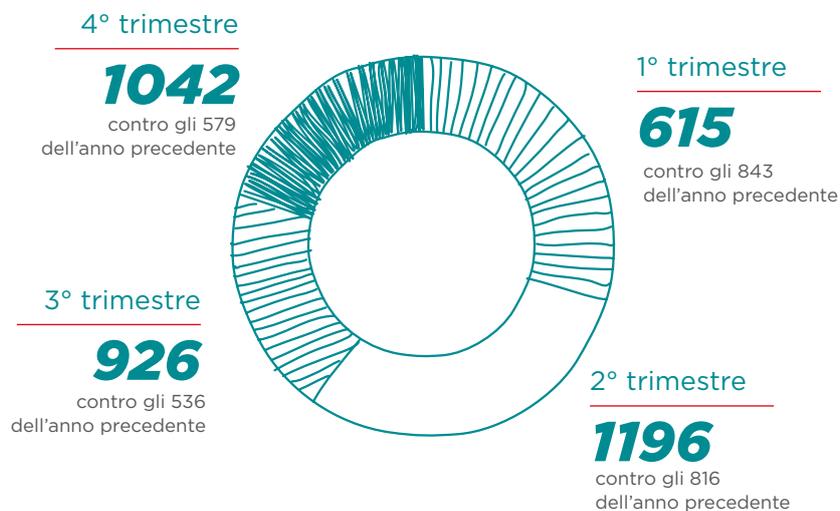
Tra i principali benefici raggiunti attraverso la rinnovata gestione dei reclami, si annovera la **tempestiva risposta ai clienti** (media dei tempi di risposta 2022 pari a 12 giorni) e l'incisività nel porre in essere i **correttivi per recuperare la relazione**, come testimoniato dalle numeriche di ritiro del reclamo (n. 526 reclami ritirati, pari al 14% del totale).

526

reclami ritirati

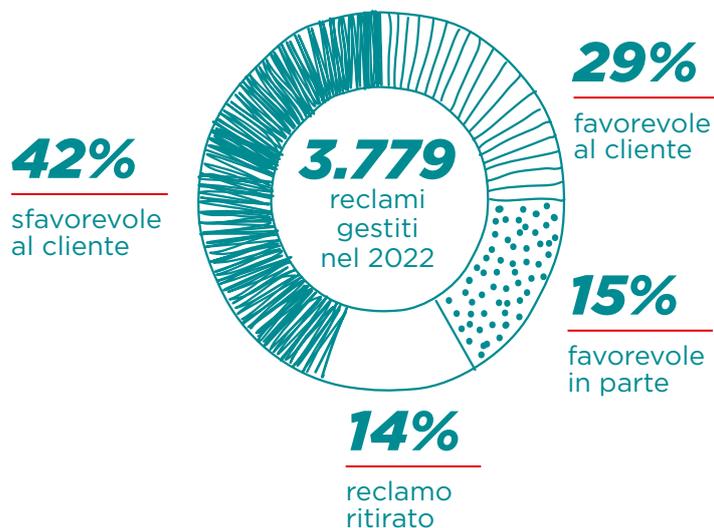
Reclami

Nel corso del 2022 il Servizio Reclami di Crédit Agricole Italia ha ricevuto un totale di **3.779 reclami** (+36% a/a). Per quanto riguarda la distribuzione nel corso dell'anno:



L'incremento dei reclami è collegato al più ampio perimetro oggetto di rilevazione dovuto all'ampliamento dimensionale per effetto della fusione con l' incorporazione del Credito Valtellinese in Crédit Agricole Italia, intervenuto in data 24 aprile 2022. Tale circostanza ha determinato una serie di reclami (228) inerenti le nuove questioni organizzative e di processo che hanno interessato i clienti ex Credito Valtenninese. Il picco dei reclami si è concentrato nei mesi successivi la migrazione e sono stati oggetto di costante diagnosi e monitoraggio da parte del Servizio Reclami, al fine di riportare in modo puntuale agli owner del progetto e individuare le dovute azioni correttive.

I tempi di evasione dei reclami sono stati inferiori rispetto ai massimi previsti da normativa. Per quanto riguarda l'esito dei 3.779 reclami pervenuti nel 2022, il 29% è risultato favorevole al cliente, il 15% parzialmente favorevole, nel 14% dei casi il reclamo è stato ritirato e nel 42% dei casi il riscontro è risultato sfavorevole al cliente.



In relazione ai numeri in infografica si evidenzia:

- Miglioramento nella velocità di riscontro, nel 2022 la percentuale dei reclami ritirati è rimasta inalterata in termini percentuali (14%).
- Analisi puntuale dei reclami, concretizzata in quattro azioni chiave:
 - Rilevamento e comprensione dei motivi del contatto;
 - Attribuzione di un grado di priorità alle richieste dei clienti;
 - Analisi del sentiment del cliente;
 - Mappatura degli elementi "irritanti" per l'ottimizzazione di prodotti e di servizi.

Ricorsi & Esposti

Nei casi in cui Crédit Agricole Italia non fornisca una risposta o la risposta fornita sia reputata insoddisfacente, i clienti possono rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** o all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**. I clienti hanno inoltre la possibilità di avanzare un esposto all'**Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, CONSOB o IVASS)** per segnalare un comportamento dell'intermediario ritenuto non conforme.

Il Servizio Reclami si occupa anche della gestione e del riscontro relativi a ricorsi e ad esposti. Nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti 135 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, 24 ricorsi all'Arbitro delle Controversie Finanziarie e 263 esposti a Banca d'Italia e IVASS.

Di seguito si riporta **tabella dei reclami** secondo le categorie distinte per tipologia e motivazione.

Reclami* (417-2)		2022	2021	2020**
Per tipologia				
Carte di credito/Bancomat	n.	113	88	47
	%	2,99	2,64	1
Titoli	n.	174	116	165
	%	4,60	3,48	4
Crediti	n.	196	285	166
	%	5,19	8,55	4
Mutui	n.	263	250	226
	%	6,96	7,50	6
Conti correnti/Depositi	n.	284	569	202
	%	7,52	17,08	5
Prodotti assicurati	n.	114	181	181
	%	3,02	5,43	5
Stipendi/Pensioni	n.	0	17	7
	%	0	0,51	0
Privacy (GRI 418-1)	n.	15	8	14
	%	0,40	0,24	0
<i>di cui da parte di terzi</i>	n.	15	3	14
<i>di cui da enti regolatori</i>	n.	0	0	0
Altro	n.	2.620	1.818	2.995
	%	69,33%	54,56	79
Totale reclami	n.	3.779	3.332	3.777
Per motivazione				
Esecuzione operazioni	n.	882	183	1.344
	%	23,34	5,49	36
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	203	21	913
	%	5,37	0,63	24
Condizioni applicate	n.	317	54	82
	%	8,39	1,62	2
Frodi e smarrimento	n.	190	24	160
	%	5,03	0,72	4
Altro	n.	2.187	1.460	1.288
	%	57,87	43,82	34
Totale	n.	3.779	3.332	3.777
Reclami che hanno avuto come esito una multa o una sanzione economica	n.	0	0	0
Reclami che hanno avuto come esito un ammonimento	n.	0	0	0
Reclami per non conformità a codici volontari	n.	0	0	0
Totale casi di perdita o sottrazione dati clienti (GRI 418-1)	n.	0	0	3

* Il numero dei reclami non include i contenziosi promossi dalla clientela e dagli organi delle procedure fallimentari gestiti dal Servizio Bad Loans in quanto non rappresentativi della qualità del servizio erogato.

** Lo scostamento rispetto al dato pubblicato nella DNF 2020 è dovuto ad un affinamento della metodologia di estrazione applicata.

Casi di non compliance mossi contro l'organizzazione attraverso sistemi di risoluzione di contenziosi a livello nazionale e internazionale (GRI 2-27)		2022	2021	2020
Totale casi	n.	62	55	65
di cui negoziazione	n.	4	7	3
di cui mediazione	n.	56	45	62
di cui arbitrati	n.	2	3	0

Contenzioso con la clientela (GRI 2-27)		2022	2021	2020
Contenzioso con la clientela	n.	1.133	1.382	1.291
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	256.668.608,71	312.484.825	227.687.183
Contenzioso fallimentare	n.	31	50	32
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	22.269.891,92	34.971.307	24.601.452

Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile

Fattori ESG nella valutazione del merito creditizio

Nel corso del 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha avviato un percorso pluriennale volto all'**integrazione dei fattori ESG nei processi di valutazione del merito creditizio**. Il primo passo in tale direzione è stato completato con l'aggiornamento delle Politiche del Credito 2022 introducendo una sezione nuova dedicata ai criteri ESG quali elementi complementari nella valutazione delle controparti. Le nuove politiche del credito, oltre a declinare le linee guida operative, ed essere conformi agli orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea (EBA/GL/2020/06 o Loan Origination and Monitoring o LOM), sono allineate alle politiche settoriali e alle Corporate Social Responsibility (CSR) Sector Policy della capogruppo francese Crédit Agricole SA. Nello specifico, queste politiche normano le valutazioni necessarie in ambito creditizio nel finanziamento di controparti operanti nel settore minerario e metallurgico, nel settore della produzione di energia da carbone termico e nel settore delle estrazioni non convenzionali di idrocarburi. Il passo successivo, guidato dallo stesso aggiornamento, ha portato all'evoluzione dei processi creditizi concretizzando il principio fondante per il quale ogni intervento in ambito ESG devono considerare il legame inscindibile tra tre elementi:

- Il dato (l'elemento tecnico)
- Le Politiche del Credito (l'elemento strategico)
- Il prodotto (l'elemento commerciale)

Sotto il profilo tecnico di valutazione, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha optato per un **approccio "ibrido"**, adottando specifiche fonti informative ESG da provider esterni, integrando tali elementi in logiche e metodologie quantitative proprietarie. Le **fonti normative esterne**, per cui è stata fatta un'attenta valutazione di fornitura da consolidati partner esterni, sono relative a:

- rischi ESG di settore
- performance ESG di controparte
- rischi fisici e climatici

Sotto il profilo operativo, la banca si è dotata di una **scheda informativa che raccoglie i principali rischi di natura ESG**, potenzialmente rilevanti sulle controparti imprese, sia interni che esterni, al fine di garantire un accesso capillare alle informazioni tra i diversi attori della filiera creditizia (proponenti e deliberanti). Tali **informazioni** risultano poi **integrate, attraverso una metodologia quantitativa proprietaria**, nell'algoritmo che definisce individua il più corretto organo deliberante in base alla rischiosità della controparte e dell'operazione. Inoltre, sempre nel corso dell'anno, sono stati sviluppati **prodotti specifici**, rivolti alla clientela imprese Corporate e PMI, basati sui criteri appena esplicitati. Questo aggiornamento collega il pricing dei prodotti stessi alle performance ESG, consentendo una variabilità in funzione dell'operato responsabile del cliente.

Clienti attivi per canale ⁽¹⁾ (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Corporate	Impieghi (mln €)	5.880	5.477	3.707
	Raccolta (mln €)	4.187	4.025	4.087
	Raccolta indiretta (mln €)	928	2.030	1.620
PMI	Impieghi (mln €)	23.097	23.655	15.937
	Raccolta (mln €)	18.189	19.678	11.577
	Raccolta indiretta (mln €)	2.990	3.358	1.619
Privati	Impieghi (mln €)	29.350	28.346	22.113
	Raccolta (mln €)	39.085	38.682	28.528
	Raccolta indiretta (mln €)	59.593	61.946	47.724
Big Dossier ⁽²⁾	Impieghi (mln €)	7.648	7.532	7.824
	Raccolta (mln €)	766	741	813
	Raccolta indiretta (mln €)	23.663	26.121	24.463
Totale	Impieghi (mln €)	65.975	65.010	49.582
	Raccolta (mln €)	62.227	63.128	45.004
	Raccolta indiretta (mln €)	87.174	93.455	75.425

(1) I volumi relativi agli impieghi, alla raccolta diretta e indiretta non coincidono con i corrispondenti valori riportati nel bilancio d'esercizio del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia a causa della diversa metodologia di riclassificazione utilizzata dal Gruppo in ambito gestionale e in ambito contabile.

(2) Il canale Big Dossier rappresenta i volumi delle controparti non assimilabili alla clientela ordinaria; in particolare sono comprese controparti come Agos, Crédit Agricole Leasing Italia, Amundi, CA vita, Leasys.

Portafoglio Enti		2022	2021	2020
Comuni	n.	421	416	219
Regioni e Province	n.	4	4	2
Aziende sanitarie	n.	1	3	3
Istituzioni scolastiche	n.	1.264	1.198	599
Università	n.	5	5	3
Consorzi	n.	70	60	44
Comunità montane	n.	6	10	5
A.S.P. / IPAB	n.	63	70	43
Enti vari	n.	206	232	120
Totale	n.	2.040	1.998	1.038

Clienti Privati (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Per segmento				
	n.	1.816.776	1.746.378	1.365.367
Famiglie	Impieghi (mln €)	25.509	24.655	19.541
	Raccolta (mln €)	14.614	13.865	9.535
	Raccolta indiretta (mln €)	3.112	3.807	2.486
	n.	532.296	543.818	434.765
Premium	Impieghi (mln €)	3.301	2.540	2.069
	Raccolta (mln €)	18.924	20.189	15.610
	Raccolta indiretta (mln €)	33.314	37.725	30.539
	n.	34.791	38.815	30.527
Private	Impieghi (mln €)	540	1.151	503
	Raccolta (mln €)	5.547	4.628	3.383
	Raccolta indiretta (mln €)	23.167	20.414	14.700
	n.	2.383.863	2.329.011	1.830.659
Totale	Impieghi (mln €)	29.350	28.346	22.113
	Raccolta (mln €)	39.085	38.682	28.528
	Raccolta indiretta (mln €)	59.593	61.946	47.724

Clienti Imprese (canali PMI + Corporate) (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Per segmento				
Large Corporate	n.	4.135	2.302	1.747
	Impieghi (mln €)	5.880	5.477	3.707
	Raccolta (mln €)	4.187	4.025	4.087
	Raccolta indiretta (mln €)	928	2.030	1.620
PMI e Mid Corporate	n.	17.936	37.856	14.479
	Impieghi (mln €)	14.053	14.618	8.885
	Raccolta (mln €)	7.098	8.422	4.684
	Raccolta indiretta (mln €)	1.127	1.590	584
Affari	n.	321.913	308.051	223.597
	Impieghi (mln €)	9.045	9.037	7.052
	Raccolta (mln €)	11.091	11.256	6.893
	Raccolta indiretta (mln €)	1.862	1.768 1.034	993
Totale	n.	343.984	348.209	239.823
	Impieghi (mln €)	28.977	29.132	19.644
	Raccolta (mln €)	22.376	23.704	15.663
	Raccolta indiretta (mln €)	3.917	5.388	3.238

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Emilia-Romagna	n. clienti	532.946	536.058	528.469
	Impieghi (mln €)	4.586	4.303	3.989
	Raccolta (mln €)	8.522	8.803	8.712
	Raccolta indiretta (mln €)	14.494	16.022	14.738
Lombardia	n. clienti	584.946	557.743	333.595
	Impieghi (mln €)	8.672	8.342	5.452
	Raccolta (mln €)	11.999	11.333	5.955
	Raccolta indiretta (mln €)	22.075	20.288	12.435
Veneto	n. clienti	169.292	161.168	152.904
	Impieghi (mln €)	2.726	2.583	2.346
	Raccolta (mln €)	2.298	2.215	1.932
	Raccolta indiretta (mln €)	2.977	3.266	2.918
Campania	n. clienti	132.056	131.756	130.858
	Impieghi (mln €)	1.508	1.494	1.445
	Raccolta (mln €)	2.367	2.286	2.196
	Raccolta indiretta (mln €)	2.356	2.449	2.263
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	158.471	159.578	156.778
	Impieghi (mln €)	1.369	1.368	1.298
	Raccolta (mln €)	2.485	2.630	2.486
	Raccolta indiretta (mln €)	3.843	4.714	4.329
Lazio	n. clienti	116.204	113.478	71.525
	Impieghi (mln €)	2.072	2.116	1.515
	Raccolta (mln €)	2.155	2.139	1.358
	Raccolta indiretta (mln €)	1.891	2.063	1.294
Liguria	n. clienti	138.337	141.978	141.132
	Impieghi (mln €)	1.433	1.407	1.374
	Raccolta (mln €)	1.948	1.872	1.825
	Raccolta indiretta (mln €)	3.285	3.438	3.300
Piemonte	n. clienti	144.287	141.143	116.922
	Impieghi (mln €)	2.730	2.649	2.339
	Raccolta (mln €)	1.920	1.934	1.526
	Raccolta indiretta (mln €)	3.162	3.857	3.065
Toscana	n. clienti	183.270	185.192	178.114
	Impieghi (mln €)	2.530	2.381	2.125
	Raccolta (mln €)	2.512	2.539	2.303
	Raccolta indiretta (mln €)	3.176	3.543	3.168
Umbria	n. clienti	13.522	13.485	11.037
	Impieghi (mln €)	176	173	129
	Raccolta (mln €)	179	190	148
	Raccolta indiretta (mln €)	168	194	147

segue

Clienti Privati per area geografica (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Valle d'Aosta	n. clienti	374	278	-
	Impieghi (mln €)	5	2	-
	Raccolta (mln €)	6	5	-
	Raccolta indiretta (mln €)	6	6	-
Marche	n. clienti	53.856	49.550	-
	Impieghi (mln €)	512	488	-
	Raccolta (mln €)	898	926	-
	Raccolta indiretta (mln €)	926	833	-
Trentino Alto Adige	n. clienti	6.193	5.052	-
	Impieghi (mln €)	72	69	-
	Raccolta (mln €)	78	81	-
	Raccolta indiretta (mln €)	81	92	-
Sicilia	n. clienti	150.109	132.552	-
	Impieghi (mln €)	959	972	-
	Raccolta (mln €)	1.718	1.728	-
	Raccolta indiretta (mln €)	1.154	1.183	-
Totale	n. clienti	2.383.863	2.329.011	1.830.659
	Impieghi (mln €)	29.350	28.346	22.113
	Raccolta (mln €)	39.085	38.682	28.528
	Raccolta indiretta (mln €)	59.593	61.946	47.724

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Per fascia d'età				
0-20 anni	n.	95.283	93.479	74.022
21-30 anni	n.	197.859	187.387	146.618
31-40 anni	n.	298.555	290.803	231.015
41-55 anni	n.	618.033	621.902	500.989
56-65 anni	n.	422.524	414.062	316.956
>65 anni	n.	649.914	646.066	507.108
Clienti privati non corrispondenti a persone fisiche	n.	59.162	54.024	40.092
Totale	n.	2.341.330	2.307.723	1.816.800
Per durata del rapporto				
<1 anno	n.	110.734	117.290	85.195
1-3 anni	n.	332.042	301.478	263.922
4-5 anni	n.	194.686	180.552	148.773
6-10 anni	n.	410.130	371.275	270.101
11-20 anni	n.	504.375	456.695	355.033
>20 anni	n.	789.362	879.945	693.776
n.d.	n.	1	0	488
Totale	n.	2.341.330	2.307.723	1.816.800

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Emilia-Romagna	n. clienti	65.684	73.129	72.529
	Impieghi (mln €)	7.040	6.277	5.859
	Raccolta (mln €)	4.144	3.968	3.406
	Raccolta indiretta (mln €)	888	775	571
Lombardia	n. clienti	85.552	83.159	37.734
	Impieghi (mln €)	11.649	10.518	5.850
	Raccolta (mln €)	9.584	9.436	5.525
	Raccolta indiretta (mln €)	1.658	2.841	1.703
Veneto	n. clienti	20.540	21.150	18.357
	Impieghi (mln €)	2.294	2.252	1.772
	Raccolta (mln €)	1.312	1.522	982
	Raccolta indiretta (mln €)	157	160	124
Campania	n. clienti	23.373	21.913	21.994
	Impieghi (mln €)	846	782	739
	Raccolta (mln €)	889	813	776
	Raccolta indiretta (mln €)	89	71	44
Friuli-Venezia Giulia	n. clienti	15.534	17.773	17.865
	Impieghi (mln €)	1.119	2.121	2.044
	Raccolta (mln €)	1.052	1.770	1.984
	Raccolta indiretta (mln €)	128	388	411
Lazio	n. clienti	18.502	18.828	9.635
	Impieghi (mln €)	782	1.029	493
	Raccolta (mln €)	1.110	1.441	901
	Raccolta indiretta (mln €)	126	184	32
Liguria	n. clienti	12.184	13.100	13.102
	Impieghi (mln €)	839	775	751
	Raccolta (mln €)	685	663	550
	Raccolta indiretta (mln €)	193	184	125
Piemonte	n. clienti	18.259	18.564	14.656
	Impieghi (mln €)	1.127	1.469	768
	Raccolta (mln €)	597	648	445
	Raccolta indiretta (mln €)	161	160	116
Toscana	n. clienti	27.999	30.836	29.721
	Impieghi (mln €)	1.489	1.388	1.214
	Raccolta (mln €)	1.094	1.136	955
	Raccolta indiretta (mln €)	254	251	103
Umbria	n. clienti	3.097	3.321	2.551
	Impieghi (mln €)	101	128	77
	Raccolta (mln €)	121	123	79
	Raccolta indiretta (mln €)	10	13	7
Valle d'Aosta	n. clienti	75	86	-
	Impieghi (mln €)	1	12	-
	Raccolta (mln €)	2	5	-
	Raccolta indiretta (mln €)	0	0	-

segue

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Marche	n. clienti	9.154	9.376	-
	Impieghi (mln €)	521	672	-
	Raccolta (mln €)	431	510	-
	Raccolta indiretta (mln €)	42	67	-
Trentino Alto-Adige	n. clienti	1.091	1.357	-
	Impieghi (mln €)	14	202	-
	Raccolta (mln €)	98	165	-
	Raccolta indiretta (mln €)	2	14	-
Sicilia	n. clienti	42.938	34.865	-
	Impieghi (mln €)	1.153	1.504	-
	Raccolta (mln €)	1.256	1.504	-
	Raccolta indiretta (mln €)	208	280	-
Totale	n. clienti	343.984	347.457	240.886
	Impieghi (mln €)	28.977	29.132	19.644
	Raccolta (mln €)	22.376	23.704	15.663
	Raccolta indiretta (mln €)	3.917	5.388	3.238

Leasing (G4-FS6)		2022	2021	2020
Leasing strumentale				
Portafoglio	K€	1.382.450	1.107.834	900.599
Erogato	K€	847.073	656.959	423.384
Leasing operativo				
Portafoglio	K€	750	783	467
Erogato	K€	189	504	347
Leasing veicoli				
Portafoglio	K€	279.699	194.130	164.735
Erogato	K€	207.718	108.082	62.633
Leasing immobiliare				
Portafoglio	K€	909.454	758.872	780.735
Erogato	K€	133.639	125.273	136.958
Leasing nautico				
Portafoglio	K€	55.100	52.780	63.104
Erogato	K€	39.075	6.191	40.238

Clienti Leasing per area geografica (G4-FS6)		2022	2021	2020
Portafoglio				
Lombardia	K€	848.576	628.358	607.073
Piemonte	K€	204.989	166.951	167.252
Valle D'Aosta	K€	7.334	8.518	8.399
Liguria	K€	73.264	62.712	66.088
Totale Nord Ovest	K€	1.134.163	866.539	848.811
Veneto	K€	297.161	271.487	249.440
Trentino Alto Adige	K€	63.700	37.489	31.678
Friuli Venezia Giulia	K€	107.826	106.665	100.115
Emilia Romagna	K€	520.065	489.692	449.110
Totale Nord Est	K€	988.752	905.333	830.343
Toscana	K€	169.630	157.126	121.388
Umbria	K€	24.038	21.115	13.307
Marche	K€	46.906	29.650	15.536
Abruzzo	K€	19.387	14.303	8.279
Lazio	K€	179.388	119.864	111.348
Totale Centro	K€	439.349	342.058	269.858
Molise	K€	7.214	6.315	4.949
Campania	K€	142.134	112.609	105.705
Calabria	K€	6.164	828	208
Basilicata	K€	5.635	3.674	4.874
Puglia	K€	21.036	8.688	4.525
Sicilia	K€	53.067	5.320	5.114
Sardegna	K€	13.644	12.971	12.058
Totale Sud e Isole	K€	248.894	150.405	137.433
Totale Italia	K€	2.811.158	2.264.336	2.086.445
Eestero	K€	11.386	11.274	9.017
Totale portafoglio	K€	2.822.544	2.275.609	2.095.462
Erogato				
Lombardia	K€	378.552	229.117	178.778
Piemonte	K€	70.169	56.719	42.303
Valle D'Aosta	K€	4.100	0	0
Liguria	K€	32.749	20.185	12.029
Totale Nord Ovest	K€	485.570	306.021	233.110
Veneto	K€	123.550	118.257	88.921
Trentino Alto Adige	K€	19.407	11.726	908
Friuli Venezia Giulia	K€	40.030	45.999	29.645
Emilia Romagna	K€	225.486	202.918	158.903
Totale Nord Est	K€	408.473	378.900	286.650

segue

Clienti Leasing per area geografica (G4-F56)		2022	2021	2020
Toscana	K€	85.767	71.156	46.111
Umbria	K€	14.482	12.697	7.186
Marche	K€	31.608	28.897	15.162
Abruzzo	K€	7.639	10.264	4.826
Lazio	K€	65.756	48.461	37.521
Totale Centro	K€	205.252	171.474	110.804
Molise	K€	2.560	384	17
Campania	K€	68.271	46.714	26.385
Calabria	K€	6.068	2.306	122
Basilicata	K€	4.610	1.586	885
Puglia	K€	18.532	7.895	1.872
Sicilia	K€	49.909	6.398	996
Sardegna	K€	3.567	2.043	1.434
Totale Sud e Isole	K€	153.517	67.325	37.192
Totale Italia	K€	1.252.812	923.720	667.757
Esteri	K€	1.762	1.213	8.021
Totale erogato	K€	1.254.574	924.933	675.778

Imprenditorialità e filiera agri agro

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, attraverso una continua ricerca dell'eccellenza qualitativa e dell'innovazione, si pone al fianco delle aziende, grazie ad un'offerta distintiva caratterizzata da soluzioni tailor made. La Banca fornisce così il proprio contributo allo sviluppo del tessuto imprenditoriale italiano, valorizzando le imprese più virtuose.

Il Progetto Evoluzione Sostenibile

Nel corso dell'anno è stato inoltre attivato, nell'ambito del più ampio Piano di Sostenibilità di Gruppo, il progetto **"Evoluzione Sostenibile"**. L'ambizione è quella di contribuire al cambiamento della prospettiva con cui le aziende guardano alle banche quando emerge un'esigenza di supporto e di accesso al credito legata a tematiche ambientali, sociali e aziendali. In tal senso, nel supportare le imprese, Crédit Agricole Italia si pone non solo quale partner finanziario, ma anche come punto di contatto e soggetto in grado di abilitare le imprese offrendo soluzioni concrete ed efficaci in ambito ESG.

Elemento chiave per l'attivazione dell'offerta di sostenibilità è costituito dallo **scoring ESG** (fornito da Cer-ved Rating Agency), strumento che determina la valutazione del livello di sostenibilità d'impresa. Una volta identificato il posizionamento iniziale dell'azienda, Crédit Agricole Italia offre al cliente la possibilità di essere accompagnato in un percorso trasformativo personalizzato, finalizzato al miglioramento dei propri indicatori di sostenibilità, anche mediante il supporto di partner specializzati nell'individuazione di bandi e agevolazioni connesse al PNRR.

L'impegno della strategia di sostenibilità del Gruppo trova concretezza anche nell'ampia offerta di soluzioni sartoriali che spaziano dai **ESG Linked Loan** ai **finanziamenti Green**. Altro elemento rappresentativo dell'offerta riguarda i **servizi connessi al mercato LBO (Leveraged buy-out)** dove i finanziamenti, di natura strutturata, sono stati forniti ad imprese caratterizzate da piani di sviluppo in ottica ESG premi in termini di riduzioni del costo in funzione del raggiungimento degli obiettivi.

L'offerta dedicata di Crédit Agricole Italia prevede:

- prodotti di finanziamento a medio-lungo termine con condizioni economiche indicizzate alla performance ESG dell'azienda, attraverso uno strumento di Scoring ESG o legate all'andamento di due KPI ESG concordati tra l'azienda e Crédit Agricole Italia;
- servizi di supply chain finance, mediante i quali le imprese capofiliera possono ingaggiare i propri fornitori nel miglioramento del posizionamento sostenibile, con forme di incentivazione economica nell'ambito dei programmi di filiera, dynamic discounting e confirming, declinati in una logica di sostenibilità;
- proposizione di "servizi a valore", tipicamente non bancari, per supportare le esigenze trasformative dei clienti e accompagnarli verso la transizione climatica ed energetica. L'obiettivo di questi servizi non bancari (c.d. "Servizi a Valore") è di proporre ai clienti interessati della Banca collaborazioni con partner qualificati, che forniranno soluzioni che rispondano alle loro necessità e bisogni in ambito sostenibilità.



Entro il 2030, raddoppiare la produttività agricola e il reddito dei produttori di alimenti su piccola scala, in particolare le donne, le popolazioni indigene, le famiglie di agricoltori, pastori e pescatori, anche attraverso l'accesso sicuro e giusto alla terra, ad altre risorse e stimoli produttivi, alla conoscenza, ai servizi finanziari, ai mercati e alle opportunità che creino valore aggiunto e occupazione non agricola.

Nel corso del 2022, Crédit Agricole Italia ha riposizionato la sua offerta Agri Agro con la creazione di una Business Unit dedicata, in forte sinergia con canale Retail e canale Banca d'Impresa. Durante tutto il 2022 l'offerta si è mantenuta costante, a sostegno del settore agricolo e agroalimentare.

Con le misure del Temporary Framework operanti già per il 2020 e 2021, riattivate per il 2022 attraverso i

filoni **Decreto Energia** e **Decreto Ucraina** è stato possibile affiancare con decisione e puntualità le aziende agricole. L'attività si è fortemente concentrata sul ripristino della liquidità aziendale ed il sostegno ad investimenti a servizio dello sviluppo e dell'ottimizzazione dei cicli produttivi nel contrasto alla contrazione del mercato.

Sotto il profilo commerciale sono state predisposte delle offerte finalizzate a sviluppare specifici target di clientela strategica per il sistema agroalimentare nel suo complesso. È stata posta grande attenzione alle filiere di maggiore rilievo nei territori, con l'obiettivo di sviluppare un'offerta completa di prodotti in grado di rafforzare il tessuto imprenditoriale e agri culturale italiano sui seguenti temi:

- **Giovani e PNRR**, per valorizzare e accompagnare i giovani agricoltori verso un processo stabilità e accompagnamento durante il passaggio generazionale, intercettando anche bandi legati al PNRR e alla transizione e transizione energetica,
- **Vino**, per accompagnare e valorizzare i produttori della filiera Vino, verso un prodotto a più alto valore aggiunto e distintivo,
- **Territorio**, per valorizzare le realtà produttive locali, andando a proporre iniziative e condizioni dedicate nei diversi territori dove la banca opera.

A sostegno della transizione energetica e sostenibile delle imprese dell'Agribusiness sono stati realizzati due nuovi prodotti, **Agri Blu** e **Agri Energia**, con lo specifico obiettivo di accompagnare le imprese dei nostri clienti in un percorso di crescita sostenibile ed energetica, non solo con il ruolo di partner finanziario, ma come soggetto abilitatore in grado di offrire soluzioni concrete ed efficaci, creando un beneficio reale per l'impresa e per la collettività. Il cliente viene così sostenuto nel cammino verso la transizione energetica e sostenibile non solo con i prodotti di cui sopra ma anche con una consulenza avanzata su tutti i bandi del PNRR, possibile grazie a collaborazioni specifiche e ad un presidio centralizzato dei bandi.

Agri Blu. Linea di finanziamenti, chirografari e ipotecari, dedicata alle aziende che hanno già avviato un percorso verso la sostenibilità per sostenerle nel loro continuo miglioramento negli aspetti ambientali, sociali e di governance. Si può finanziare il rinnovamento, l'acquisto di macchinari e di strutture per attività aziendale nei seguenti ambiti:

- gestione dell'energia;
- gestione delle acque irrigue e reflue;
- gestione dei cicli di approvvigionamento, trasformazione e distribuzione dei prodotti;
- salute e sicurezza dei lavoratori.

Agri Energia. Linea di finanziamenti, chirografari e ipotecari, nati per accompagnare il cliente nel suo percorso verso la transizione energetica. Il prodotto si pone l'obiettivo di finanziare la costruzione, il potenziamento e l'ammodernamento di impianti per la produzione di energia sostenibile come ad esempio l'acquisto di:

- pannelli fotovoltaici;
- impianti di biogas e biomasse;
- impianti eolici e legati ad altre fonti;
- rinnovabili (es. impianti idroelettrici).

Anche Crédit Agricole Leasing Italia si è posta quale punto di riferimento per gli agricoltori italiani con l'obiettivo di supportare un settore economico di eccellenza che, nonostante le difficoltà derivanti dall'emergenza sanitaria, ha dato prova di forte resilienza garantendo efficienza dell'approvvigionamento alimentare del Paese.

In generale, il tessuto dell'industria agroalimentare italiana sta mostrando sempre più un'attitudine al cambiamento rivolto a una digitalizzazione ormai essenziale per ottimizzare le risorse e i processi della filiera produttiva. Si parla dunque di **agricoltura 4.0** attraverso l'utilizzo di diverse tecnologie interconnesse per migliorare la resa e la sostenibilità delle coltivazioni e la qualità produttiva e di trasformazione.



Focus Agri Agro		2022	2021	2020
Clienti Agri Agro*	n.	43.172	42.616	35.563
	Impieghi (mln €)	5.772	5.492	4.588
	Raccolta (mln €)	2.061	2.073	1.871
	Raccolta indiretta (mln €)	373	374	83
Nuove acquisizioni clienti Agri Agro**	n.	2.381	2.257	2.396
	Impieghi (mln €)	280	289	382
	Raccolta (mln €)	-12***	130	365

* Dati di stock a Dicembre 2021 che tengono conto del perimetro ex-Credito Valtellinese, ricostruito utilizzando regole e anagrafica Crédit Agricole Italia.

** Nuovi clienti acquisiti 2021 e crescita masse 2021 riferite a perimetro Crédit Agricole Italia al netto dell'ex-Credito Valtellinese.

*** Questo dato rappresenta la differenza tra lo stock della raccolta a dicembre 2022 e dicembre 2021. Si specifica che la raccolta dei clienti agri agro nel corso del 2022 a perimetro omogeneo è rimasta sostanzialmente stabile.

Anche per il 2022 il Gruppo ha confermato il suo impegno nel sostenere i progetti di sviluppo e crescita delle aziende. Il segmento di clientela aziende seguito dal canale Banca d'impresa e dal canale Retail (Affari), grazie al presidio e ascolto delle realtà di impresa sui territori, è in grado di fornire consulenza mirata in funzione delle diverse esigenze, comprese la realizzazione di progetti strategici, la strutturazione di operazioni per la definizione di un assetto finanziario più solido e l'evoluzione complessiva del business. Il Gruppo vuole rappresentare un partner affidabile e assumere il ruolo di ente di riferimento per le aziende che desiderano costruire piani di investimenti innovativi e sostenibili. Per questo, nel 2022 sono state avviate diverse iniziative in collaborazione con alcuni partner territoriali e nazionali.

Il sostegno alle aziende continua ad essere proposto attraverso:

- **la concessione di nuovi finanziamenti** garantiti dal Fondo Centrale di Garanzia e da SACE attraverso l'accordo Garanzia Italia;
- l'adesione alla Garanzia SupportItalia di SACE, strumento straordinario previsto dal Decreto Aiuti per sostenere le aziende in difficoltà a causa degli effetti economici derivanti dal conflitto in Ucraina e dal rincaro dell'energia;
- **il Piano Nazionale di Ripresa e di Resilienza**, mediante un modello di business con un approccio differenziato e la presenza di un team commerciale cross canale in grado di accompagnare le aziende nelle varie missioni previste dal PNRR;
- **le attività a sostegno dell'Ecobonus**, grazie ad un team dedicato con un referente per Area Territoriale che monitora i livelli di avanzamento delle manifestazioni di interesse sottoscritte e che collabora con il gestore per il supporto delle aziende;
- **l'utilizzo di strumenti e di accordi con istituzioni finanziarie** per sviluppare prodotti e facilitare l'accesso al credito alle PMI, quali:
 - **accordo con BEI** (Banca Europea per gli Investimenti), che mette a disposizione delle aziende che intendevano realizzare nuovi investimenti e che necessitavano di capitale circolante;
 - **plafond Beni Strumentali**, che accresce la competitività del sistema produttivo e favorisce l'accesso al credito delle imprese attraverso l'acquisto di beni strumentali e la realizzazione di nuovi investimenti.

Con l'obiettivo di essere al fianco dei propri clienti per accrescere la competitività del sistema produttivo delle imprese, anche nel 2022 **Crédit Agricole Leasing Italia** ha messo a disposizione dei propri clienti la misura Plafond Beni strumentali "Nuova Sabatini". L'agevolazione, istituita dal Ministero dello Sviluppo Economico

(MISE), è rivolta alle piccole e medie imprese con l'obiettivo di sostenerle negli investimenti per acquisto anche in leasing di beni ordinari e per favorirne la transizione digitale.

Tramite questa agevolazione, nel 2022 Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato un importo pari a 407,5 milioni di euro (+6% a/a) di cui circa 338 milioni di euro (+6% a/a) relativi a finanziamenti rivolti all'industria 4.0. Il numero di contratti totali stipulati sono 2.757 (+11% a/a).



Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.

Il progetto Le Village

Un ruolo di primo piano nella **promozione dello sviluppo di imprese innovative** si esprime dalla collaborazione con **Le Village, l'Hub di innovazione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**, che lavora a sostegno della crescita delle **start-up** e della **rete di imprese del territorio con forte vocazione all'innovazione**.

Le tappe dei Village del Gruppo Crédit Agricole Italia



Il progetto Le Village contribuisce alla ricerca di **Startup** che offrono prodotti o servizi innovativi e di **alto valore tecnologico**, in grado di coniugare **sostenibilità, innovazione e crescita del business**, collaborando con alcune delle aziende più virtuose del territorio.

Nel corso del 2022, in questo spirito, è proseguita l'idea di creare degli spazi a disposizione delle Startup al fine di agevolare il loro sviluppo economico-commerciale. Dopo la realizzazione del Le Village di Milano e Parma, è stato inaugurato un nuovo Le Village a Padova.



Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti.

In un contesto macroeconomico piuttosto incerto, attraversato da tensioni internazionali e dal rincaro dei costi energetici e delle materie prime, Crédit Agricole Italia ha esteso la propria attività anche in territori prima non presidiati, consolidando la strategia di sostegno ai propri clienti attraverso molteplici iniziative e attività, tra cui:

- **incremento della capacità distributiva** in aree precedentemente non presidiate, beneficiando dell'integrazione di Credito Valtellinese (24 nuovi Poli Affari);
- **sostegno alle aziende** che si distinguono **per investimenti Green e in Economia Circolare** con progetti orientati alla sostenibilità ambientale e iniziative per fronteggiare l'incremento delle spese, supportare la crescita e garantire continuità al tessuto economico anche attraverso plafond dedicati;
- **supporto alle imprese** che hanno subito gli effetti negativi sulla liquidità **dovuti dall'incremento dei prezzi di energia** mediante l'offerta finanziamenti rateali finalizzati a dilazionare il maggior costo sostenuto in bolletta;
- **consolidamento e rafforzamento** dei rapporti con i Consorzi di garanzia collettiva dei Fidi (c.d. Confidi) per agevolare le imprese nell'accesso ai finanziamenti, sfruttando all'occorrenza le agevolazioni offerte dai bandi territoriali (es. FO.MI.RI, Fondo Multiscopo, etc.) o stipulando accordi ad hoc con i Confidi per sostenere le economie locali;
- **attività di consulenza e supporto alle aziende in ambito PNRR**, attraverso un team dedicato e partnership con Warrant Hub per affiancare i clienti nell'istruttoria dei singoli bandi;
- **costante presidio della gestione del rischio**, anche grazie all'attività dello Special Network;
- **attivazione di diverse iniziative a favore dei territori fragili** (es. "Plafond Eventi Calamitosi" e "Plafond Sisma Centro Italia", Sviluppo Campania, "Sisma Aree Etnee");
- **attivazione di iniziative a favore dell'autoimprenditorialità giovanile** e non (es. "ON-Oltre Nuove Imprese a Tasso Zero", aggiornamento "Smart & Start");
- **attivazione di iniziative agevolate regionali** a supporto delle imprese (es. finanziamenti Fondo Frie e Fondo Sviluppo della Regione Friuli Venezia Giulia, Credito Adesso Evolution, iniziativa dell'ente finanziario regionale lombardo Finlombarda).

Nell'ambito delle sinergie del Gruppo Crédit Agricole Italia riveste un ruolo strategico il **Progetto ITACA** (Italian Corporate Ambition) sviluppato in sinergia con CACIB. Obiettivo è quello di offrire alle **MidCorporate** prodotti più evoluti ed accompagnarle nei loro percorsi di crescita, valorizzando il potenziale della clientela attraverso un'offerta combinata. Nell'ambito del progetto sono diverse le possibilità promosse:

- la **collaborazione con Le Village by Crédit Agricole Italia** e in particolare con gli Hub di innovazione di Milano, Parma e Padova, consente alle start up di crescere e si configura come punto di riferimento per le imprese del territorio con forte vocazione all'innovazione;
- l'organizzazione di specifiche **iniziative territoriali** (es. "I caffè con le Imprese", webinar dedicati al PNRR, partecipazione a manifestazioni fieristiche sul territorio) che hanno visto la partecipazione di clienti con l'obiettivo di condividere le novità e le soluzioni in diversi ambiti quali finanza;
- continuo **supporto all'export** per le aziende che vogliono affacciarsi su mercati esteri grazie alla consulenza dell'International Desk che con la sua rete è in grado di analizzare le opportunità e i vantaggi per le aziende estere in Italia e per le aziende italiane all'estero;
- la collaborazione con Altios, partner per l'accompagnamento allo sviluppo delle imprese all'estero, mette a disposizione di tutti i clienti una serie di soluzioni finalizzate allo sviluppo ed al **sostegno internazionale**. In particolare, verranno sviluppati dei servizi per favorire l'ingresso nei mercati esteri, l'identificazione di possibili acquisizioni o operazioni di crescita all'estero e la consulenza per l'accesso a contributi pubblici e/o sovvenzioni destinati all'internazionalizzazione.



Il Gruppo ha inoltre sostenuto i clienti, sia imprese sia privati, finanziando interventi di efficientamento energetico (Eco-bonus), di adeguamento sismico degli immobili (Sisma-bonus) e riqualificazione edilizia, previsti dal “Decreto Rilancio” e acquisendone i crediti fiscali derivanti. In proposito, è stato anche predisposto un modello di servizio basato sul supporto ai clienti da parte di referenti dedicati dislocati sul territorio. Ha inoltre sviluppato strumenti e di accordi con istituzioni finanziarie per sviluppare prodotti e facilitare l’accesso al credito alle PMI, quali l’accordo con BEI (Banca Europea per gli Investimenti), il plafond FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti), che ha consentito di finanziare le imprese che a causa dell’emergenza sanitaria hanno attuato o intendono attuare modifiche della propria attività, e il plafond Beni Strumentali, che accresce la competitività del sistema produttivo e favorisce l’accesso al credito delle imprese attraverso l’acquisto di beni strumentali e la realizzazione di nuovi investimenti.

È stato quindi riconfermato l’impegno per Eco-bonus e Sisma-Bonus, misure che prevedono agevolazioni fiscali fino al 110% sul costo degli interventi per riqualificazione energetica e adeguamento sismico di condomini e case private. In particolare, nel 2022 sui finanziamenti dedicati “Energicamente Gran Prestito” e “Gran Prestito Ristrutturazione Casa”, destinati ad interventi di efficientamento energetico fino a 50.000€ e l’installazione di impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili, la banca ha proseguito l’erogazione ad un tasso agevolato senza applicare i rincari subiti dal mercato, integrando la possibilità di acquistare il credito d’imposta previsto dal Decreto. Per il Gruppo questo rappresenta un elemento di attenzione in grado di **coniugare la cura dell’ambiente e quella per la propria clientela.**

Impieghi/Raccolta clientela Imprese per settore (G4 - FS6)		2022	2021	2020
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Impieghi (mln €)	2.924	2.961	2.570
	Raccolta (mln €)	1.117	1.020	755
	Raccolta indiretta (mln €)	108	126	83
Commercio	Impieghi (mln €)	4.092	4.142	2.589
	Raccolta (mln €)	3.076	3.438	2.116
	Raccolta indiretta (mln €)	504	565	411
Costruzioni e att. immobiliari	Impieghi (mln €)	3.613	3.612	2.049
	Raccolta (mln €)	2.005	2.313	1.204
	Raccolta indiretta (mln €)	360	449	197
Manifatturiero	Impieghi (mln €)	9.086	9.062	6.305
	Raccolta (mln €)	5.105	5.894	4.014
	Raccolta indiretta (mln €)	972	1.370	690
Servizi	Impieghi (mln €)	7.523	7.670	4.705
	Raccolta (mln €)	7.423	7.295	4.442
	Raccolta indiretta (mln €)	1.051	1.491	698
Altri settori	Impieghi (mln €)	1.739	1.685	1.427
	Raccolta (mln €)	3.650	3.744	3.132
	Raccolta indiretta (mln €)	923	1.387	1.160
Totale	Impieghi (mln €)	28.977	29.132	19.644
	Raccolta (mln €)	22.376	23.704	15.663
	Raccolta indiretta (mln €)	3.917	5.388	3.238



Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza.

Con l'obiettivo di **sostenere i Giovani**, il Gruppo continua a prevedere offerte dedicate sul supporto finanziario che li accompagni durante il percorso di studi, fino all'ingresso nel mondo del lavoro. Per il 2022 tale impegno si è concretizzato attraverso:

- **Prestito Scuola** a tasso agevolato volto a supportare lo studente nell'acquisto di strumentazione informatica.
- **Finanziamo gli Studi**: prestito d'onore in collaborazione con le Università convenzionate, dedicato ai giovani universitari meritevoli per sostenere il pagamento di tutte le spese inerenti il percorso di studi. Particolare attenzione è dovuta agli studenti e borsisti stranieri che necessitano di soluzioni bancarie al loro arrivo in Italia, per poter usufruire delle borse di studio accordate dagli Atenei.



Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.

Anche nel 2022 è stata confermata l'opzione di flessibilità "IniziaConCalma", servizio di supporto che offre la possibilità di **ritardare l'inizio del pagamento delle rate del mutuo fino a 12 mesi dopo la stipula** (gli interessi maturati durante il periodo di sospensione iniziale vengono spalmati sulle rate di ammortamento).

INIZIA CON CALMA

Inoltre, Crédit Agricole Italia alla luce delle opportunità dal DL «Sostegni Bis» a favore degli Under 36, ha deciso di riproporre l'offerta mutui dedicata alle nuove generazioni desiderose di investire sul loro futuro. Il Gruppo, convinto che le agevolazioni statali rispondano a necessità concrete, ha deciso di predisporre un sito internet dedicato attraverso cui richiedere un'offerta personalizzata.

Mutuo Crédit Agricole ha conservato la sua modularità e personalizzazione, con tutte le tipologie di tasso disponibili (tasso fisso, tasso variabile e tasso variabile con tasso massimo) e le altre opzioni di flessibilità a scelta del cliente (SaltaRata e un'opzione a scelta tra SospendiRata, SospendiQuota o RegolaMutuo).

**MUTUO
CRÉDIT
AGRICOLE**



Un ulteriore esempio concreto di supporto ai giovani studenti, è l'iniziativa attivata nel 2021, e proseguita anche nel 2022 con l'**Università degli Studi di Parma** in collaborazione con **TEP**, l'azienda di trasporti locale. Lo stesso progetto è stato ampliato nel corso dell'anno, coinvolgendo anche l'**Università di Brescia**, in collaborazione con Brescia Mobilità. Obiettivo di tale attività è stato incentivare la riduzione dei costi di accesso all'Ateneo per gli studenti (250 euro di sconto sull'abbonamento annuale TEP, e 50% di riduzione sull'abbonamento annuale di Brescia trasporti) e favorire l'utilizzo dei mezzi pubblici.

Prodotti Retail Privati con finalità sociale (G4 - FS7)		2022
1) Mutui Casa - utilizzo opzione IniziaConCalma	n.	2.903
	€	378.941.947
2) Mutuo Giovani (mutui Under 36 con LTV>80% e accesso Fondo Garanzia Prima Casa)*	n.	7.180
	€	918.877.950
3) Finanziamenti "Plafond Eventi Calamitosi"	n.	3
	€	58.478
4) Finanziamenti "Plafond Sisma Centro Italia"	n.	41
	€	3.106.903
5) Finanziamenti DL Liquidità	n.	56
	€	3.414.427
Totale prodotti RETAIL PRIVATI con finalità sociale	n.	10.183
	€	1.304.399.704

- 1) Le numeriche indicate si riferiscono ai mutui che hanno usufruito dell'opzione di flessibilità "IniziaConCalma" che offre ai clienti la possibilità di iniziare a pagare le rate del mutuo fino a 12 mesi dopo la stipula.
- 2) Le numeriche indicate si riferiscono ai mutui riservati ad Under 36 con garanzia Fondo Prima Casa ed LTV>80%.
- 3) Finanziamenti con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d'imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post eventi calamitosi.
- 4) Finanziamenti con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d'imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post Sisma Centro Italia 2016.
- 5) Finanziamento con garanzia Fondo PMI ex lege 662/96 per danni causati da epidemia COVID-19.



Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi.

Per sostenere concretamente le zone italiane colpite da eventi calamitosi nel corso del 2022, Crédit Agricole Leasing Italia ha aderito, di concerto con il Gruppo, all'attivazione di diversi interventi in favore delle imprese colpite. I titolari di contratti di leasing finanziario immobiliare, muniti di un'autocertificazione del danno subito, hanno avuto la possibilità di richiedere la sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale leasing.

Gli interventi, corredati da appositi avvisi alla clientela nel Sito Internet CALIT, hanno riguardato:

- Maltempo in alcune zone in provincia di Brescia
- Maltempo nel territorio dell'isola di Ischia
- Maltempo nelle provincie di Ancona e Pesaro-Urbino
- Maltempo in alcune zone in provincia di Perugia
- Maltempo in provincia di Alessandria
- Maltempo in provincia di Savona e Genova

Prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale (G4 - FS7)		2022
1) SACE nuovi mercati	n.	26
	€	81.350.000
2) SACE Garanzia Italia/Supportitalia	n.	65
	€	268.475.000
3) BEI	n.	31
	€	106.900.000
4) Finanziamenti agevolati Regione Lombardia Credito Adesso Evolution (quota banca - 60%)	n.	10
	€	4.008.000
5) Finanziamenti DL Liquidità	n.	937
	€	866.945.848
6) Iniziativa anticovid 19 - Emilia Romagna	n.	2
	€	300.000
Totale prodotti BANCA D'IMPRESA con finalità sociale	n.	1.071
	€	1.327.978.848

5) Finanziamento con garanzia Fondo PMI ex lege 662/96 per danni causati da epidemia COVID-19.

Prodotti Retail Affari con finalità sociale (G4 - FS7)		2022
1) Conto associazioni	n.	726
	Impieghi totali (€)	3.512.429
	Raccolta totale (€)	22.362.779
2) Conto associazioni promo 6 mesi	n.	241
	Impieghi totali (€)	457.022
	Raccolta totale (€)	5.437.141
3) Conto associazioni non profit	n.	910
	Impieghi totali (€)	2.334.343
	Raccolta totale (€)	16.587.403
4) Conto Start Up	n.	49
	Impieghi totali (€)	292.872
	Raccolta totale (€)	747.019,37
5) Conto Start Up ospiti de Le Village	n.	11
	Impieghi totali (€)	49.234
	Raccolta totale (€)	1.122.721
6) Fo.Mi.Ri. - Regione Emilia-Romagna	n.	32
	€	2.898.000
7) Iniziativa anticovid 19 - Emilia Romagna	n.	60
	€	4.644.000
8) Fondo Regione Emilia-Romagna Multiscopo - Starter	n.	19
	€	509.372
9) Finanziamenti Resto al Sud	n.	15
	€	568.479
10) Finanziamenti ex DL Liquidità	n.	3.810
	€	302.800.863
11) Finanziamenti "Plafond Eventi Calamitosi"	n.	12
	€	397.517
12) Finanziamenti "Plafond Sisma Centro Italia"	n.	4
	€	399.779

segue

Prodotti Retail Affari con finalità sociale (G4 - FS7)		2022
13) Finanziamenti agevolati Regione Lombardia Credito Adesso Evolution (quota banca 60%)	n. €	15 2.459.400
14) Finanziamenti agevolati a valere sul FRIE, FpS e sul FRG della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	n. €	5 1.335.000
15) Finanziamenti a condizioni agevolate per imprese femminili	n. €	1 80.000
16) Digital Lending	n. €	961 13.852.765
Totale prodotti RETAIL AFFARI con finalità sociale*	n. €	4.934 329.945.175

8) Erogato con provvista banca.

10) Finanziamento con garanzia Fondo PMI ex lege 662/96 per danni causati da epidemia COVID-19.

11) Finanziamento con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d'imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post eventi calamitosi.

12) Finanziamento con raccolta CDP rimborsato dal cliente tramite cessione di credito d'imposta alla Banca, finalizzato alla ricostruzione post Sisma Centro Italia 2016.

* Sono esclusi dal totale le raccolte e gli impieghi relativi ai conti.

Valore totale dei prodotti a finalità sociale (G4 - FS7)	
Prodotti Retail	
Valore totale dei prodotti retail	€ 6.738.226.343,89
Valore totale prodotti retail a finalità sociale	€ 1.634.344.880,66
% Valore prodotti retail a finalità sociale sul totale dei prodotti retail*	% 24,25%
Prodotti Banca d'Impresa	
Valore totale dei prodotti Banca d'Impresa	€ 8.944.473.096,00
Valore totale prodotti Banca d'Impresa a finalità sociale	€ 1.327.978.848,00
% Valore prodotti Banca d'Impresa a finalità sociale sul totale dei prodotti Banca d'Impresa**	% 14,85%

* All'interno del Valore Totale dei Prodotti Retail a finalità sociale convergono i prodotti di cui alle tabelle: a)Prodotti RETAIL AFFARI a finalità sociale e b)Prodotti RETAIL PRIVATI a finalità sociale. Vengono esclusi dal valore totale solo i prodotti relativi a Conti Correnti e di deposito, in quanto si considera solo il valore dei finanziamenti erogati. La percentuale di prodotti RETAIL a finalità sociale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità sociale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito RETAIL.

** All'interno del Valore Totale dei Prodotti Banca d'Impresa a finalità sociale convergono i prodotti di cui alla tabella: Prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità sociale. La percentuale di prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità sociale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità sociale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito BANCA D'IMPRESA.

Banca e territorio

Il modello del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia continua a evolvere attorno alle **relazioni di prossimità instaurate nel corso degli anni con i clienti e i territori**. Essere banca di prossimità permette al Gruppo di promuovere la creazione di valore condiviso nelle comunità locali e di mantenersi costantemente aggiornato sulle esigenze della clientela così da adeguare l'offerta ogni anno.

Nonostante le difficoltà imposte dal distanziamento sociale che ha caratterizzato il biennio 2020-2021, la Banca ha saputo mantenere la relazione con clienti e territori, attraverso l'evoluzione tecnologica e digitale, garantendo il supporto e le sicurezze necessarie.



Con l'obiettivo di mantenere un **rapporto di prossimità con le comunità** in cui opera, è proseguito il **Progetto Etica**, che prevede linee guida specifiche per favorire e agevolare le richieste di credito da parte della clientela del **Terzo Settore**. Si tratta di un'offerta distintiva, costituita da una gamma di **prodotti bancari dedicati sia agli Enti che ai loro dipendenti, associati e volontari**. Questi ultimi possono beneficiare di agevolazioni sui prodotti selezionati se scelgono di versare all'Ente prescelto una somma pari (o superiore) allo sconto ottenuto attraverso un bonifico di beneficenza. Con questo meccanismo Crédit Agricole si impegna a promuovere una **cultura del dono**. Testimonianza concreta dell'impegno di Crédit Agricole è data dalle convenzioni rinnovate nel 2022 con **Croce Rossa Italiana e AIDO Lombardia**, volte a sostenere l'ecosistema che gravita intorno a queste due importanti realtà.

Per quanto riguarda le relazioni con i territori, la **Funzione Gestione Relazioni Territoriali e Patrimonio Artistico** ha l'obiettivo di pianificare ed organizzare i Comitati Territoriali unitamente alla gestione delle attività, dei tavoli di lavoro e allo sviluppo dei filoni progettuali nati in seno ai Comitati stessi. Il 2019 ha visto la nascita dei **Comitati Liguria, Toscana e Romagna**, mentre il Comitato Esecutivo del 20 dicembre 2022, tenuto conto della positiva esperienza maturata a seguito della costituzione dei comitati stesso, nonché del completamento del progetto di "Banca Unica" perfezionato con la fusione di Credito Valtellinese e con l'incorporazione di Crédit Agricole FriulAdria avvenuta, ha deliberato la costituzione dei nuovi **Comitati Territoriali Alta Lombardia, Sicilia e Nord-Est**.



Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.

Comitati Territoriali

L'obiettivo dei **Comitati Territoriali** è di svolgere funzioni di **raccordo con il territorio** e di **consolidamento e sviluppo della relazione con gli stakeholder locali**, attraverso una serie di iniziative e progettualità finalizzate ad apportare valore economico e sociale nelle comunità. La costituzione dei Comitati Territoriali, a cui partecipano membri esterni scelti tra persone rappresentative del territorio, è dunque principalmente finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- preservare, creare e sviluppare la **relazione tra Territorio e Crédit Agricole**;
- mantenere e consolidare le **relazioni con gli Stakeholder locali**, svolgendo attività propositiva e di collegamento;
- contribuire all'individuazione, ai fini di elaborazione di eventuali proposte ai competenti organi del Gruppo Crédit Agricole Italia, di **interventi (anche di natura liberale) o progetti orientati a supportare e favorire la crescita e lo sviluppo sostenibile dei territori**.

Presenza nei territori (G4-FS13) - Filiali per Regione	2022	2021	2020
Piemonte	55	66	50
Valle d'Aosta	1	1	-
Lombardia	269	314	154
Trentino Alto-Adige	8	8	-
Veneto	87	92	80
Friuli-Venezia Giulia	77	80	80
Liguria	58	59	59
Emilia-Romagna	239	248	243
Toscana	98	107	100
Umbria	10	10	8
Marche	29	34	8
Lazio	54	68	40
Campania	48	49	49
Sicilia	90	92	-
Italia	1.123	1.228	871

Presenza nei territori* (G4-FS13)		2022	2021	2020
Numero sportelli	n.	1.123	1.228	871
Numero poli affari	n.	83	62	61
Numero mercati Consulenti Finanziari	n.	12	16	13
Numero mercati private	n.	16	23	23
Distaccamenti Private	n.	26	18	18
Numero mercati d'impresa	n.	25	27	27
Distaccamenti Banca d'Impresa	n.	34	9	9
Numero aree corporate	n.	15	1	1
Numero aree Special Network Banca d'Impresa	n.	1	1	1
Numero Special Network Retail	n.	12	0	0
Numero comuni <5000 abitanti serviti	n.	174	173	123
Numero filiali in comuni <5000 abitanti	n.	184	128	180
	%	18	14,7	15
Numero filiali in comuni <5000 abitanti dismesse	n.	2	0	2
Numero filiali in comuni <5000 abitanti aperte	n.	0	0	0

* Il discostamento rispetto ai dati pubblicati gli anni scorsi è dovuto a una riclassificazione dei mercati di Banca d'Impresa.



Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo.

Tra le attività svolte nel 2022 in ambito di innovazione, e connesse al PNRR dai diversi Comitati Territoriali:

Comitati Territoriali

I Comitati Territoriali Liguria, Romagna e Toscana hanno svolto regolarmente la propria attività riunendosi formalmente tre volte l'anno ciascuno, nonché organizzando riunioni informali e gruppi di lavoro misti che hanno visto la partecipazione e il coinvolgimento di diversi rappresentanti della Banca. I lavori dei Comitati sono sempre stati supportati da analisi economico-statistiche dei territori, elaborate da esperti esterni, che hanno permesso di stimolare e animare la discussione interna e di fornire importanti spunti progettuali. Hanno avviato attività progettuali concrete, toccando temi trasversali come la sostenibilità, l'innovazione e le competenze, oltre a finanza e internazionalizzazione. In tali ambiti, particolarmente rilevanti sono stati i progetti finalizzati a realizzare dei **"Temporary Innovation Hub"**, format agili e partecipativi di hub per l'innovazione, con partner del territorio e supportati da aziende sponsor e dalla rete dei Village di Crédit Agricole Italia.

Comitato Liguria

"Nowtilus-Sea Innovation Hub", è il primo incubatore temporaneo sull'economia del mare realizzato a livello regionale a La Spezia, grazie alla collaborazione tra Crédit Agricole Italia, Fondazione Carispezia, Wylab e Le Village by Crédit Agricole Italia Milano. È stato creato un ecosistema di valore composto da diversi stakeholder, quali grandi aziende sponsor, start up, Università e Centri di ricerca e istituzioni territoriali. Nelle due edizioni realizzate sono state ricevute oltre 130 candidature di partecipazione e 35 sono le potenziali start up accompagnate nei differenti programmi di formazione. Oltre 30 i partner, le aziende e le istituzioni che hanno sostenuto l'iniziativa.

Comitato Toscana

Ha promosso uno studio con il Gruppo SESA finalizzato a realizzare una serie di **servizi innovativi a carattere digitale per la filiera vitivinicola**, da affiancare al sostegno creditizio ai produttori realizzato dalla Banca con il pegno rotativo sul vino. Da questa attività, svolta a livello di pilota preliminare, ha preso avvio una progettualità più ampia a tema innovazione per il mondo agroalimentare toscano. Si è quindi stipulato un accordo tra Polo Tecnologico di Navacchio e Le Village by Crédit Agricole Italia Parma per attivare un percorso di innovazione nel settore agrifood, denominato **"Innesti"** la cui mission si propone di connettere le eccellenze della filiera agro-alimentare toscana con le migliori startup innovative e centri di ricerca, per cogliere le opportunità offerte da azioni di «Open Innovation». Il progetto con il Polo si rivolge a tutte le aziende della filiera interessate a conoscere e a creare partnership con start up, PMI innovative, Università e Centri di ricerca, in modo da giungere, alla creazione di un vero e proprio hub toscano, leader nella trasformazione digitale del settore agroalimentare.

Comitato Romagna Marche

Il filone progettuale sviluppato dal Comitato ha portato all'attivazione di un **nuovo indirizzo di laurea biennale presso il Polo universitario di Forlì e Cesena in "Digital Management Transformation"**, sostenuto da Crédit Agricole. Tale indirizzo è destinato a laureati triennali in ambito economico e informatico, al fine di formare figure professionali che possano implementare e accelerare la trasformazione digitale delle aziende. Il lancio dell'iniziativa ha ottenuto l'approvazione dell'Università di Bologna e ha raccolto oltre 240 domande di iscrizione da parte degli studenti a fronte dei 50 posti disponibili, a testimonianza dell'attualità degli argomenti affrontati dal nuovo corso di laurea. Formazione e innovazione sono state individuate dal Comitato come fattori determinanti per cogliere le sfide della ripartenza a seguito della pandemia.

Dal 2022 si è infatti aggiunto al programma dei Comitati Territoriali un nuovo filone trasversale che prevede approfondimenti e opportunità relativi al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, ed in particolare sulle tematiche della transizione energetica e digitale.

Comitato Sicilia

Insediatisi a ottobre 2022, sono state definite delle piste di lavoro che verranno sviluppate nel corso del 2023:

- PNRR e filiera agroalimentare siciliana;
- Innovazione, focus territoriale e potenziali sinergie con la rete dei Village by Crédit Agricole Italia.

Comitato Alta Lombardia

A seguito del kick-off meeting tenutosi a dicembre 2022 i componenti del Comitato hanno individuato delle tematiche di maggior interesse che saranno analizzate e sviluppate:

- PNRR e PMI;
- Transizione energetica - energie rinnovabili, il sistema dell'acqua;
- Turismo, economia della montagna e Olimpiadi invernali;
- Innovazione - Le Village by Crédit Agricole Valtellina.

Sono stati creati 2 sotto-gruppi di lavoro che si concentreranno sui 2 temi cardine: Le Village Valtellina / Innovazione e PNRR e PMI.



Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.



Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi.

CrowdForLife



In ambito sociale, proseguono nel 2022 le attività di **CrowdForLife**. Nata nel 2019, CrowdForLife è la piattaforma di donation **crowdfunding** del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, che ha l'obiettivo di dare vita a **raccolte fondi** per rispondere attraverso il coinvolgimento diretto di un bacino sempre più ampio di donatori e sostenitori alle esigenze espresse dalle comunità locali, dal territorio e dagli enti del terzo settore. L'impegno nel sociale del Gruppo per contribuire allo sviluppo e al sostegno del territorio e della popolazione fornendo aiuti concreti ed accessibili è confermato dalle numerose raccolte fondi su tematiche di inclusione sociale, educazione, sanità, sport e cultura: al 31.12.22 sono stati raccolti **oltre 2,3 mln di fondi, pubblicati oltre 50 progetti, raccolte oltre 500 candidature.**

A ottobre 2022 il Gruppo ha lanciato l'iniziativa di crowdfunding **"Crédit Agricole for Dream"** nata come strumento per supportare **12 progetti innovativi su tutto il territorio nazionale a favore di sostenibilità ambientale e inclusione sociale.**

L'iniziativa vede la collaborazione ed il sostegno di **4 Fondazioni azioniste: Fondazione Cariparma, Fondazione Carispezia, Fondazione Cassa di Risparmio di San Miniato, Fondazione Piacenza e Vigevano. Con Crédit Agricole For Dream, Crédit Agricole Italia e le Fondazioni Partner hanno deciso di contribuire agli obiettivi 10 e 13 dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.**

Inoltre il Gruppo ha **supportato la situazione emergenziale in Ucraina con due raccolte:** una a livello nazionale insieme a **Save the Children** per garantire protezione e aiuti immediati ai bambini e alle loro famiglie. L'altra raccolta in collaborazione con **l'Emporio della Solidarietà**, per garantire beni di prima necessità, materiale scolastico, oltre ad assistenza psicologica e sanitaria, alle famiglie ucraine in fuga accolte nella provincia della Spezia e in Lunigiana.

PROGETTO SCUOLE

CONNESSIONI DIGITALI

Crédit Agricole Italia ha deliberato un contributo di 300.000 euro per il triennio 2021-2023 a favore dell'iniziativa **"Connessioni Digitali" di Save The Children Italia Onlus**, associazione del terzo settore di carattere internazionale che realizza progetti rivolti in particolare alla categoria dei bambini e adolescenti in difficoltà socio-economica. Al supporto aderiscono anche le ulteriori società del Gruppo Crédit Agricole in Italia, per un contributo totale di 1 milione di euro. Si tratta di un progetto triennale di **contrasto alla povertà educativa digitale che coinvolgerà**, attraverso 100 scuole ubicate in territori svantaggiati, circa **6.000 studenti tra i 12 e 14 anni della scuola secondaria di primo grado** e circa **250 docenti**. I ragazzi potranno conseguire una certificazione delle competenze digitali imparando a utilizzare le tecnologie digitali in modo competente e consapevole, sviluppando al contempo l'attivismo civico per promuovere un cambiamento in positivo della loro realtà e del contesto in cui vivono.

Inoltre nella prevalenza delle scuole verranno realizzati Newsroom, laboratori di creazione cross-mediale, spazi per acquisire e rafforzare le competenze digitali aprendosi al virtuale e al territorio

In **Connessioni Digitali** sono stati ideati anche programmi di volontariato d'impresa, volontariato a distanza in forma digitale con il contributo dei colleghi del Gruppo, tramite pillole video in presenza e tutorial da veicolare agli studenti delle scuole.

GENTILEZZA DIGITALE

"Gentilezza digitale" è un progetto promosso, in **collaborazione con Fondazione Carolina e CASCO**.

L'attività prevede la realizzazione di percorsi educativi per le scuole secondarie di II grado di Milano, Parma e Lucca, col coinvolgimento di 18 classi, 394 studenti. Le iniziative sono condotte da esperti del mondo dell'educazione e della pedagogia, della psicologia, della legge e della comunicazione, con incontri, laboratori con attività ingaggianti, per permettere ai beneficiari di sperimentare dinamiche di gruppo, condivisione di vissuti, simulazioni situazionali, video-racconti. Il tema della gentilezza digitale è molto importante e innovativo poiché invita i giovani a **riflettere sull'importanza delle modalità di comunicazione on line** che presentano pericoli e la creazione di fenomeni di bullismo e body shaming in rete con gravissime conseguenze per i ragazzi in età adolescenziale.

Attraverso questo progetto si intende rendere i giovani "creatori" **protagonisti di contenuti e protagonisti nella disseminazione tra i loro pari del valore della gentilezza nelle relazioni, soprattutto digitali, attraverso prodotti di comunicazione sociale**. Da parte dei ragazzi verranno creati messaggi sulla gentilezza digitale, sotto forma di grafiche, podcast, video-produzioni. In questo modo la banca concretamente conferma il posizionamento sui temi di **"Data Protection"**, connessi anche al progetto strategico di Gruppo con Crédit Agricole S.A.



VOLONTARI DI VALORE

Il 2022 ha visto anche una **nuova edizione di Volontari di Valore** il progetto di volontariato aziendale con cui il Gruppo, stimola i propri collaboratori allo svolgimento di attività con finalità di tutela ambientale e sociale all'interno dei territori con la collaborazione di realtà del terzo settore. L'obiettivo dell'iniziativa di favorire la partecipazione in attività di utilità sociale o di rilevanza ambientale dei colleghi alla vita delle comunità locali.

La nuova edizione di Volontari Valore, realizzata in collaborazione con **Legambiente**, ha favorito la partecipazione attiva di colleghi e colleghe in attività di pulizia e riqualificazione dei territori: il progetto è stato realizzato in parchi, spazi pubblici, spiagge e lungo i percorsi delle piste ciclabili anche attraverso l'utilizzo della bicicletta, in **12 città** quali **La Spezia, Milano, Piacenza, Parma, Torino, Sondrio, Pordenone, Padova, Cesena, Firenze, Roma e Catania**. Il lavoro di oltre 1.000 partecipanti volontari ha permesso di ripulire le zone interessate da oltre 725 kg di rifiuti tra cui 422 kg di rifiuti indifferenziati, 111,4 kg di plastica, 68,5 kg di vetro, 107,5 kg di rifiuti ingombranti, 14 kg di carta e 3,715 kg di mozziconi di sigarette.



+150

partecipanti

12

città coinvolte

+725

Kg di rifiuti raccolti

BENEFICENZA



Il 95% della popolazione aziendale di Crédit Agricole Italia e Crédit Agricole Leasing ha aderito all'iniziativa di **Payroll giving**, rinunciando ad una piccola parte del proprio stipendio; l'Azienda integra la donazione fino all'arrotondamento di un euro. **Il beneficiario della raccolta 2022 è stata la Fondazione Bianca Ballabio**. È stato sostenuto il progetto «**Efficacia dell'utilizzo dei simulatori per lo sviluppo delle abilità chirurgiche nell'ambito del programma di specializzazione accademica in chirurgia toracica e generale**», che consiste nella donazione all'Università Insubria di Varese di un simulatore laparoscopico e licenze software.

Il supporto alla ricerca

Sotto il profilo del supporto alla ricerca, la banca ha promosso una collaborazione per il sostegno di borse di studio in ambito medico-farmaceutico:

- **FIL Federazione Italiana Linfomi**: borsa di studio della durata di 12 mesi per lo svolgimento di attività di farmacovigilanza nell'ambito delle sperimentazioni cliniche promosse;
- **Fondazione IEO-Monzino**: borsa di studio della durata di 12 mesi per lo studio del ruolo della flora batterica intestinale (microbiota) in pazienti affetti da carcinoma del colon retto.

Altre attività di beneficenza

Il **Fondo Straordinario di complessivi 6 milioni di euro a favore di iniziative di beneficenza**, condivise con le Fondazioni azioniste, ha consentito di sostenere:

- **Cascina Bilzi (Fondazione Cariparma)** - progetto che prevede il recupero di una cascina nel territorio di Colorno, in cui verranno coltivati e lavorati prodotti a km 0 grazie anche al coinvolgimento di persone svantaggiate e in cui verranno ospitati e impiegati gli studenti della Scuola internazionale di cucina Alma di Colorno. L'idea progettuale nasce dalla partnership tra Fondazione Cariparma, Cooperativa Sociale S. Lucia, Alma e Crédit Agricole Italia, che hanno condiviso la proposta di rigenerazione degli spazi della corte Cascina Bilzi, un bene appartenente al patrimonio di Fondazione Cariparma attualmente inutilizzato e completamente da ristrutturare, con annessi oltre 20 ettari di terreno da destinare ad attività agricola. Dopo la riqualificazione con interventi adeguati di ristrutturazione e di nuova costruzione, la Cascina sarà destinata ad attività di ospitalità e residenzialità per circa 60 studenti della Scuola Alma, ristorazione, agricoltura sociale, organizzazione di eventi culturali e formativi.
- **Bandi PNRR per Comuni Piacenza (Fondazione Piacenza e Vigevano)** - il sostegno ha permesso a 10 Comuni della provincia di realizzare gli studi preliminari ed esecutivi di progetti che hanno partecipato al bando per i fondi messi a disposizione dal PNRR. Tali fondi (per un tot. di 32 mln di euro) saranno utilizzati per biblioteche, scuole, servizi per disabili e lavoratori precari.
- **Bando Fondo Autonomie (Fondazione Piacenza e Vigevano)** - progetto di finanziamento a reti di soggetti pubblici e privati nella progettazione e nella fase di start up di servizi innovativi utili a sviluppare l'autonomia di soggetti fragili o a rischio di emarginazione sociale.
- **Caritas diocesana La Spezia (Fondazione Carispezia)** - grazie al sostegno la Caritas di La Spezia ha acquistato un immobile che sarà destinato a persone/famiglie che ne hanno necessità.
- **Comitato Maria Letizia Verga Monza** - L'associazione ha messo a punto un progetto di supporto per accompagnare i bambini/ragazzi nel periodo in cui i fratelli malati sono ricoverati all'ospedale, consapevoli dell'importanza di interventi di prevenzione del disadattamento e di promozione delle risorse e del benessere.
- **Fondazione Near onlus Milano** - la Fondazione Near si propone di sviluppare progetti sociali rivolti ai giovani in difficoltà e di collaborare con aziende e scuole per iniziative legate al mondo dell'imprenditoria sociale. Alcuni giovani, in collaborazione con giornalisti e grafici del Corriere della Sera, hanno ideato il giornale mensile **"Il Bullone"** e, grazie alle conoscenze acquisite, hanno collaborato con l'Area Comunicazione Interna e CSR per la stesura e la valorizzazione del Magazine "Green Life".
- **Energy Volley Parma** - Progetto "Amici del Volley": rivolto a giovani adolescenti e ragazzi che presentano deficit intellettivi e disturbi del comportamento, in minor parte soggetti con problematiche motorie. La proposta consiste in una serie di iniziative ed attività che coinvolgono questi ragazzi sotto diversi aspetti.
- **Basket San Giorgio Mantova** - Progetto "Bimbi in comunità" prevede la partecipazione di diversi bambini, ospiti di una struttura di casa-famiglia, di partecipare a titolo gratuito alle attività delle squadre di minibasket.



PRINCIPALI INIZIATIVE DI SPONSORIZZAZIONE

Interventi in ambito culturale

1

FONDAZIONE TEATRO REGIO E FONDAZIONE TOSCANINI

Continua la collaborazione tra le due principali Fondazioni culturali di Parma in ambito musicale, rispettivamente per il **Festival Verdi** - Teatro Regio, e **Stagione Concerti** - Fondazione Toscanini.

2

COMUNE DI REGGIO EMILIA

In occasione del trentennale della scomparsa del fotografo **Luigi Ghirri**, figura centrale nel panorama internazionale della fotografia del secondo Novecento, la mostra sostenuta da CAI nel Palazzo dei Musei di Reggio Emilia.

3

FONDAZIONE MAGNANI ROCCA

Resta attivo l'impegno a fianco della Fondazione Magnani Rocca che ha allestito due mostre di grande successo:

- **"Lucio Fontana - Autoritratto"** - dal 12 marzo al 3 luglio;
- **"Moda e pubblicità in Italia dal 1850 al 1950"** - dal 10 settembre all'11 dicembre.

4

FONDAZIONE FRANCESCO SOMAINI

È stata sponsorizzata la mostra **"Somaini e Milano"** dello scultore milanese Francesco Somaini presso le 3 sedi di Palazzo Reale, Museo del Novecento e Fondazione Somaini nel capoluogo lombardo - dal 1 luglio all'11 settembre.

5

FONDAZIONE OELLE MEDITERRANEO ANTICO

Crédit Agricole Italia ha sostenuto la mostra fotografica internazionale, nell'Open Space di Castello Ursino a Catania, **"Catania mia, Storia di una passione milanese per il Sud"** del grande architetto, designer e fotografo **Ettore Sottsass**, uno degli esponenti di spicco della cultura e del design internazionali. In collaborazione con l'archivio Ettore Sottsass e con il Comune di Catania.

6

MUSEO DIOCESANO CARLO MARIA MARTINI

È stata sponsorizzata un'ampia retrospettiva dedicata al fotografo statunitense **Elliot Erwitt a Milano** presso il Museo Diocesano dal 27 maggio al 16 ottobre.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha proseguito nell'intento di garantire il proprio contributo ed esprimere il suo forte interesse nei confronti della valorizzazione della cultura, sostenendo numerose iniziative culturali attraverso le sponsorizzazioni.



Il Gruppo ha fornito il proprio supporto alla realizzazione di mostre d'arte in **partnership con la Fondazione Magnani Rocca**. Quest'ultima, anche grazie alla partecipazione di Crédit Agricole Italia, ha organizzato le mostre "Lucio Fontana. Autoritratto. Opere 1931-1967" e "Moda e pubblicità in Italia. 1850-1950".

Inoltre, ha sostenuto altre mostre nel corso dell'anno. Alcune di queste sono:

- **Mostra fotografica di Luigi Ghirri a Reggio Emilia** - A 30 anni dalla scomparsa del fotografo Luigi Ghirri, il Comune di Reggio Emilia ha organizzato un ricco calendario di eventi ed iniziative per raccontare il grande maestro della visione e riscoprirne l'attualità di pensiero.
- **Mostra fotografica di Elliott Erwitt al Museo Diocesano di Milano** - Il Museo Diocesano ha proposto per i mesi estivi un'ampia retrospettiva dedicata al fotografo statunitense Elliott Erwitt; in mostra circa 90 scatti che illustrano e raccontano la ricca produzione del fotografo, i suoi interessi e le sue passioni, restituendo un ironico e profondo racconto della società contemporanea.
- **Mostra dello scultore Francesco Somaini a Palazzo Reale Milano** - Il Comune di Milano, in collaborazione con la Fondazione Somaini, ha organizzato una mostra del Maestro, per celebrare il suo percorso artistico nel campo della scultura, attraverso opere provenienti da collezioni pubbliche e private. Crédit Agricole Italia, oltre a supportare la mostra, ha prestato un'opera dello scultore, formata da tre elementi in bronzo patinato.

Crédit Agricole Italia ha promosso altre iniziative culturali, in collaborazione con istituzioni dei territori in cui opera. In particolare, si segnalano le collaborazioni con:

- **Teatro Regio di Parma** - Da anni la Banca sostiene il Festival Verdi, iniziativa di risonanza nazionale ed internazionale organizzata in settembre e ottobre dal Teatro Regio di Parma.
- **Fondazione Arturo Toscanini** - Crédit Agricole Italia ha rinnovato il suo sostegno alla 47° stagione teatrale della Fondazione Arturo Toscanini.
- **Fondazione Nuovi Mecenati** - Crédit Agricole Italia sostiene la Fondazione Nuovi Mecenati, istituzione franco-italiana patrocinata dall'Ambasciata francese in Italia, che supporta importanti iniziative a favore di giovani artisti francesi che operano in Italia. Da otto anni, la Banca è rappresentata nel Consiglio di Amministrazione della Fondazione dal Presidente Ariberto Fassati.

EVENTI E MANIFESTAZIONI SOSTENUTI

Nel 2022, anche a seguito delle riaperture dopo le restrizioni causate dalla pandemia, Crédit Agricole Italia ha sostenuto una serie di eventi, manifestazioni, iniziative e convegni.

Di grande rilevanza e prestigio, il convegno annuale **“ASSIOM FOREX”** che è stato ospitato presso il nostro Centro Direzionale **Green Life** a Parma, alla presenza dei massimi livelli del mondo bancario, finanziario ed economico.

Tra quelli ormai ricorrenti si segnala:

“FESTA DEL RINGRAZIAMENTO”

organizzata dalla sezione di Parma della COLDIRETTI, e la rassegna musicale **“CULATTELLO & JAZZ”**.

GREEN WEEK

Festival della Sostenibilità

in cui a Parma vengono ospitati molti workshop, alcuni anche presso nostre location come l'Auditorium Crédit Agricole C. Gabbi e Le Village by Crédit Agricole Parma.

“MEET THE CHAMPION”

incontri itineranti sul territorio con aziende e imprenditori selezionati tra le migliori 1.000 PMI italiane, testimoni dell'Italia che genera futuro. Ha contribuito a far conoscere le eccellenze italiane e a discutere su tematiche di interesse economico e nazionale.

A seguito della fusione con Credito Valtellinese, è proseguito il supporto ad alcune iniziative storiche della banca, quali la rassegna **“Est Film Festival”** o il **“Segesta Teatro Festival”**; ma anche **“Festival d'autunno”** in Valtellina e altri interventi a livello locale.

Sui territori storici, è stata sostenuta l'iniziativa **“L'importanza di informarsi”** della Gazzetta di Parma volta a promuovere il quotidiano locale come soggetto attivo delle attività di informazione e formazione in area scolastica e rivolta in particolare alle scuole medie cittadine.

Anche il settore dell'agri agro è stato oggetto di interesse da parte della banca con sostegni a workshop tematici in Trentino con Bioverde o **“SIEA Agriagro”** e **“Vino Vip 2022”**.

È stato rinnovato l'accordo di partnership anche con l'Osservatorio Permanente Giovani Editori per l'iniziativa **“Quotidiano in Classe”**.

La banca ha anche partecipato come sponsor a eventi sportivi, come la manifestazione di auto storiche **“Vernasca Silver Flag”** con sfilate e gare di regolarità nelle valli piacentine e **“Vele nello Stretto”**, manifestazione che mira alla promozione dello sport della vela, delle attività marinare e del turismo nautico che culmina nella grande regata con la partecipazione della maggior parte della flotta velica di tutta la riviera dello Stretto di Messina.

Inoltre, è continuata la collaborazione con **Fiere di Parma** che organizza manifestazioni di rilievo nazionale e internazionale nella filiera dell'agroalimentare di alto livello oltre a manifestazioni quali Mercante in Fiera e Salone del Camper, oltre alla partnership con Fiere di Cesena leader nel settore ortofrutticolo con Macfrut.

SPONSORIZZAZIONI ED EVENTI AMBITO SPORTIVO

Crédit Agricole Italia è entrato nel mondo del ciclismo con la sponsorizzazione dell'evento ciclistico **"Ride the Dreamland"** che comprende le gare: Giro del Veneto; Serenissima Gravel; VenetoGO e Veneto Classic. Sono state rinnovate le sponsorizzazioni di Lerici Sport e Tennis Club di Genova. Sono state attivate altre piccole sponsorizzazioni sportive su associazioni locali che hanno focus specifici sull'attività giovanile, come l'ASD Centro Addestramento Pallacanestro a Nola, e le squadre di calcio ASD Montefiascone Calcio, FCD Alsenese e USD Lugagnanese.

Sono state sostenute altre attività sportive come la partecipazione dell'atleta **Davide Colgan**, della ASD Libertas San Felice, alla competizione Ironman World Championship 2022 svoltasi a Kona nelle Hawaii (USA); inoltre è stata sostenuta anche la gara di **Coppa del Mondo di Sci a Bormio**.

Sono state sponsorizzate diverse corse podistiche, quali **Run for Inclusion**, la prima corsa che celebra l'unicità di ogni individuo concepita per condividere valori quali diversità, inclusione, sostenibilità e sport outdoor, guidati da principi ESG; **Correndo per Aci** manifestazione podistica inserita nello storico Carnevale di Acireale; **Valtellina Wine Trail**, una gara che unisce sport ed enogastronomia, con tre percorsi fra vigneti e antichi borghi della media Valtellina, e nelle più prestigiose cantine valtellinesi; il **65° Trofeo Ezio Vanoni**, gara internazionale di corsa in montagna a staffetta di 3 elementi e la **Run for Climate** con l'Università di Brescia, gara podistica non competitiva con l'obiettivo di creare un momento di aggregazione, rafforzare lo spirito di appartenenza e celebrare il valore dello sport per lo sviluppo inclusivo e sostenibile.

In parallelo alle iniziative di Gruppo, inoltre, **ogni Direzione Regionale ha in gestione un proprio budget annuo da destinare a micro-beneficenze ad associazioni operanti sul territorio per iniziative prevalentemente di natura sociale.**

Investimenti nella comunità (201-1)		2022	2021	2020
Sponsorizzazioni	%	54,80	40,83	50,1
	€	2.173.188,80	1.283.758	2.169.587
Erogazioni da fondo di beneficenza	%	45,20	58,17	49,9
	€	1.792.517,82	1.785.578,93	2.161.847
Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)				
Cultura	%	5,68	9,86	5,7
	€	123.380,00	126.520,93	122.830
Altro	%	2,30	15,76	1,4
	€	49.979,80	202.292	30.000
Sport	%	77,92	54,81	78,7
	€	1.693.389,00	703.650	1.706.777
Economico	%	14,10	19,58	14,3
	€	306.440,00	251.296	309.980
Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)**				
Cultura	%	27,89	44,40	29,1
	€	499.880,00	792.850	629.750
Sociale	%	67,32	48,76	68,9
	€	1.206.637,82	870.728,93	1.489.097
Sport	%	0,00	0,00	0,00
	€	0,00	0,00	0,00
Altro	%	4,80*	6,83	2
	€	86.000,00*	122.000	43.000

* Nel 2022 sono stati erogati fondi legati alla green e circular economy (CAFriuladria).

** Le attività di beneficenza non includono Credito Valtellinese.



Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.

Nel corso del 2022, prima della sua integrazione in Crédit Agricole Italia (Progetto Tagliamento) avvenuta in autunno, **Crédit Agricole FriulAdria ha supportato molteplici progetti di inclusione sociale sui propri territori.**

È proseguita la **partnership con l'Associazione Culturale Cinemazero** e il **Festival Le Voci d'inchiesta**, in cui è stato consegnato il Premio Crédit Agricole FriulAdria Green Documentary Award al miglior documentario che sensibilizza su tematiche legate alla tutela dell'ambiente.

È proseguita anche la **partnership con Euganea Film Festival**, che ha realizzato cinema all'aperto a zero impatto ambientale.

In partnership con ANBI Veneto invece, la Banca ha promosso l'avvio di uno studio sulla tutela delle acque risorgive in Veneto.

In occasione di TEDxPadova, inoltre all'interno delle filiali del padovano è stata avviata un'iniziativa di sensibilizzazione contro lo spreco alimentare e il consumo consapevole in **partnership con Banco Alimentare**, attraverso la realizzazione di una brochure con consigli e buone pratiche scaricabile direttamente sul cellulare.

Nel 2022 si sono realizzate anche due edizioni di **Ein Prosit** – la prima, svolta a Luglio a Tarvisio, la seconda in ottobre a Udine. Si tratta di una manifestazione enogastronomica impegnata nella valorizzazione del territorio e dei suoi prodotti d'eccellenza;

Consorzio del Tarvisiano, Confartigianato Pordenone, Associazione Sviluppo e Territorio, Confindustria Verona e Coldiretti FVG sono alcune delle **Associazioni di Categoria** che sono state supportate nel 2022, confermando la prossimità alle imprese e ai clienti del territorio.

Crédit Agricole FriulAdria si è affiancata anche ad alcune significative realtà sportive del territorio, come **Assindustria Sport E Universo Treviso Basket**.

Nel corso del 2022 sono state infine avviate numerose iniziative di carattere sociale:

- le attività del Comitato Sport Cultura e Solidarietà, per promuovere l'inclusione sociale di bambini e adulti con disabilità attraverso incontri nelle scuole, attività formative che favoriscono l'integrazione dei più fragili negli ambienti di lavoro, eventi rivolti alle famiglie;
- il progetto **"Tutela e Diritti"**, ciclo di webinar dedicati alle famiglie dei bambini assistiti da ABC Burlo di Trieste;
- iniziative di raccolta fondi per Fondazione Advar di Treviso, Fondazione Bambini e Autismo, Panathlon Pordenone;
- sostegno a **Down DADI** per la realizzazione di uno spettacolo in cui diversi attori con sindrome di down hanno recitato sul palco assieme a noti personaggi dello spettacolo.
- Confermata anche per il 2022 la partnership con **Pordenonelegge, Premio Luchetta e Dedica Festival**, le principali manifestazioni culturali sostenute in Friuli Venezia Giulia che hanno garantito lo svolgimento dei relativi eventi in totale sicurezza.
- Attraverso l'acquisto dei panettoni solidali a tutti i dipendenti, Crédit Agricole FriulAdria ha supportato anche i progetti della **Pasticceria Giotto**, cooperativa sociale di tipo B che opera all'interno della **Casa di Reclusione Due Palazzi di Padova dal 2005**. Grazie alla formazione dei detenuti, la pasticceria offre ai detenuti una concreta opportunità di riscatto personale e di reinserimento sociale attraverso la possibilità di imparare un lavoro.

GOVERNANCE

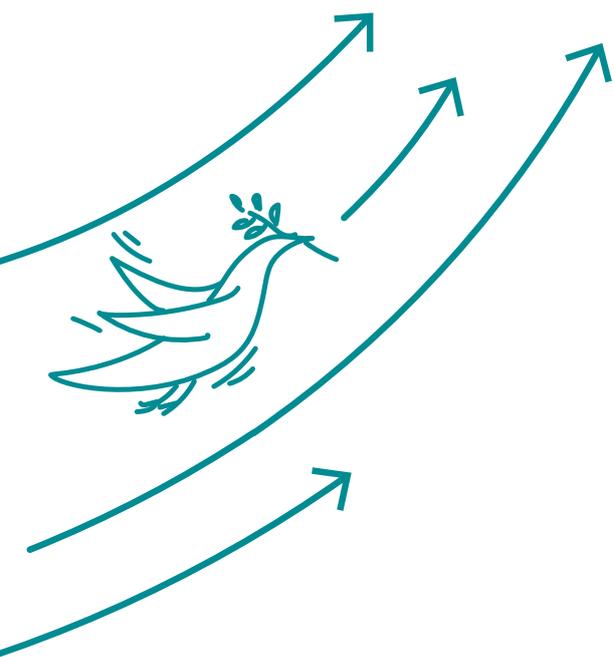


LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

***Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole Italia***

***Politiche a presidio
del tema***

***Attività e risultati
della gestione***



LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si avvale di un **modello di governance costruito su principi etici e sull'impegno nella gestione corretta e trasparente del business**. Questo impegno è volto a contrastare anche il rischio di corruzione.

La funzione Compliance si avvale di un dispositivo a regime coerente con le linee guida del D. Lgs. 231/01 e della normativa francese (c.d. Loi Sapin II) per mezzo del quale monitora e valuta la corretta applicazione delle normative anticorruzione, eventualmente disponendo iniziative di mitigazione o più incisivi piani d'azione correttivi.

Sono inoltre definite dalla Funzione Compliance le **politiche di prevenzione e di controllo**, così come è tra le sue responsabilità il controllo dell'effettività delle prassi operative al fine di **mitigare il rischio di corruzione**. La Funzione si mantiene aggiornata sull'evoluzione sia dell'assetto organizzativo (es. corretta separazione dei compiti, organizzazione delle deleghe ben strutturata), sia di leggi, regolamenti, norme, codici, autoregolamentazioni, linee guida deontologiche; il tutto a livello nazionale e internazionale in relazione al Gruppo Crédit Agricole, con l'incarico di presiedere all'adeguamento della normativa interna in materia e di validare ex ante il dispositivo regolamentare nonché i processi operativi di Gruppo.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

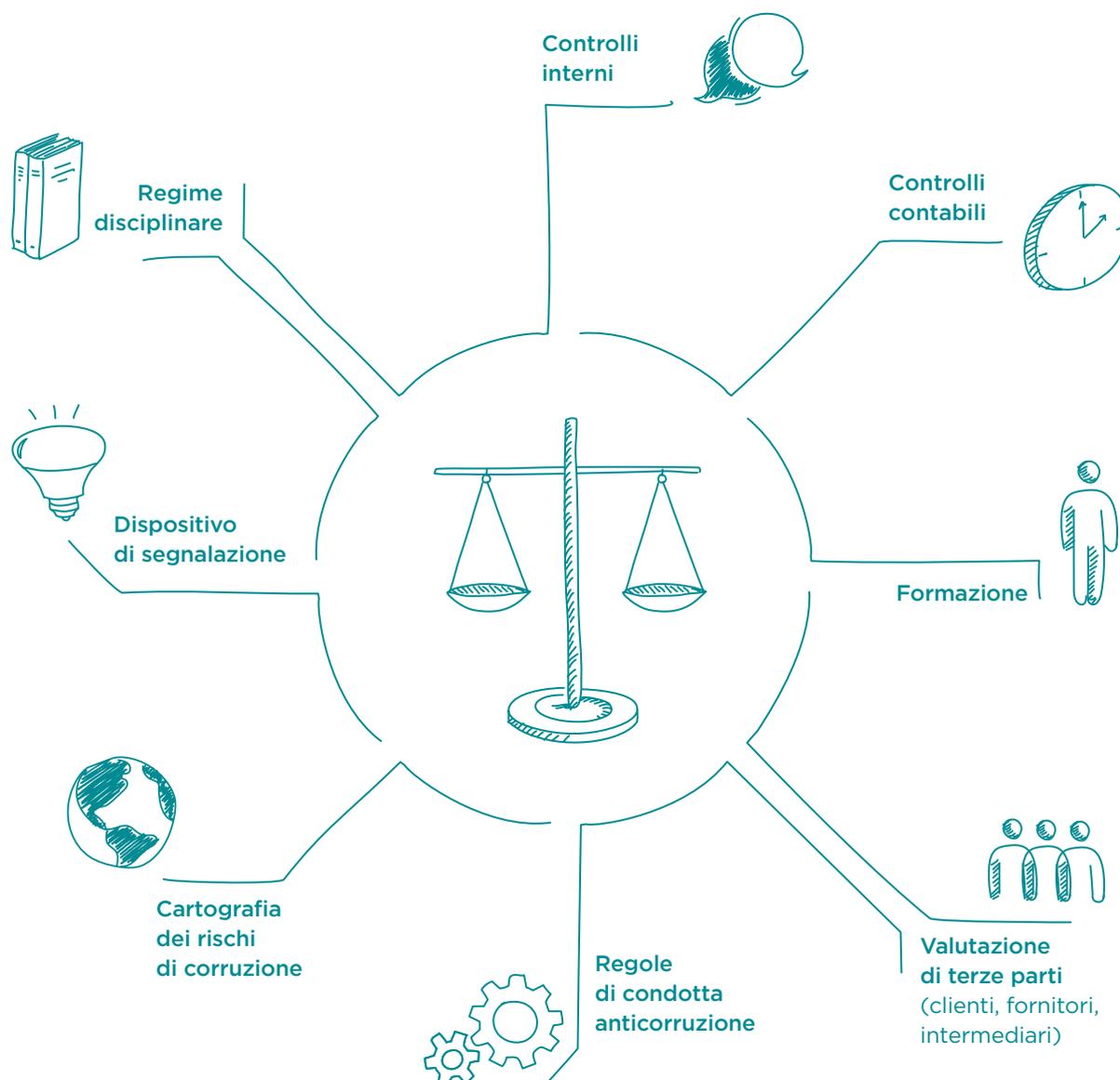
Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di un sistema di governance, prevenzione, mitigazione e gestione dei rischi di corruzione, sia attiva che passiva. Nello specifico in ambito anticorruzione, in recepimento delle disposizioni e delle linee guida definite dal D. Lgs. 231/01 e dalla Capogruppo Crédit Agricole S.A. in applicazione della normativa francese "**Loi Sapin II**", il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha consolidato il proprio sistema di prevenzione e gestione dei rischi di corruzione adottando uno specifico presidio di lotta alla corruzione che si pone anche l'obiettivo di **instaurare all'interno del Gruppo una cultura di prevenzione e contrasto a detti rischi, affermando una politica di "tolleranza zero" nei confronti di ogni comportamento contrario all'etica, in generale, nonché foriero di rischio di corruzione in particolare**.

La Policy in materia di contrasto al rischio di corruzione, in vigore dal 2019, definisce le linee guida, i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nella governance del Programma Anticorruzione e nell'organizzazione del dispositivo di contrasto ai rischi di corruzione. La Policy, oggetto di revisione ed aggiornamento al fine di garantire l'allineamento al quadro normativo esterno e alle linee guida di Crédit Agricole S.A. e renderla coerente con l'evoluzione del contesto organizzativo ed operativo del Gruppo, è stata sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione nel mese di gennaio 2022.

Il **Presidio di lotta alla corruzione** prevede soprattutto:

- la definizione di una governance dedicata con l'introduzione della figura del **Referente Anticorruzione**, incaricato di coordinare l'implementazione del dispositivo nonché il suo periodico aggiornamento e attuazione, di diffondere a tutti i collaboratori adeguate informazioni tramite regolamenti interni;
- **corsi di formazione obbligatori** (sia per tutti i Dipendenti, sia per chi ricopre ruoli esposti) e specifiche regole di comportamento in materia anticorruzione;

- l'implementazione di una specifica **valutazione dell'esposizione dei processi ai rischi di corruzione**, tramite apposita cartografia, annualmente assoggettata ad aggiornamento e sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- l'evoluzione dell'articolazione del dispositivo in 8 specifici pilastri, che ne costituiscono l'architettura primaria:
 - codice di condotta,
 - formazione,
 - valutazione di terze parti,
 - dispositivo di segnalazione,
 - controlli contabili,
 - controlli interni,
 - azioni correttive,
 - regime disciplinare.



Per quanto concerne la **gestione dei fornitori**, in materia di contrasto al rischio di corruzione il Gruppo Bancario ha adottato un regolamento con l'obiettivo di armonizzare le disposizioni e procedure interne alla normativa francese.

Nel corso del 2022 è stato avviato l'aggiornamento annuale della cartografia dei rischi per tenere conto delle evoluzioni nei principali processi aziendali classificati come più sensibili, anche alla luce degli interventi di revisione organizzativa intervenuti nel corso del 2022.

Le verifiche sui Fornitori del Gruppo (KYS) sono risultate conformi anche con le linee guida rilasciate dalla Capogruppo francese in materia anti-corrruzione (Loi Sapin II).

L'informativa sullo stato di avanzamento del Programma Anticorrruzione viene di norma fornita periodicamente al Comitato Rischi e Controllo Interno, in qualità di organo di supervisione e di monitoraggio, nonché alla Capogruppo Crédit Agricole S.A. Con riferimento al dispositivo di segnalazione, il Gruppo dispone di una specifica Policy per le Segnalazioni di illeciti e irregolarità (o **"Whistleblowing Policy"**) che fornisce un sistema interno di segnalazione di atti o fatti che possano costituire una violazione di norme disciplinanti l'attività bancaria e di abuso di potere, garantendo la riservatezza dei segnalanti. La policy definisce le modalità di ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni finalizzate a denunciare presunte anomalie o violazioni effettuate da dipendenti, membri degli organi aziendali o terzi.

Le Politiche Creditizie, nell'ambito delle facoltà delegate tempo per tempo vigenti, assegnano agli Organi Delegati Centrali la responsabilità di decidere in merito alle singole richieste di concessione di credito e di specifico utilizzo da parte di persone politicamente esposte, Paesi sottoposti a misure di embargo o sorveglianza e attività rientranti tra i "settori sotto sorveglianza", in seguito al parere preventivo favorevole delle Funzioni Antiriciclaggio e Sanzioni Internazionali.

La Funzione Antiriciclaggio esprime parere preventivo circa le richieste di concessione del credito avanzate da clientela che partecipa o percepisce finanziamenti pubblici. La Policy Antiriciclaggio delinea le pratiche volte a evitare il coinvolgimento anche inconsapevole in fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE



Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.

In materia anticorruzione il Gruppo dispone della certificazione sul proprio sistema di prevenzione del rischio attraverso il rilascio del Certificato standard internazionale ISO 37001, a seguito di un assessment realizzato nel 2019 da una Società certificatrice indipendente specializzata.

Nel mese di luglio 2022, a fronte di un nuovo «assessment» effettuato dalla società esterna EuroCompliance incaricata direttamente da Crédit Agricole S.A., è stato ottenuto il rinnovo della Certificazione ISO37001 sul dispositivo anticorruzione, che attesta come i rischi di corruzione siano stati correttamente identificati, analizzati e mitigati dal dispositivo esistente e a regime.

In recepimento anche delle disposizioni e linee guida di Crédit Agricole S.A. in materia di contrasto al rischio di corruzione secondo la normativa francese Loi Sapin II, **nel corso del 2022 sono proseguite le azioni di sensibilizzazione e diffusione di una cultura specifica di prevenzione e contrasto dei rischi di corruzione.**

A dicembre, in concomitanza con la Giornata Internazionale contro la Corruzione, è stato inviato un messaggio di sensibilizzazione del Vicedirettore Generale Rischi e Conformità e del Responsabile della Direzione Compliance indirizzato a tutto il personale. Il messaggio, diffuso via mail e pubblicato sulla intranet aziendale, ribadisce l'impegno del Gruppo nella lotta alla corruzione, anche in coerenza con i valori di Crédit Agricole, a tutela sia della Banca che dei clienti.

La formazione è considerata una componente importante e indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di risk culture e di prevenzione.

Infine, l'approccio di "tolleranza zero" adottato dal Gruppo verso il tema corruzione viene comunicato a ogni dipendente attraverso il Codice Etico e il Codice di Comportamento. Il contrasto alla corruzione vuole essere un elemento di differenziazione e un messaggio di trasparenza rivolto ai clienti.

Nel 2022 non sono stati registrati eventi riconducibili a potenziali sospetti di corruzione. Pertanto, non è stato necessario intraprendere alcuna azione specifica, come riportato dalla tabella che segue.

Azioni intraprese in risposta ad azioni di corruzione (205-3)		2022	2021	2020
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	n.	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione nei confronti di business partner con conseguente termine della partnership	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione impugnati per legge contro la Banca o i suoi dipendenti	n.	0	0	0

Formazione su politiche e procedure anticorruzione (205-2)		2022	2021	2020
Ambito				
Formazione MiFID	ore	226.692	218.485	166.565
Antiriciclaggio	ore	12.570	8.786	2.757
Formazione 231	ore	5.312	8.179	12.259
Categoria				
Dirigenti	n. partecipazioni	217	622	114
Quadri	n. partecipazioni	11.294	100.827	6.902
Aree professionali	n. partecipazioni	14.065	110.027	7.472
Dirigenti	n.*	105	62	74
	%	72	40	69
Quadri	n.	5.248	4.536	3.444
	%	96	78	79
Aree professionali	n.	6.318	5.516	3.576
	%	92	77	70
Per area geografica per totale dipendenti				
Nord Ovest	n.**	16.964	5.055	3.565
Nord Est	n.	2.598	2.032	1.967
Centro	n.	3.595	1.600	1.101
Sud e Isole	n.	2.408	1.019	461

* Il numero si riferisce alle persone formate.

** il numero si riferisce alle partecipazioni

Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)		2022	2021	2020
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	0	1	0
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	2*	0	0

* Provvedimenti AGCM (bonifici instant + cessione credito d'imposta): la prima conclusa con sanzione, la seconda conclusa senza ulteriori azioni

Sanzioni significative per mancata conformità a leggi o regolamenti (GRI 2-27)***		2022	2021	2020
	€	0	0	0
di cui per trasparenza bancaria	n.	0	0	0
	€	1.210	3.343,32	11.706,64
di cui per ritardo amministrativo	n.	2	2*	5**
	€	82.521,37	67.452,75	87.896
di cui sanzioni tributarie	n.	89	148	46

* Sanzioni comminate dal MEF per ritardato invio di verbali relativi a banconote sospette di falsità.

** Di cui n. 1 sanzione comminata a Crédit Agricole Italia dal MEF per violazione dell'art. 27 della Legge 185/1990 per ritardata comunicazione al MEF di una transazione finanziaria, pari a euro 5.020,00 e n. 4 sanzioni comminate a Crédit Agricole Italia dal MEF per ritardato invio di verbali relativi a banconote sospette di falsità, per un totale di euro 6.686,64.

*** Il perimetro delle sanzioni tributarie è stato ampliato in modo tale da includere anche le sanzioni tributarie legate alla gestione del personale.

Operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione (205-1)		2022	2021	2020
Operazioni sottoposte ad assessment	n.	0	0	0
% sul totale rischi	%	0	0	0

GESTIONE DEL PERSONALE

***Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole Italia***

***Politiche a presidio
del tema***

***Attività e risultati
della gestione***



DIGITAL ACADEMY

07

NEXT GENERATION

PERSONE



GESTIONE DEL PERSONALE

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA



Le persone rappresentano un **asset fondamentale per il Gruppo Bancario Crédit Agricole**. Costituiscono il cuore della relazione umana tipica del modo di fare banca del gruppo, con attenzione primaria alle esigenze della clientela e alla prossimità alle comunità e ai territori. È grazie alle competenze professionali, alla disponibilità, alla sensibilità e alla capacità di generare fiducia del proprio personale che il Gruppo può contare su solide relazioni con i territori e puntare sullo sviluppo e sull'innovazione dei servizi offerti. Essendo **le persone il motore della crescita ed evoluzione**, è una prerogativa strategica del Gruppo salvaguardarne il benessere e promuoverne la crescita professionale. Temi che nell'analisi di materialità rappresentano le persone del Gruppo vengono rappresentati come Sviluppo delle risorse umane e valorizzazione della diversità e Centralità delle persone.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

All'interno del Gruppo, ogni persona viene incentivata e sostenuta nel processo di crescita individuale attraverso **programmi formativi capaci di valorizzare competenze e percorsi trasversali e piani di carriera** che ne sostengano la crescita professionale, anche a livello internazionale. A questo proposito, anche le **sinergie infragruppo**, grazie alle possibilità di **mobilità tra Italia ed estero**, costituiscono un fondamentale fattore di sviluppo per la Banca e un'importante occasione di promozione della diversità culturale e una disseminazione e contaminazione culturale tra le diverse entità del mondo Crédit Agricole.

I percorsi di formazione spaziano dal **Change Management**, alla **Cultura Digitale**, ai metodi di relazione con i clienti, alla metodologia commerciale. Oltre alla formazione, il Gruppo si premura di salvaguardare l'alta qualità del capitale umano impegnandosi a selezionare i migliori talenti sul mercato con prospettive di crescita funzionali allo sviluppo del Gruppo.



La gestione delle persone è disciplinata attraverso una procedura strutturata di ascolto, sviluppo e valutazione che permette di costruire un percorso di crescita professionale in modo condiviso e trasparente permettendo alle persone di diventare protagoniste del proprio sviluppo professionale.

In conformità con i requisiti della Direttiva 2014/65/UE (MiFID II), con gli Orientamenti dell'Autorità Europea degli strumenti finanziari e dei mercati (Aesfem/2015/1886) e con il Regolamento Intermediari adottato da CONSOB con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018, il Gruppo ha adottato la "Policy dei requisiti di conoscenza e competenza dei membri del Personale nell'ambito dei servizi di investimento", che verifica con appositi processi formali le conoscenze e competenze del personale che svolge servizio di consulenza, di fornitura di informazioni su strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori e che opera nei processi aziendali che riguardano i servizi di investimento o nella fornitura di informazioni.



Attraverso il Codice Etico e il Codice di Comportamento, inoltre, vengono regolamentati gli aspetti che riguardano **welfare, inclusione e valorizzazione delle diversità** mediante specifici indirizzi di gestione delle risorse, della loro crescita professionale e di valutazione del benessere all'interno dell'ambiente lavorativo. La **Carta del Rispetto**, infine, descrive i principi etici del Gruppo in merito alla tutela della diversità di genere e al rispetto della persona e promuove un ambiente di lavoro basato sul rapporto umano, sul confronto e sulla collaborazione.

Il Gruppo ha scelto di valorizzare le proprie strategie di valorizzazione femminile e delle pari opportunità sottoscrivendo anche la **Carta delle donne in banca**, il documento promosso da ABI per promuovere l'inclusione e i valori della diversità di genere in tutte le fasi e i livelli del rapporto di lavoro.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Le persone rappresentano il Gruppo in tutti i territori in cui opera e si fanno portavoce dei valori, della missione e della cultura che lo contraddistinguono. Per questo il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dedica impegno e risorse alla formazione professionale, ai percorsi trasversali, ai piani di carriera e alle iniziative per il benessere dei dipendenti, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro accogliente che possa stimolare proficuamente il potenziale di ognuno.

Consistenza del personale		2022	2021	2020
Dipendenti al 1/1	n.	13.096	9.740	9.751
Entrate	n.	697	363	311
Entrate operazione Credito Valtellinese	n.	3.400	3.451	0
Entrate operazione Friuladria	n.	1.325	0	0
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	3	13	9
Entrate per acquisizione extragruppo (società non Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia)	n.	11	-	-
Uscite	n.	1.118	460	325
Uscite operazione Credito Valtellinese	n.	3.412	0	0
Uscite operazione Friuladria	n.	1.325	0	0
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	3	11	6
Uscite per cessazioni extragruppo (società non Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia)	n.	3	0	0
Dipendenti al 31/12	n.	12.671	13.096	9.740
Consistenza del personale (2-7)		2022	2021	2020
Per genere				
Uomini	n.	6.519	6.841	4.850
Donne	n.	6.152	6.255	4.890
Per area geografica				
Italia	n.	12.667	13.092	9.736
NORD	n.	9.623	9.972	7.823
Veneto	n.	688	716	604
Friuli Venezia Giulia	n.	750	825	865
Emilia Romagna	n.	3.782	3.844	3.823
Lombardia	n.	3.274	3.430	1.524
Liguria	n.	537	559	576
Trentino Alto-Adige	n.	37	37	0
Valle d'Aosta	n.	3	3	0
Piemonte	n.	552	558	431
CENTRO	n.	1.862	1.928	1.382
Toscana	n.	891	924	881
Lazio	n.	631	656	384
Umbria	n.	72	71	58
Marche	n.	268	277	59
SUD	n.	1.182	1.192	531

segue

Consistenza del personale		2022	2021	2020
Campania	n.	531	527	531
Sicilia	n.	650	663	-
Puglia	n.	0	1	-
Sardegna	n.	1	1	-
Estero	n.	4	4	4
Totale	n.	12.671	13.096	9.740
Dipendenti per titolo di studio				
Laurea e post laurea	n.	6.826	6.490	4.307
Scuola media superiore	n.	5.585	6.259	5.117
Altro	n.	260	347	316

Inquadramento per fasce di età e genere (405-1)		2022	2021	2020
Dirigenti	n.	151	156	114
<30 anni	n.	0	0	0
di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	33	37	34
di cui donne	%	42,4	35,0	43,2
>50 anni	n.	118	119	80
di cui donne	%	18,6	11,3	12,6
Quadri	n.	5.507	5.802	4.385
<30 anni	n.	0	0	0
di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	2.312	1.976	2.029
di cui donne	%	37,2	37,1	39,6
>50 anni	n.	3.195	2.409	2.303
di cui donne	%	37,0	36,8	39,4
Aree professionali	n.	7.013	5.241	5.299
<30 anni	n.	917	459	417
di cui donne	%	56,6	51,7	52,9
30 - 50 anni	n.	3.926	2.917	3.022
di cui donne	%	60,3	60,0	64,4
>50 anni	n.	2.170	1.865	1.860
di cui donne	%	54,7	53,7	54,5
Categorie protette/disabili (presenti in denuncia annuale)	n.	780	595	614

Presenza femminile (405-1)		2022	2021	2020
Dirigenti	n.	36	31	21
Quadri	n.	2.043	2.142	1.732
Aree professionali	n.	4.073	4.082	3.137
Totale	n.	6.152	6.255	4.890
Anzianità aziendale				
<= 5 anni	n.	2.008	1.652	1.255
6 - 20 anni	n.	5.652	5.812	4.331
21 - 30 anni	n.	2.252	2.469	1.652
> 30 anni	n.	2.759	3.163	2.502
Dipendenti per tipologia contrattuale (GRI 2-7)				
Tempo indeterminato	n.	12.171	12.860	9.566
- di cui donne	n.	5.851	6.135	4.800
Tempo determinato	n.	500	236	174
- di cui donne	n.	301	120	90
Formazione-lavoro (GRI 2-7; 2-8)		2022	2021	2020
Apprendisti (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	1
Collaborazioni a progetto	n.	3	0	17
Stage	n.	4	43	25
Inserimento (di cui dei tempi indeterminati)	n.	1	1	1
Totale	n.	9	45	44
Part-time (GRI 2-7)				
Dipendenti con contratto part-time	n.	1.609	1.721	1.269
- di cui donne	n.	1.531	1.638	1.216
Età media (aa,mm)	n.	46,10	47,08	47,04
Composizione degli organi di amministrazione e controllo delle società del Gruppo (405-1)*		2022	2021	2020
Per fasce d'età e genere				
< 30 anni	n.	0	0	0
- di cui donne	%	0	0	0
30 - 50 anni	n.	9	11	9
- di cui donne	%	67	73	44
> 50 anni	n.	44	65	49
- di cui donne	%	16	14	10

* Nel 2022 la composizione per ruolo degli organi di amministrazione e controllo delle società del Gruppo è così distribuita: 16 sindaci (di cui 4 donne) e 37 membri del CdA (di cui 9 donne).

Membri organi di governo interni per provenienza geografica		2022	2021	2020
Italia	n.	39	56	41
	%	73,58	74	71
Francia	n.	14	20	17
	%	26,42	26	29
Altri Paesi	n.	0	0	0
	%	0	0	0

Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (GRI 2-30)		2022	2021	2020
Dipendenti coperti da CCNL	n.	12.671	13.096	9.740
	%	100	100	100
Dipendenti iscritti a sindacati	n.	10.836	11.337	8.416

Il periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi (402-1) corrisponde a quello previsto dal CCNL. Non viene applicato alcun preavviso in caso di trasferimento Interno al comune e se il trasferimento è su richiesta del collaboratore.

Assunti (401-1) (assunti e acquisizioni contratto)		2022	2021	2020
Tasso di assunzione*	%	42,90	3,19	2,90
Tasso di assunzione dal mercato	%	5,59	3,19	2,80
Per età				
<30 anni	n.	591	226	180
30 - 50 anni	n.	107	141	135
>50 anni	n.	10	11	5
Per genere				
Donne	n.	392	178	137
Uomini	n.	316	200	183
Per qualifica				
Dirigenti	n.	4	1	2
Quadri	n.	58	59	80
Aree professionali	n.	646	318	238
Per area geografica (sede lavoro)				
Sicilia	n.	3	-	-
Campania	n.	19	18	9
Emilia Romagna	n.	296	164	136
Friuli Venezia Giulia	n.	30	25	6
Lazio	n.	9	13	19
Liguria	n.	35	22	12
Lombardia	n.	205	68	95
Marche	n.	2	0	1
Piemonte	n.	61	24	12
Toscana	n.	13	10	8
Umbria	n.	0	0	0
Veneto	n.	34	32	22
Trentino Alto-Adige	n.	1	2	0

* Per quanto riguarda il tasso di assunzione/cessazione, l'incremento dell'indicatore rispetto all'anno precedente è dovuto all'incorporazione di Credito Valtellinese e Friuladria in CAI nel corso del 2022.

Uscite (401-1)		2022	2021	2020
Tasso di cessazione*	%	46,23	3,40	3,99
Tasso di cessazione senza cessioni infragruppo	%	9	3,34	3,90
Per motivo				
Dimissioni	n.	251	143	76
Dimissioni per passaggio extragruppo	n.	3	11	6
Fondo di Solidarietà	n.	555	0	2
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n.	35	28	30
Collocamento a riposo	n.	248	309	187
Licenziamento	n.	5	0	0
Risoluzione consensuale	n.	9	0	0
Altro	n.	15	31	30
Per età			0	0
<30 anni	n.	86	49	43
30 - 50 anni	n.	182	111	68
>50 anni	n.	853	362	220
Per genere			111	68
Donne	n.	490	202	131
Uomini	n.	631	320	200
Per categoria professionale				
Dirigenti	n.	18	3	8
Quadri	n.	479	217	134
Aree professionali	n.	624	302	189
Per area geografica				
Campania	n.	29	23	17
Emilia Romagna	n.	319	170	122
Friuli Venezia Giulia	n.	106	63	28
Lazio	n.	34	11	6
Liguria	n.	48	35	35
Lombardia	n.	364	116	65
Marche	n.	13	1	0
Piemonte	n.	59	31	20
Toscana	n.	52	23	14
Umbria	n.	4	4	0
Veneto	n.	57	37	23
Trentino Alto-Adige	n.	1	2	0
Valle d'Aosta	n.	0	6	0
Sicilia	n.	35	6	0
Altro	n.	0	0	1

* Per quanto riguarda il tasso di assunzione/cessazione, l'incremento dell'indicatore rispetto all'anno precedente è dovuto all'incorporazione di Credito Valtellinese e Friuladria in CAI nel corso del 2022.

Persone e competenze

Formazione e Sviluppo



Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.

La politica di gestione delle persone si sostanzia in un modello che colloca le persone al centro della strategia aziendale attraverso l'ascolto, la valorizzazione delle competenze possedute, delle esperienze maturate, del potenziale e delle aspirazioni professionali. Prosegue anche nel 2022 il percorso di certificazione **delle competenze** attraverso nuovi strumenti innovativi di intelligenza artificiale (progetto **"Audrey"**), che consentono di sviluppare percorsi di crescita personalizzati, ricercando la massima coerenza tra proposta di contenuti e punti di forza e aree di miglioramento rilevate.

INTEGRAZIONE DI TEMI ESG E D&I NEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Si è continuato anche a lavorare su un modello di valutazione professionale dei collaboratori ancorato ad un repertorio univoco di valori comportamentali, tra cui un **"comportamento legato a tematiche ESG e D&I"**. I destinatari del processo MBO ricevono una valutazione professionale ancorata ai medesimi valori comportamentali degli altri colleghi, sulla base di un processo che prevede la formulazione di una proposta da parte del responsabile e l'organizzazione di un tavolo di condivisione "allargata" coordinato dalla funzione HR per la discussione e la certificazione dell'esito finale in vista del colloquio di feedback. Inoltre in questa sede è prevista la presenza di una figura **garante dei principi di diversità e inclusione**. Il risultato della valutazione manageriale rappresenta un indicatore non economico che viene considerato nel processo MBO all'interno della scheda dedicata e contribuisce alla determinazione della remunerazione variabile per l'anno di competenza. Inoltre, anche per il 2022 è stato riproposto, in forma anonima e volontaria, un sistema di valutazione **180°** o "bottom-up" sui medesimi valori comportamentali per un target circoscritto ma rilevante della popolazione manageriale del Gruppo e un sistema di valutazione **360°** per un perimetro ristretto di manager.

Al fine di **supportare lo sviluppo manageriale dei Responsabili del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**, è stato avviato anche quest'anno un importante **programma di Coaching** che, in collaborazione con alcune società esterne, ha visto coinvolgere i Responsabili in percorsi individuali e/o di gruppo. Tale strumento consente di massimizzare il proprio potenziale e l'espressione di una leadership sempre più coerente con i valori aziendali. Nell'ottica di aiutare i colleghi a prendere coscienza e responsabilità della direzione che vogliono dare alla propria crescita professionale e personale, oltre a sviluppare le skills utili a realizzare il proprio potenziale sono stati avviati dei **percorsi di Mentoring**, Intraziendali ed interaziendali, che grazie all'aiuto di Mentor esperti rappresentano uno strumento fondamentale per lo sviluppo dei collaboratori.

Inoltre, è proseguita **l'attività di accompagnamento alla nomina dei futuri Responsabili di Filiale** con strumenti di valutazione del potenziale, delle competenze tecniche e delle caratteristiche manageriali affiancati da momenti esperienziali di sviluppo.

In parallelo è partito un progetto di importante **valorizzazione del talento femminile**, che coinvolge le colleghe del Gruppo identificate come alti potenziali, con l'obiettivo di fornire loro gli strumenti più idonei per lo sviluppo del percorso di carriera e la realizzazione delle ambizioni professionali.



Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.

La Banca, impegnata nell'equità di genere e nella valorizzazione del talento femminile, dallo scorso anno ha avviato interventi per l'empowerment delle donne. Il Gruppo ha inserito il tema dell'inclusione fra gli obiettivi strategici aziendali e a testimonianza dell'impegno su questi temi, nel 2022 ha riconfermato il sostegno a diverse iniziative in questo ambito:

- **Leadership inclusiva:** ciclo di dialoghi sul ruolo della donna nella società e nel lavoro, per rafforzare uno stile di leadership distintivo per le donne, conoscendo e affrontando i bias di genere;
- **Leadership femminile:** percorso di valorizzazione del talento femminile per stimolare le riflessioni e le pratiche virtuose in termini di inclusione e leadership femminile (ca. 200 donne di potenziale formate negli ultimi anni);
- **Iniziative promosse da Valore D:** associazione che da oltre dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni.

In generale, il 2022, ha portato Crédit Agricole Italia ad adottare una modalità di formazione e divulgazione della cultura economico, finanziaria e comportamentale sempre più orientata al **"phygital"**, ovvero a coniugare l'immediatezza e la fruibilità del digitale con l'interazione fisica, laddove il contesto lo ha permesso, con la finalità di offrire un'esperienza integrata e innovativa. Questo approccio ha consentito di raggiungere nel corso dell'anno poco meno di 120000 ore di formazione in aula ad alta interazione e impatto emotivo/relazionale.

Importante è stato anche l'impegno formativo mirato all'evoluzione del modello manageriale di Crédit Agricole tramite un **percorso dedicato alla managerialità e alla leadership** che ha coinvolto circa **370** responsabili del Gruppo. Il percorso ha come obiettivo lo sviluppo di leadership, imprenditorialità e delega. Al fine di promuovere la diffusione di comportamenti e pratiche manageriali, è stata incrementata l'offerta di pillole formative in materia di **"Soft Skills"**, strettamente correlate a questa area tematica e oltre 4000 risorse hanno fruito di almeno un corso.

Inoltre, al fine di accompagnare i colleghi nell'ambizioso programma ESG, sono stati sviluppati percorsi formativi sia per diffondere la cultura della sostenibilità in azienda, sia per fornire le skill necessarie ad affrontare al meglio le sfide.

Le iniziative hanno coinvolto complessivamente **2.653** colleghi (di cui 1.263 di rete commerciale) e hanno consentito ad oltre **1.375** colleghi di ottenere una certificazione ufficiale ESG.

I contenuti ESG sono sempre più integrati nei percorsi formativi dedicati ai dipendenti del Gruppo. In particolare, è proseguito il percorso di mantenimento della **certificazione EFPA ESG Advisor** per i Gestori Premium che avevano conseguito tale riconoscimento l'anno precedente. Questo è risultato un passo importante nel consolidare le conoscenze in ambito ambientale, sociale e di governance, sempre più necessarie e utili per una consulenza finalizzata a soddisfare bisogni ed esigenze dei nostri clienti.

È stato sviluppato anche un percorso di evoluzione della consulenza, incentrato sul nuovo servizio di consulenza personalizzata **CA VIP**, che permette di offrire alla clientela Private un servizio distintivo. Ad ulteriore supporto è stata rinforzata anche la struttura centrale di Advisory, con lo scopo di supportare i bankers nel rispondere ai bisogni di questo segmento di clientela.

L'attenzione verso il mondo **ESG** ha portato il Gruppo ad integrare i fattori di sostenibilità anche nel modello di servizio. In particolare, a partire da agosto 2022, all'interno del modello di tutela CAI, è stato introdotto un nuovo **controllo di sostenibilità del portafoglio** che mira a verificare la coerenza tra le preferenze ESG espresse dal Cliente tramite il questionario MiFID e il rating ESG medio del portafoglio. A novembre è stato poi introdotto il **controllo di Target Market ESG**. Queste implementazioni hanno permesso un'analisi dei portafogli dei clienti sotto il punto di vista della sostenibilità, con la possibilità di soddisfare maggiormente la Clientela interessata ad investire in prodotti ad alto rating ESG. Le evidenze del controllo di sostenibilità sono state introdotte anche all'interno della reportistica cliente.

Attività formative per la soddisfazione del cliente

La **Soddisfazione del Cliente** rimane un punto centrale dell'attività formativa dell'anno passato con aule formative specifiche e con lo svolgimento di laboratori per identificare e rafforzare le pratiche finalizzate all'eccellenza nella soddisfazione del cliente. L'aspetto relazionale rimane un elemento fondamentale e distintivo dell'attività bancaria, influisce sulla soddisfazione della clientela, sulla reputazione e sui risultati aziendali. Il dialogo con la propria clientela rappresenta un impegno costante, ed è per questo che il Gruppo affianca i propri clienti in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su **qualità, affidabilità e fiducia**.

In linea con nel corso del 2022 sono state proposte diverse iniziative:

- **Percorsi di Up-Re/skilling:** in particolare per i collaboratori del settore commerciale; con l'obiettivo di accompagnare i colleghi interessati da un cambio ruolo sono stati previsti specifici percorsi per mettere a fuoco le conoscenze tecniche e le competenze richieste dal ruolo a tendere. Nel corso del 2022 sono stati circa 600 gli interventi di upskilling e reskilling realizzati, con un focus specifico sul canale Retail.
- **Pillole formative:** contenuti formativi offerti tramite "Digital Academy", piattaforma di learning aziendale e abilitata per tutte le persone di Crédit Agricole in Italia.
- **Approccio relazionale di eccellenza:** percorso creato in sinergia con la Customer Satisfaction e specificamente rivolto alla qualità del servizio, con focus sulla cura e relazione verso il cliente anche a distanza. Erogate più di 900 ore di formazione in presenza.

Inoltre, è stato avviato un nuovo **percorso formativo specifico dedicato ai nuovi Responsabili di filiale** finalizzato a una preparazione sempre più specifica sugli strumenti di investimento e di credito con un focus sui temi di antiriciclaggio, trasparenza.

Tra i principali risultati raggiunti nel 2022, si rileva anche il **completamento dell'onboarding formativo delle persone ex Credito Valtellinese**, percorso volto a garantire un chiaro orientamento a supportare una rapida e piena integrazione. Ad oggi il 98 % di tale perimetro è stato coinvolto in attività di tipo formativo (213495 ore formative erogate).

Sono proseguite le attività di **employer branding** con iniziative volte a **ingaggiare e attrarre giovani talenti** e a promuovere l'immagine aziendale. Inoltre, sono stati potenziati i programmi di inserimento dedicato ai giovani, tramite iniziative di formazione e sviluppo, al fine di facilitare l'inserimento e il dialogo con la struttura, oltre che arricchire e integrare competenze e conoscenze.

Formazione (404-1)		2022	2021	2020*
Ore di formazione erogate	ore	602.010	522.601	555.823
- di cui a donne	ore	286.848	249.863	285.655
Ore medie di formazione per dipendente	ore	48,32	39,91	57,1
Per livello				
Dirigenti	ore	3.898	3.751	2.022
Quadri	ore	272.546	241.215	265.589
Aree professionali	ore	325.500	277.635	288.212
Ore medie di formazione per inquadramento**				
Dirigenti	ore	26,9	24	17,7
Quadri	ore	49,9	42	60,6
Aree professionali	ore	47,6	39	55,0
Ore medie di formazione per genere**				
Uomini	ore	49,1	40	55,7
Donne	ore	47,5	40	58,4
Per modalità di erogazione				
Aula	ore	38.305	3.239	21.916
On line	ore	483.842	109.714	102.182
Aule Virtuali	ore	79.863	174.457	28.151
Formazione a distanza	ore	0**	235.081	403.575
Affiancamenti / Stage	ore	66	111	0
Per tipologia				
Formazione obbligatoria	ore	456.340	359.709	499.413
Formazione finanziata	ore	5.358	74.415	12.761
Formazione per apprendisti	ore	0	0	0

* A partire dal 2020 i dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal periodo di rendicontazione.

** Nel 2022 il campo formazione a distanza non è più censito all'interno dei sistemi del Gruppo. La formazione a distanza rientra pertanto nelle categorie "on line" e "aule virtuali".

Costi della formazione		2022	2021	2020
Importo formazione finanziata	€	755.554	480.000	755.000
Formazione all'estero				
Dirigenti	ore	0	0	0
Quadri	ore	0	0	0
Aree professionali	ore	0	0	0
Ripartizione formazione per aree tematiche				
Commerciale	ore	221.526	138.156	28.353
Assicurativo	ore	65.199	41.698	233.973
Credito	ore	22.343	27.323	9.323
Eestero	ore	0	92	14
Finanza	ore	44.175	107.090	7.967
Normativa	ore	178.340	124.212	256.294
Operativa	ore	28.782	38.011	8.163
Informatica / Lingue	ore	35.932	26.150	7.746
Manageriale	ore	5.713	19.869	4.004
Manageriale per senior (over 65)*	ore	16,51	0	0

* Il dato sulla formazione manageriale per senior (over 65) rappresenta uno spaccato della formazione Manageriale complessiva, dipendente dalla data anagrafica della risorsa che ne ha fruito, Non è presente un'area dedicata alla formazione manageriale senior.

Valutazione delle performance (404-3)*	Popolazione valutata tramite valutazione prestazioni nell'anno 2022	Popolazione valutata tramite Valutazione Manageriale MBO nell'anno 2022**	Popolazione valutabile nell'anno 2022
	n.	n.	n.
Dirigenti	0	107	107
Dirigenti - Donna	0	28	28
Dirigenti - Uomo	0	79	79
Quadri	5.199	76	5.335
Quadri - Donna	1.938	9	1.996
Quadri Uomo	3.261	67	3.339
Aree professionali	5.941	0	6.230
Aree professionali - Donna	3.421	0	3.595
Aree professionali - Uomo	2.520	0	2.635
Totale	11.140	183	11.565

* I dati non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico. Il calcolo delle percentuali è basato sul totale di persone valutabili.

** Il personale Dirigente e alcuni Manager del Gruppo - in funzione della posizione ricoperta - sono valutati attraverso il processo di Valutazione Manageriale/MBO.

Valutazione delle performance (404-3)	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2022**	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2021*	Percentuale popolazione valutata nell'anno 2020
	%	%	%
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Dirigenti - Donna	100,0	100,0	100,0
Dirigenti - Uomo	100,0	100,0	100,0
Quadri	98,9	99,0	98,4
Quadri - Donna	97,5	98,5	98,1
Quadri Uomo	99,7	99,3	98,6
Aree professionali	95,4	97,4	97,0
Aree professionali - Donna	95,2	97,2	98,1
Aree professionali - Uomo	95,6	97,6	97,4
Totale complessivo	98,0	98,2	98,1

* I dati 2021 non includono il perimetro Credito Valtellinese in quanto la metodologia di valutazione delle prestazioni differisce tra le banche,

** dati 2022 non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico.

Promozioni per inquadramento		2022	2021	2020
Dirigenti	n.	9	12	0
- di cui donne	n.	5	6	0
Quadri	n.	288	475	205
- di cui donne	n.	121	198	80
Aree professionali	n.	472	885	415
- di cui donne	n.	260	505	263

Persone al centro



Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.

In un contesto, quello del 2022, caratterizzato dal graduale ritorno alla gestione ordinaria del lavoro agile con l'alternanza di giornate in presenza e lavoro da remoto, l'Azienda ha **mantenuto la possibilità di fruire del lavoro agile per tutti i dipendenti.**

In particolare, per la rete commerciale, nell'ambito delle sperimentazioni dichiarate nell'Acte II del **Projet Humain 2022-2025**, Crédit Agricole Italia ha proseguito la sperimentazione del progetto Agile **"Vince la Squadra...SMART!"**, un progetto sviluppato per aiutare le persone e i team di tutte le filiali sul territorio nazionale a trovare nuove modalità di lavoro, attraverso una formazione specificatamente dedicata, con l'obiettivo di **accrescere il valore aggiunto fornito al Cliente.** Allo stesso tempo, il progetto consente anche di **incrementare la flessibilità lavorativa**, contribuendo alla conciliazione tra impegni lavorativi e familiari. Per supportare la trasformazione IT e rafforzare le competenze in ambito data lake, è stato avviato un percorso formativo che prevede sia la somministrazione di pillole a tutta la popolazione aziendale e, parallelamente, anche dei focus su target specifici di dipendenti.

Nel corso del 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha proseguito con il programma di valenza strategica avviato nel 2021 di ricambio generazionale. Il Gruppo ha attivato un sistema di esodo incentivato fino a complessive **1.000 risorse** con il contestuale inserimento di 500 neo laureati nel periodo 2021-2023. Al fine di realizzare il turn over con la necessaria gradualità, l'uscita è stata prevista su quattro finestre temporali nel corso del 2022 e del 2023. Nel corso del 2022 sono stati assunti **620 giovani under 35**. Con il piano **Next Generation**, iniziativa strategica di ricambio generazionale, prosegue così il lavoro di diversificazione di profili e competenze con l'ingresso di giovani con background accademici umanistici, digital/IT e quantitativi, oltre che economico e legali.

È stato inoltre rivisto il processo di **Onboarding, formazione e sviluppo** per il target dei neoassunti che li vede coinvolti in iniziative pensate per consentire loro di integrarsi con le altre generazioni presenti in azienda, di sviluppare le caratteristiche e i talenti personali con un forte focus sulle soft skills e con la partecipazione ad eventi e progetti aventi l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza e di portare innovazione nel Gruppo.

Anche per l'anno 2022, infine, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha preso parte all'**indagine di clima** del Gruppo Crédit Agricole. L'indagine 2022 ha visto la partecipazione dell'87% dei collaboratori del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. È in corso l'analisi delle evidenze dell'indagine al fine di mettere a fuoco i punti di forza e le aree di miglioramento e poter strutturare un piano di azione specifico sugli aspetti da rafforzare.



Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.

L'impegno del Gruppo in materia di Diversità e Inclusione

Il Gruppo ha intrapreso da diversi anni un percorso di valorizzazione delle diversità per **generare valore condiviso** in una traiettoria di sostenibilità a lungo termine, in coerenza anche con l'impegno della capogruppo Crédit Agricole S.A. Sulla scia di questi obiettivi, il percorso di Crédit Agricole Italia è finalizzato non solo a comprendere sempre meglio i bisogni dei clienti, ma anche perché ogni persona all'interno del Gruppo possa **esprimere al meglio il proprio potenziale** sentendosi libero di essere sé stesso, sicuro, accolto e supportato ogni giorno nello svolgimento del proprio lavoro.

A questo proposito, anche durante il 2022 è proseguito lo sviluppo di **diverse progettualità**, attive da diversi anni, per l'inclusione di tutte le dimensioni della diversità.

- Partnership con **Valore D**, associazione che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva nelle organizzazioni. Valore D supporta il Gruppo nella creazione di nuovi modelli organizzativi inclusivi attraverso l'offerta di percorsi formativi annuali, percorsi di mentorship cross-aziendale e eventi D&I. In particolare, per il 2022, il Gruppo ha collaborato al progetto di Valore D "Lavoro di cura e genitorialità", iniziativa nata con l'obiettivo di promuovere un **cambiamento culturale** verso una maggiore uguaglianza di genere
- Partnership con **Lifeed** con cui il Gruppo ha continuato nel percorso di valorizzazione e di sensibilizzazione sul Lavoro di Cura. In particolare, attraverso l'introduzione a inizio anno della piattaforma "**Lifed CARE**", i colleghi **Caregivers** hanno potuto usufruire di uno strumento per riflettere sulle proprie esperienze di vita e riconoscere come le competenze che si originano dal "Lavoro di Cura" possano rivelarsi utili anche nel contesto lavorativo, diventando una vera e propria opportunità di crescita
- Partnership con **Parks - liberi e uguali**, l'organizzazione senza scopo di lucro che promuove all'interno delle aziende associate il valore della diversità, con focus specifico sull'orientamento sessuale e l'identità di genere (LGBT)
- Il Progetto "**Lavanderia Solidale**", nato dalla partnership con alcune cooperative di solidarietà sociale che si occupano di assunzioni di persone con gravi disabilità coinvolgendole in percorsi di orientamento al lavoro. Il progetto, ad oggi attivo su Parma, Piacenza e Milano* è un'iniziativa di inclusione sociale che promuove il sostegno delle persone con gravi disabilità, il loro impiego sul territorio e l'economia circolare e locale attraverso la raccolta di abiti e accessori usati
- Il "**Progetto Accessibilità**" dedicato a colleghi e colleghe con disabilità sensoriali attraverso l'organizzazione di un Gruppo di Lavoro trasversale e la definizione di obiettivi specifici
- In coerenza con Crédit Agricole S.A., sono inoltre stati promossi scambi intergenerazionali con programmi interni. Nell'ambito della collaborazione con Le Village by CA Milano, il progetto "**Village Experience**" ha offerto la possibilità ad un gruppo di colleghi con elevata esperienza e seniority aziendale di affiancare una startup per un breve periodo lavorativo, per promuovere la cultura dell'innovazione attraverso lo scambio bilaterale di competenze. Il 2022 ha visto anche la collaborazione, oltre che di Le Village by CA Milano, anche di Le Village by CA Parma.
- In ambito Wellbeing, continua anche il progetto "**Good Life**", il programma dedicato a tutte le Colleghe e tutti i Colleghi del Gruppo che mette al centro il benessere della persona attraverso iniziative incentrate sul concetto di «stare bene» dentro e fuori l'Azienda. I pilastri su cui si basa sono: Sport; Nutrizione; Prevenzione; Benessere Psicologico; Work Life Balance. Nel 2022 il progetto è ripartito con un focus sullo Sport sulle sedi di Milano e Parma
- In ambito Welfare, è infine proseguita la collaborazione con il **Servizio Numero Verde Benessere**, un servizio gratuito di ascolto e consulenza psicologica telefonica riservato a tutti i Collaboratori del Gruppo e ai loro familiari sempre attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Il servizio viene fornito in totale anonimato da una società che si avvale di psicologi qualificati e di lunga esperienza, pronti a rispondere a temi sia di carattere personale sia professionale. L'iniziativa è un modo concreto per esprimere il valore dell'ascolto e della vicinanza a tutte le persone del Gruppo.
- Continua ad essere attivo, presso il Centro Direzionale "Green Life", anche l'asilo nido aziendale **CARIBIMBI**, che offre una risposta organizzativa concreta a una delle più delicate e importanti esigenze familiari, come quella dell'educazione dei figli.

*Da inizio 2022, a Milano ha aperto anche la seconda sede "Lavanderia Solidale".

DIVERSITY & INCLUSION: HIGHLIGHTS 2022

- 1** Partnership con **Elis** per il **Progetto Scuole** - che ha coinvolto oltre **1.900** giovani in 14 città italiane (sulle quali il Gruppo è presente) per far conoscere Crédit Agricole, sensibilizzarli sulle tematiche del futuro con un focus sulla Sostenibilità e la D&I e supportarli nell'orientamento formativo e professionale.
- 2** Estensione dei **permessi riconosciuti dalla legge ai padri** grazie al proficuo dialogo con tutte le OO.SS. Questa misura si inserisce tra le nuove iniziative che valorizzano l'importanza del ruolo di una genitorialità condivisa per tutti agevolando l'equilibrio fra la vita personale e quella professionale.
- 3** Partnership con **"Run 4 Inclusion"** - la prima edizione della corsa non competitiva per sostenere i valori di unicità, inclusione e sostenibilità. La Run For Inclusion ha anticipato il nostro **Mese delle Diversità**: cinque settimane di iniziative ed eventi che come ogni anno hanno coinvolto tutte le Persone del Gruppo per riflettere insieme sulle tematiche di inclusione. Il mese si è sviluppato attraverso 4 filoni principali: ispirare attraverso esempi virtuosi, accompagnare attraverso punti di vista esterni, coinvolgere per essere parte attiva del cambiamento e sensibilizzare per riflettere e generare cultura.
- 4** Aggiornamento della **"Carta del Rispetto"** attraverso il coinvolgimento interno di c.a. 70 Persone del Gruppo in qualità di **Influencer del Rispetto** per renderla ancora più concreta.
- 5** Lancio del Programma "Lifeed CARE", il master dedicato ai Caregivers. Inoltre, sempre su questo tema, Crédit Agricole Italia ha partecipato a 4 weeks 4 inclusion, per il primo anno insieme alle Entità del Gruppo Crédit Agricole in Italia, con un evento dedicato alla tematica del Lavoro di Cura.
- 6** Il Gruppo è stato premiato da **Lifeed** come **Caring company**[®], riconoscimento per le aziende che valorizzano la sinergia tra vita e lavoro, hanno un modello di caring leadership e sanno mettere in luce in modo continuo le persone nella loro diversità.
- 7** Riconoscimento per il Gruppo anche in occasione dell'edizione 2022 di **"Disability Matters Europe"**. Il premio è stato consegnato al Gruppo per le attività realizzate sul tema **"Diversity & Inclusion"** e nello specifico per l'impegno in ambito sociale attraverso iniziative che hanno visto il coinvolgimento delle comunità e la valorizzazione di persone con disabilità, ad esempio il progetto di **"Lavanderia Solidale"**.

Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale (401-3)		2022	2021	2020
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	4.294	4.079	3.327
- di cui donne	n.	2.240	2.090	1.785
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale*	n.	726	795	492
- di cui donne	n.	550	595	375
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale mantenendo almeno la medesima posizione*	n.	682	755	479
- di cui donne	n.	516	561	366
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo la fine del congedo parentale e che risultano ancora occupati 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro*	n.	570	487	606
- di cui donne	n.	437	370	501
Tasso di ritorno al lavoro dei dipendenti che hanno preso congedo parentale*	%	99,3	100	100
- di cui donne	%	100	100	100
Tasso di mantenimento dei dipendenti che hanno preso congedo parentale*	%	98,62	98,98	99,18
- di cui donne	%	99,77	98,67	99,21

* I dati non includono le informazioni riguardanti la banca Credito Valtellinese nel periodo precedente la migrazione.

Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)		2022	2021	2020
Personale aree professionali	n.	7.013	7.138	5.241
Ore di straordinario (per CAGS anche quelle maturate in CRP/BPFA)	ore	287.067	221.222	238.917
Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)	n.	40,93	30,99	45,59

Assenze per tipologia (403-9)		2022	2021	2020
Malattia	gg	103.199	73.197	74.317
Infortuni	gg	2.555	2.379	2.426
Permessi sindacali (esclusi quelli a cedola)	gg	11.672	11.582	10.160
Legge 104	gg	18.422	17.947	23.925
Sciopero	gg	57	212	1
Altro (permessi retribuiti e non retribuiti)	gg	556	838	717
Totale	gg	136.461	106.154	111.545

Il progetto Gender Inclusion

L'impegno del Gruppo a favore dell'inclusione di genere si è concretizzato a partire dal 2021 in modo ancora più organico, attraverso la definizione di un piano triennale **"Gender Inclusion"**, composto da attività concrete e organizzato su 3 cantieri che riguardano il **Change Management**, per promuovere diversi stili di comportamento e leadership, il **Work-Life Balance**, per favorire il rispetto dell'equilibrio tra vita lavorativa e privata e l'**Equity & Pay Gap**, per valorizzare le figure aziendali sulla base del merito e del ruolo, indipendentemente dal genere.

Le iniziative principali collegate al Progetto

Work Life Balance

- Aggiornamento della Carta del Rispetto, che stabilisce principi e regole per la costruzione di un ambiente aziendale inclusivo, anche attraverso la corretta gestione di riunioni, mail, orari di lavoro;
- adozione di strumenti di sostegno alla genitorialità (ad es. congedo parentale padri e aggiornamento del processo di accompagnamento e supporto neogenitori);
- strumenti di conciliazione vita-lavoro (ad es. progressiva estensione dello smart working per la Rete Commerciale);
- sostegno ai caregivers: attivata piattaforma Lifeed per valorizzare il lavoro di cura e le abilità dei caregivers.

Change Management

- Iniziative formative sul change management e sulla D&I, per costruire un nuovo stile di leadership inclusiva con superamento del modello manageriale tradizionale;
- formazione mirata per l'empowerment delle giovani donne e la leadership al femminile;
- programmi di mentoring con role model femminile per lo sviluppo professionale e programmi di coaching;
- campagna di sensibilizzazione sull'importanza del linguaggio in ottica inclusiva.

Equity & Pay Gap

- Aggiornamento del sistema di valutazione professionale con l'inserimento di item e valori collegati alla diversity;
- popolamento di vivai per la predisposizione di piani di sviluppo specifici per la valorizzazione delle donne ad alto potenziale;
- sistemi di nomina per accrescere la presenza di donne in ruoli manageriali (con l'obiettivo di raggiungere il 40% di donne in posizioni di responsabilità entro il 2025);
- adozione di regole che assicurino l'equilibrio di genere nei Comitati aziendali e nei Tavoli di progetto;
- interventi di analisi sul divario salariale fra uomini e donne, con applicazione del principio equal pay for equal work.

40%

Obiettivo donne
in posizioni
di responsabilità
entro il 2025

Nell'ambito delle attività legate alla parità di genere, anche alla luce del quadro normativo di riferimento, nel 2022 il Gruppo ha avviato il cantiere del "Gender Pay Gap", che si pone l'obiettivo di analizzare l'equità retributiva per genere e di pianificare, realizzare e monitorare le misure correttive ritenute necessarie.

In tale contesto e nel rispetto degli obblighi regolamentari in materia, il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Remunerazioni, analizza la neutralità della politica di remunerazione rispetto al genere e verifica il divario retributivo.

Di seguito si riportano, in conformità al GRI e in continuità con gli esercizi di reporting precedenti, gli aggregati retributivi suddivisi per categorie di inquadramento e genere.



Retribuzione media annua lorda totale (base+variabile) (FTE) (405-2)		2022	2021	2020
Dirigenti				
- uomini	€	211.116	216.237	204.519
- donne	€	144.689	145.548	140.893
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	68,54	67,31	68,89
Quadri				
- uomini	€	69.697	67.523	67.019
- donne	€	62.146	60.523	59.239
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	89,17	89,63	88,39
Aree professionali				
- uomini	€	41.857	41.664	41.367
- donne	€	41.597	41.515	41.133
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	99,38	99,64	99,43
Retribuzione media annua lorda base (FTE) (405-2)				
Dirigenti				
- uomini	€	154.785	157.804	155.422
- donne	€	113.383	113.564	109.648
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	73,25	71,97	70,55
Quadri				
- uomini	€	61.978	61.603	60.352
- donne	€	55.994	55.920	54.617
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	90,35	90,77	90,50
Aree professionali				
- uomini	€	39.566	39.867	39.491
- donne	€	39.418	39.759	39.223
- Rapporto retribuzione donne/uomini	%	99,62	99,73	99,32

La tabella presenta una sostanziale parità di genere nel rapporto tra il valore medio delle remunerazioni dei dipendenti donna e uomo per quanto riguarda la categoria delle Aree professionali. Il divario risulta leggermente più ampio per la categoria dei Quadri, mentre la minor presenza di dirigenti donna in posizioni apicali e direttive e il recente inserimento nel ruolo di dirigenti donna nei ruoli di maggiore responsabilità determinano un differenziale più rilevante nel rapporto retributivo per quanto riguarda la categoria dei Dirigenti.

Se il divario retributivo di genere viene rilevato non per categorie di inquadramento ma per posizioni di lavoro, considerando pertanto la complessità del ruolo ricoperto oltre alla relativa seniority individuale, i risultati assumono una dimensione meno significativa, con miglioramenti apprezzabili anno su anno.

Tenuto conto che le Banche possono individuare modalità ulteriori per analizzare il fenomeno del "Gender Pay Gap", il Gruppo si è dotato dal 2022 di un modello di analisi basato sul principio dell'"Equal Pay for Equal Work" che permette la misurazione del differenziale retributivo per cluster omogenei, e dunque tra loro confrontabili, definiti a parità di complessità gestita ("grade"), ruolo e seniority.

In via complessiva, con l'applicazione della suddetta metodologia, le analisi al 31 dicembre 2022 hanno rilevato un gap di importo non particolarmente rilevante e circoscritto ad un panel limitato di figure pari a circa l'1% delle donne del Gruppo (62 donne), in netto miglioramento rispetto al 2021 (115 donne, pari a circa il 2% delle donne), anche grazie alle attività svolte nel corso del 2022. Inoltre, le analisi hanno mostrato una sostanziale parità tra le remunerazioni medie dei due generi nelle posizioni di minore complessità organizzativa, rappresentate principalmente da ruoli impiegatizi. Il divario risulta leggermente più ampio, ancorché contenuto e in riduzione rispetto al 2021, nelle posizioni a maggiore complessità e responsabilità (in particolare nella categoria dei dirigenti), nelle quali la minore presenza di donne e il recente inserimento nel ruolo determinano un differenziale retributivo maggiore.

Nel corso del 2022, sulla base degli esiti della rilevazione effettuata sul 31 dicembre 2021, il Gruppo ha provveduto ad attuare alcune delle azioni previste dal piano pluriennale presentato al Consiglio di Amministrazione:

- **Politiche Gestionali:** è proseguito l'impegno del Gruppo nel garantire pari opportunità a uomini e donne nella gestione dei processi in ambito risorse umane. Si è dato corso ad iniziative volte all'incremento del numero di donne in posizioni dirigenziali e di responsabilità. È stato inoltre assegnato a tutti i manager di più alto livello un "key performance indicator" specifico nell'ambito del sistema MBO 2022, in linea con gli obiettivi aziendali.
- **Politiche Retributive:** nel corso dell'anno sono state analizzate le posizioni delle donne che presentavano un disallineamento a fine 2021. In base alla significatività del gap, e congiuntamente a valutazioni di merito, seniority di ruolo e performance, sono stati effettuati, su alcune di queste, interventi di tipo economico, che hanno sanato il disallineamento oppure hanno contribuito alla riduzione dello stesso, in ottica di adeguamento graduale e progressivo della retribuzione. A partire dal 2023, inoltre, si provvederà ad inserire tra i criteri decisionali da adottare in sede di revisione retributiva, il dato relativo al differenziale di genere.

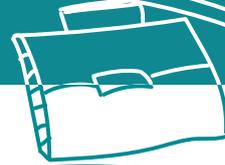
Nel corso del 2022 si sono svolti **76 incontri con le organizzazioni sindacali** che hanno condotto alla sottoscrizione di Accordi a livello di Gruppo Bancario. I più significativi hanno riguardato l'integrazione di Creval e Crédit Agricole Friuladria oltre che misure di sostegno alla genitorialità. La conclusione delle procedure legali e contrattuali relative al processo di fusione, integrazione e riorganizzazione di Creval e Crédit Agricole Friuladria, sottoscritte rispettivamente nel mese di aprile e di novembre in un contesto privo di ricadute sotto il profilo gestionale, hanno previsto l'estensione dei principali trattamenti normativi per la gestione dei rapporti di lavoro, realizzando così una progressiva semplificazione dei trattamenti in una logica di identità unitaria fra le risorse del Gruppo. Le integrazioni di Creval e Crédit Agricole Friuladria hanno completato la realizzazione del progetto "Banca Unica", contribuendo alla crescita sostenibile creando valore aggiunto per imprese, famiglie e stakeholder, attraverso l'appartenenza ad un grande Gruppo internazionale con una radicata presenza territoriale che consente la vicinanza ai clienti.

In tema di previdenza complementare, grazie agli accordi sindacali sottoscritti, a partire dal 1° gennaio 2023 il Fondo Pensione Crédit Agricole Italia è stato individuato quale unica forma di previdenza del Gruppo, in grado di proporre agli iscritti una vasta gamma di soluzioni previdenziali e di investimento. Le intese sottoscritte a tal fine hanno previsto il mantenimento dei livelli di contribuzione aziendale, destinate per il futuro esclusivamente al Fondo Pensione Crédit Agricole Italia.

Nel corso del 2022 è stato inoltre sottoscritto l'accordo sul premio aziendale nell'ottica di una continua valorizzazione della soluzione welfare, arricchita dalla possibilità di acquisto dei **"buoni spesa" e "carburante"** oltre ai conosciuti servizi welfare che includono ad esempio la valorizzazione della previdenza complementare, il rimborso di spese scolastiche e universitarie e l'acquisto di servizi per il tempo libero ed il benessere. Nell'Accordo sono state inoltre introdotte specifiche previsioni utili a massimizzare ulteriormente la fruizione del welfare anche in occasione di eventuali futuri piani di azionariato.

Infine, a sostegno della genitorialità, è stata sottoscritta un'importante intesa con le OO.SS. in materia di congedi parentali. A decorrere dal 2023 infatti i papà, oltre alla fruizione dei dieci giorni di congedo obbligatorio previsto per legge, potranno usufruire di ulteriori dieci giorni di congedo retribuiti al 100% (incrementati di ulteriori otto giorni dal 2024), utilizzabili entro i 24 mesi dalla nascita o ingresso in famiglia del figlio/a. L'accordo si inserisce all'interno del "Projet Humain" di Gruppo, che intende favorire la valorizzazione delle iniziative di solidarietà sociale promuovendo politiche e azioni concrete di potenziamento del welfare.

persone



COLLABORATORI

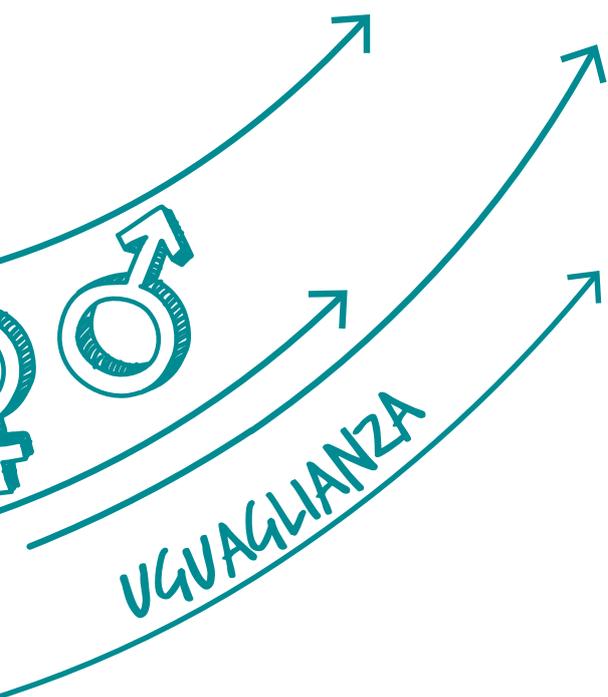


RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

***Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole italia***

***Politiche a presidio
del tema***

***Attività e risultati
della gestione***



RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

La tutela in materia di Diritti Umani garantita dalla normativa vigente e rientrante a pieno titolo nei valori etici del Gruppo costituisce un aspetto rilevante che motiva la Banca a impegnarsi nel far riconoscere e rispettare i Diritti Umani in ogni forma e declinazione nell'ambito delle proprie attività.

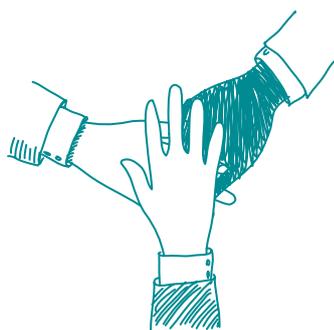
Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rispetta i diritti fondamentali delle persone che operano per il suo conto, valorizzando e tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Il tema della Centralità delle persone manifesta l'impegno della Banca nel far sì che ogni persona possa beneficiare di un luogo in cui le diversità siano valorizzate e la gestione del capitale umano sia guidata dai principi di pari opportunità e di appartenenza al Gruppo.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia considera il finanziamento al settore della difesa come un'area di pertinenza del macro-tema dei Diritti Umani ed esercita un costante impegno nel presidiare i potenziali rischi che ne possano derivare. In particolare, viene valutata ogni singola attività di credito esaminando l'oggetto dell'operazione, la tipologia di controparte e il rischio politico del Paese di destinazione

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il Codice Etico del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia raccoglie i principi e i valori fondamentali che disciplinano l'attività della Banca in tema di Diritti Umani. Questi indirizzi vengono recepiti da tutte le società controllate e sono vincolanti per tutti i collaboratori, indipendentemente dalla tipologia di rapporto contrattuale. Il Gruppo sottoscrive i principi del Global Compact, che vengono ripresi e declinati all'interno del Codice Etico. Il Gruppo è associato ad ABI.



In relazione ai finanziamenti, agli investimenti e alle prestazioni di servizi a favore di clienti appartenenti al settore delle armi e della difesa, il Gruppo si avvale di una specifica policy che definisce le linee guida per le attività della Banca e descrive i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole funzioni. Nello specifico, la Policy del Gruppo Crédit Agricole in materia di finanziamento, investimento, prestazione di servizi a clientela operante nel settore degli armamenti e della difesa disciplina la gestione delle autorizzazioni ministeriali che assicurano la **conformità di tali operazioni alla politica estera e di difesa dello Stato italiano e il rispetto dei principi costituzionali**. La Policy vieta finanziamenti di qualsiasi tipo rivolti a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo e i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di distruzione di massa. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia recepisce inoltre le indicazioni della normativa e del contesto nazionale, ed è conforme ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale.

La Policy vieta finanziamenti di qualsiasi tipo rivolti a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo e i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di distruzione di massa. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia recepisce inoltre le indicazioni della normativa e del contesto nazionale, ed è conforme ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale.

La Policy illustra anche i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole strutture operative. In relazione a tale fattispecie di rischio **la Funzione Compliance valuta ogni attività di finanziamento sottoponendo ad analisi l'oggetto dell'operazione, la controparte e il rischio politico del paese a cui è destinata**. Le Politiche del Credito per le Aziende individuano i paesi/territori soggetti a sanzioni internazionali globali/parziali. All'interno del documento vengono anche definiti i cosiddetti "Settori sotto Sorveglianza", che richiedono un'attenzione specifica nelle fasi di credito e valutazioni approfondite, anche per quanto riguarda l'impatto sociale, in quanto considerati potenzialmente in conflitto con il rispetto dei Diritti Umani. La Funzione Compliance può inoltre esprimere valutazioni operative maggiormente restrittive qualora non ritenga pienamente garantita la conformità delle transazioni ovvero valuti globalmente una esposizione a rischi potenziali pur in situazioni di idonea conformità alle norme.

Agli organi deliberanti centrali, previo consenso della Funzione Antiriciclaggio, è assegnata la responsabilità di valutare la concessione di credito a determinati settori economici c.d. "**sotto sorveglianza**" in quanto maggiormente esposti al rischio di violare i principi e i valori nei quali il Gruppo si identifica.



Il Servizio Sanzioni Internazionali è preposto alla supervisione e al controllo di conformità ai sensi della Policy sulle Sanzioni Internazionali. Nel dettaglio esercita funzione di controllo sulle controparti che operano nei settori individuati e in paesi/territori soggetti a sanzioni internazionali globali/parziali e monitora il potenziale rischio "sanzioni internazionali" (intese come provvedimenti adottati da ONU, UE, OFAC) in termini di Governance, Sistemi Informatici, Staffing, Formazione e Controllo.

A livello di contesto dei nuovi pacchetti sanzionatori sono stati comminati dall'Unione Europea nei confronti della Russia.

L'UE ha imposto sanzioni contro la Russia in risposta all'invasione dell'Ucraina il 24 febbraio 2022. Le sanzioni sono state progressivamente estese alla Bielorussia.

I programmi adottati coincidono, sostanzialmente, con le misure intraprese dagli Stati Uniti, e si tratta in particolare di: i) embargo territoriale; ii) sanzioni individuali (divieti di viaggio, congelamento dei beni); iii) sanzioni settoriali (restrizioni all'esportazione, importazione e ai sistemi di trasporto); iv) sanzioni finanziarie.

Il presidio e il framework organizzativo di sicurezza finanziaria è stato adeguato prevedendo l'accentramento presso il Servizio Sanzioni Internazionali delle autorizzazioni ed aperture rapporti e transazioni con controparti russe/bielorusse; è stata inoltre interrotta l'operatività Trade Finance con controparti russe e bielorusse e sono stati attivati monitoraggi dell'operatività e flussi segnalati nonché di misure di congelamento specifiche.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

L'impegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel valorizzare le proprie persone si concretizza nella tutela di tutti i diritti e nella creazione di un ambiente di lavoro promotore di benessere e pari opportunità.

I principi di uguaglianza, pari opportunità e rispetto delle diversità individuali sono alla base della gestione del capitale umano e costituiscono un'importante leva per la creazione di valore.

Per diffondere questi principi e aggiornare le persone sulle politiche e le procedure relative al rispetto dei Diritti Umani, la Banca promuove un percorso formativo strutturato e costante dedicato ai temi del Codice Etico e del Codice di Comportamento.

Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (codice etico)		2022	2021	2020
Dipendenti formati	n.	4.281	4.323	6.408
Ore di formazione erogate	ore	3.788	2.728	6.570

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)		2022	2021	2020
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	0	0	0
Numero dipendenti coinvolti	n.	0	0	0
Casi di discriminazione (406-1)				
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.	0	0	0
Controversie di lavoro				
Passive	n.	22	29	22
Attive	n.	7	11	9
Numero dei dipendenti coinvolti	n.	51	64	31
Provvedimenti disciplinari				
Conservativi	n.	29	49	48
Licenziamenti	n.	4	11	7
Sensibilizzazioni	n.	13	45	33

I dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal perimetro di rendicontazione.

Operatività nel settore della difesa



Entro il 2030, ridurre in modo significativo i flussi finanziari e di armi illeciti, rafforzare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di criminalità organizzata.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia rifiuta la concessione di qualsiasi finanziamento a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, così come il finanziamento di operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. Nel corso del 2022 sono state analizzate 400 richieste, di cui 383 relative a operazioni soggette a segnalazione al MEF e 17 non rientranti in tale perimetro (operazioni non rientranti). Per 377 l'esito è stato positivo; per 6 l'esito è invece stato negativo. A fronte delle richieste analizzate sono state effettuate 394 segnalazioni al MEF - Portale SIGMA Sistema Informatico Gestione Materiali Armamenti.

Numero richieste (GRI 2-6)		2022	2021	2020
Favorevoli	n.	377	329	368
Non favorevoli	n.	6	8	7
Non rientranti	n.	17	0	0
Controvalori transazioni favorevoli	(mln €)	78,51	122,25	81,5
Zone (solo favorevoli)				
Europa	%	60,38	63	66
Asia e Oceania	%	16,91	24,54	19
Africa	%	17,46	9,89	3
Nord America	%	5,25	2,37	12
Sud America	%	0,00	0,20	0

Ai fini della determinazione del valore delle operazioni, sono stati presi in considerazione i pareri che si concretizzano in termini di pagamenti/incassi/garanzie in piena coerenza con i criteri di segnalazione al Ministero competente.

ASPETTI AMBIENTALI

**Rilevanza per le attività
del Gruppo Bancario
Crédit Agricole Italia**

**Politiche a presidio
del tema**

**Attività e risultati
della gestione**



SOSTENIBILITÀ

09

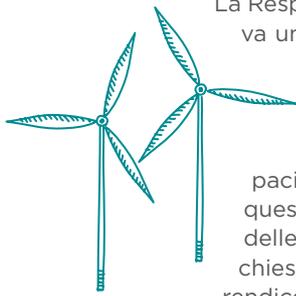
Clienti

TERRITORIO



ASPETTI AMBIENTALI

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA



La Responsabilità del Gruppo Bancario Crédit Agricole riguardo gli aspetti ambientali trova una sua diretta esplicitazione nel tema materiale **“Cambiamento climatico e patrimonio ambientale”**. Il Gruppo è costantemente impegnato nel ridurre l'impronta delle proprie attività, attraverso un continuo monitoraggio delle prestazioni e con l'efficientamento energetico delle proprie sedi. Il contributo maggiore portato dal Gruppo al contrasto del cambiamento climatico dipende però dalla capacità di coinvolgere persone e imprese nella diffusione di un'economia green. Per questo il Gruppo propone prodotti e servizi con l'obiettivo di promuovere la riduzione delle emissioni e l'adozione di soluzioni di risparmio energetico. Secondo quanto richiesto dal D. Lgs.254/2016, insieme alle performance di carattere ambientale vengono

rendicontate anche le informazioni che riguardano la salute e la sicurezza sul lavoro delle persone del Gruppo e la mitigazione dei rischi “rapina” ed “effrazione”.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Nel 2022 si è provveduto a revisionare le Politiche del Credito ampliando in modo significativo la sezione riservata all'ambito ESG. Sotto il profilo operativo si è inteso superare una valutazione ESG legata a sole logiche qualitative, introducendo elementi quantitativi aventi una miglior capacità descrittiva delle caratteristiche e dei rischi ESG sia di natura settoriale che a livello di controparte.

A tal fine, le nuove Politiche del Credito ESG si declinano in una struttura costituita da quattro elementi:

- 1** Il recepimento delle CSR Sector Policy di Crédit Agricole S.A. nelle Politiche sui Settori **“Ambientali Sensibili”**;
- 2** Una specifica metodologia quantitativa proprietaria del rischio ESG, che include la **“correzione”** delle ponderazioni dell'Accordato Ponderato per rischi ESG settoriali e di controparte e la definizione di organi deliberanti minimi per rischi fisici, climatici, industriali, sismici e vulcanici;
- 3** La conferma di una valutazione qualitativa attraverso un **questionario “base”** applicabile al più largo numero possibile di aziende clienti;
- 4** La **“Scheda ESG Cliente”**, uno strumento informativo che garantisce la più capillare distribuzione possibile delle informazioni ESG a tutti i livelli del processo di concessione, a partire dalle funzioni proponenti fino all'ultimo organo deliberante.

Nel 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha continuato a seguire quanto regolamentato dalla Policy Energetica nell'ottica del rifiuto dello spreco, della riduzione delle emissioni inquinanti, del consumo responsabile di carta, acqua ed energia e di una gestione dei rifiuti finalizzata a perseguire il maggior tasso di raccolta differenziata e di riciclo, riuso e al recupero dei materiali smaltiti.

È altrettanto necessario segnalare l'integrazione del perimetro del parco immobiliare derivante dalla fusione Credito Valtellinese, con una necessaria armonizzazione dei metodi e strumenti operativi e gestionali sul nuovo perimetro immobiliare. In parallelo il 2022 è stato un anno segnato sicuramente dalla crisi energetica, sia da un punto di vista di scarsità della materia prima, sia da un punto di vista di forte innalzamento dei prezzi di acquisto.

In tal senso, il Gruppo ha dovuto affrontare nuovi vincoli e nuove normative (in particolare il DM 383 del 6.10.2022, che prevede nuovi orari di accensione degli impianti di riscaldamento e nuovi limiti di temperatura interna dei locali), cercando mediante nuove comunicazioni specifiche e tramite la Policy di proseguire con la sensibilizzazione dei colleghi del Gruppo e la promozione di regole per la gestione ottimale degli edifici dal punto di vista:



Nel corso del 2022 si è fortunatamente visto un parziale e progressivo rientro alla normalità operativa (in termini di occupazione degli spazi ed affollamento), considerato l'ambito non più emergenziale del contesto sanitario legato al Covid-19.

In generale, per quanto riguarda la salute e la sicurezza sul lavoro, ogni Società del Gruppo fa riferimento al **Documento di Valutazione dei Rischi approvato dal Datore di Lavoro** e predisposto con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente. Tale documento viene aggiornato in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori. Si tratta di un documento di indirizzo strategico, con funzione attuativa della politica di salute e sicurezza aziendale. Tale politica viene delineata tenendo conto dei **seguenti principi**:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori e il benessere del lavoratore, attraverso la **predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità**;
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D. Lgs. 106/09, la **valutazione sia dei "fattori di rischio" che delle "condizioni di rischio"**;
- perseguire un **"principio di precauzione"** sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D. Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE



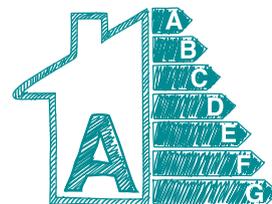
Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.

L'offerta mutui casa ha confermato il sostegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia alla transizione energetica e alla sostenibilità in senso lato, rinnovando per il 2022 l'offerta "Mutuo Crédit Agricole", che riserva condizioni vantaggiose ai clienti che acquistano un immobile in classi energetiche elevate (A o B)



o che scelgono di svolgere ristrutturazioni con upgrade energetico: in particolare, è stata confermata l'offerta relativa alla finalità ristrutturazione, garantendo lo sconto sullo spread non solo ai mutuatari che ristrutturano portando l'immobile in classe A/B, ma bensì a tutti i clienti che riqualificano il proprio immobile migliorandone la performance energetica di 2 classi o almeno del 30%. Le caratteristiche dell'offerta hanno permesso a Mutuo Crédit Agricole di ottenere anche nel 2022 l'**Energy Efficient Mortgage Label**, la certificazione europea per i mutui green assegnata da EEMI - Energy Efficient Mortgages Initiative.

Inoltre, si riconferma l'impegno nell'ambito della sostenibilità con il lancio, a maggio 2022, della nuova promozione "**Energia Leggera Green**": iniziativa a premi rivolta ai sottoscrittori di "**Mutuo Crédit Agricole**", con la quale il nostro Gruppo offre, in collaborazione con Edison Energia, uno sconto in bolletta fino a 600 euro per le forniture di energia 100% green (gas e/o luce). Un sostegno concreto tanto più importante nel momento attuale, in cui costi dell'energia e caro bollette rappresentano un forte elemento di preoccupazione per le famiglie.



Prodotti RETAIL PRIVATI con finalità ambientale (G4-FS8)

1) Prestiti a Privati - Energicamente Gran Prestito	n.	51
	€	3.213.600,00
2) Prestiti a privati - Gran Prestito Ristrutturazione	n.	26
	€	1.076.400,00
3) Finanziamenti destinati a ristrutturazioni con efficientamento energetico (Superbonus Famiglia e Creval Bonus Casa)	n.	19
	€	1.647.140,00
4) Bonus edilizi	n.	3414
	€	197.844.722,00
5) Mutuo Crédit Agricole*	n.	1.882
	€	297.461.785
Totale prodotti RETAIL PRIVATI con finalità ambientale	n.	5.392
	€	501.243.646,84



Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

Nel 2022, nonostante la crisi energetica, si è data continuità all'attività di **riqualificazione degli impianti** presenti dando priorità ai siti maggiormente energivori e a quelli più vetusti da un punto di vista impiantistico.

Con il supporto dell'Energy Manager sono proseguite le valutazioni sia per cambiare i suddetti impianti con altri più efficienti sia per adottare un sistema di telecontrollo degli impianti stessi; tutte attività volte all'ottenimento di un risparmio energetico, di una riduzione degli sprechi e delle emissioni ambientali. Sono infatti stati avviati e conclusi circa **35 progetti di revamping**, che hanno consentito un risparmio di circa 120MWh di energia elettrica e 35.000 mc di gas metano, consentendo la mancata emissione in ambiente di circa 70 tonnellate di CO₂.

Sempre nel 2022 sono stati individuati dei siti con presenza di tecnologie illuminotecniche datate le quali risultavano particolarmente energivore. Su questi si è intervenuto con il **cambio dei corpi illuminanti con tecnologie a led** determinando un conseguente risparmio energetico. Nell'ambito del progetto "FRED" sono infatti stati avviati e conclusi circa **15 progetti di relamping**, che hanno consentito un risparmio di circa 80MWh di energia elettrica.



Entro il 2030, raddoppiare la produttività agricola e il reddito dei produttori di alimenti su piccola scala, in particolare le donne, le popolazioni indigene, le famiglie di agricoltori, pastori e pescatori, anche attraverso l'accesso sicuro e giusto alla terra, ad altre risorse e stimoli produttivi, alla conoscenza, ai servizi finanziari, ai mercati e alle opportunità che creino valore aggiunto e occupazione non agricola.

La Business Unit Agri Agro, nel corso del 2022, ha promosso la creazione di due prodotti specifici (Agri Blu e Agri Energia - rif. pagina 87) per supportare il settore agroalimentare nella transizione energetica e nella gestione responsabile delle risorse. Tali prodotti intercettano le linee guida promosse dal PNRR, e garantiscono ai clienti anche una consulenza continuativa.

Prodotti RETAIL AFFARI con finalità ambientale

1) Bonus edilizi	n.	6447
	€	725.067.306,00
2) Finanziamenti erogati a imprese con finalità collegate ai temi della sostenibilità ambientale	n.	159
	€	16.305.368,60
Totale prodotti RETAIL AFFARI con finalità ambientale	n.	6.606
	€	741.372.674,60

2) Sono incluse anche le operazioni connesse al prodotto Energicamente Business, trattato da Banca d'Impresa per il segmento Retail Affari.

Prodotti BANCA D'IMPRESA con finalità ambientale (G4 - FS8)

1) Bonus edilizi	n.	2.094
	€	364.962.415,00
2) Finanziamenti per efficienza energetica ed energia rinnovabile	n.	3
	€	8.000.000,00
Totale prodotti BANCA D'IMPRESA con finalità ambientale	n.	2.097
	€	372.962.415,00

Valore totale dei prodotti a finalità ambientale (G4 - FS8)

Prodotti Retail		
Valore totale dei prodotti retail	€	6.738.226.343,89
Valore totale prodotti retail a finalità ambientale	€	1.241.448.321,84
% Valore prodotti retail a finalità ambientale sul totale dei prodotti retail*	%	18,42%
Prodotti Banca d'Impresa		
Valore totale dei prodotti Banca d'Impresa	€	8.944.473.096,00
Valore totale prodotti Banca d'Impresa a finalità ambientale	€	372.962.415,00
% Valore prodotti Banca d'Impresa a finalità ambientale sul totale dei prodotti Banca d'Impresa**	%	4,17%

* All'interno del Valore Totale dei Prodotti Retail a Finalità Ambientale convergono i prodotti di cui alle tabelle: a)Prodotti RETAIL AFFARI a finalità ambientale e b)Prodotti RETAIL PRIVATI a finalità ambientale. La percentuale di prodotti RETAIL a finalità ambientale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità ambientale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito RETAIL.

** All'interno del Valore Totale dei Prodotti Banca d'Impresa a finalità Ambientale convergono i prodotti di cui alla tabella: Prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità ambientale. La percentuale di prodotti BANCA D'IMPRESA a finalità ambientale rappresenta il rapporto tra il valore totale dei prodotti a finalità ambientale ed il valore totale dei prodotti erogati nell'anno nell'ambito BANCA D'IMPRESA.



Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.

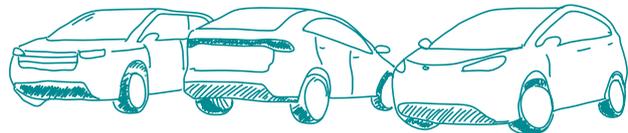
PROGETTO CA GREENLEASE

Crédit Agricole Leasing Italia ha dato continuità al progetto green CA GreenLease, un piano che ha l'obiettivo di fornire un servizio concreto alla clientela e creare maggiore valore attraverso la sostenibilità. A questo proposito, sono state avviate diverse iniziative, dalla mobilità green a quelle per l'energia pulita, per accompagnare l'attività dei propri clienti in un percorso di crescita virtuoso e sostenibile.

Un impegno concreto quello di Crédit Agricole Leasing Italia che le ha permesso di ottenere, al 31 dicembre 2022 e per il terzo anno consecutivo, il riconoscimento di 1° società italiana per importo finanziato di impianti energetici da fonti rinnovabili (fonte: Assilea). Un risultato che conferma la vicinanza ai clienti e all'ambiente con prodotti e soluzioni green che favoriscono la transizione energetica e sostengono l'economia reale, come impianti fotovoltaici, eolici e a biomassa e biogas. Crédit Agricole Leasing Italia tiene così fede ai suoi principi di Capogruppo quale "banque verte".

Continua l'impegno da parte del Gruppo a sostegno di iniziative volte alla tutela dell'ambiente e che aiutano anche a sensibilizzare la tematica verso i clienti.

A sostegno dell'evoluzione verso una **mobilità più sostenibile, in partnership con FCA Bank e DRIVALIA**, Crédit Agricole Italia si distingue come unico player bancario attraverso il progetto innovativo dei DRIVALIA Mobility Store: corner dedicati all'interno di filiali di Crédit Agricole Italia che offrono ai clienti il noleggio di auto green, con colonnine di ricarica. Dopo i punti su Parma, Roma e Milano, nasce nel 2022 il punto di Treviso, per poi proseguire nel prossimo anno nel Sud con l'apertura di altri 2 Mobility Store.



Leasing energia (G4 - FS8)		2022	2021	2020
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	32.736	28.189	31.960
Impianti biomasse	K€	6.259	7.066	7.524
Impianti cogenerazione	K€	3.656	4.866	4.330
Impianti fotovoltaici	K€	102.899	77.535	86.891
Impianti idroelettrici	K€	49.541	43.556	55.116
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,2	1,24	1,53
Impianti biomasse	%	0,2	0,31	0,36
Impianti cogenerazione	%	0,1	0,21	0,21
Impianti fotovoltaici	%	3,6	3,41	4,15
Impianti idroelettrici	%	1,8	1,91	2,63
Erogato				
Impianti eolici	K€	1.059	2.784	207
Impianti biomasse	K€	0	2.293	7.898
Impianti cogenerazione	K€	0	1.052	1.470
Impianti fotovoltaici	K€	25.822	12.146	443
Impianti idroelettrici	K€	0	9.650	2.200
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	1	10	1
Impianti biomasse	n.	0	1	5
Impianti cogenerazione	n.	0	2	1
Impianti fotovoltaici	n.	36	10	3
Impianti idroelettrici	n.	0	1	1



Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

Se da un lato il Gruppo guarda agli aspetti ambientali tutelando e promuovendo la Green Economy con prodotti e servizi a impronta verde, dall'altro mantiene un **forte presidio sugli propri impatti diretti**, intervenendo con iniziative volte a ridurre l'impronta ambientale legate ai consumi energetici, alle emissioni in atmosfera e all'utilizzo di risorse. Il 100% dell'energia elettrica consumata all'interno dell'organizzazione deriva da fonti rinnovabili certificate.*

Il 2022 ha portato avanti i **benefici generati dall'autoconsumo di energia elettrica prodotta dal principale impianto fotovoltaico di proprietà del gruppo, ubicato presso il quartier generale "Green Life" di Parma**. Quest'ultimo è un benchmark assoluto in termini di sostenibilità e ha ottenuto la certificazione internazionale **LEED Platinum** (il maggiore riconoscimento di sostenibilità in ambito architettonico). Da evidenziare anche l'incremento del patrimonio degli impianti a fonti rinnovabili, con l'acquisizione del gruppo Credito Valtellinese mediante ulteriori 4 impianti fotovoltaici, per una produzione energetica totale annua pari a circa 800MWh. Il 2022 ha portato avanti i benefici generati dalla costruzione del Green Life nel 2018, costituito da edifici circondati da vasti prati e da alberi messi a dimora, tra cui la riduzione in atmosfera di CO₂ determinata dalla forte presenza di vegetazione. È stata mantenuta alta l'attenzione posta al tema del "risparmio energetico" inteso come contributo al miglioramento ambientale, grazie all'utilizzo di sistemi e soluzioni innovative integrate dalla produzione in loco di energia da fonte rinnovabile.



Nel 2022, dopo le installazioni effettuate presso il Centro Direzionale Green Life di Parma, sono state installate **colonnine per la ricarica delle auto elettriche** presso altre sedi, fra cui ad esempio Milano Feltre.

È stato anche attuato un piano di ottimizzazione rete che ha previsto la chiusura di circa 80 insediamenti (senza considerare il contestuale riassetto funzionale degli spazi di altre decine di siti) e proseguirà negli anni successivi; questo ha determinato una riduzione dei consumi di quasi 3GWh di energia elettrica e di oltre 80.000mc di gas metano, consentendo la mancata emissione in ambiente di circa 170 tonnellate di CO₂.

Nell'ambito della Responsabilità sociale d'impresa il Gruppo ha consolidato la sua **collaborazione con Legambiente**, già attiva da diversi anni, con una **nuova edizione di NEW LIFE**, progetto di **Economia circolare** con cui Crédit Agricole che si pone l'obiettivo di sviluppare, promuovere e migliorare le azioni in materia di impatto ambientale e volontariato d'azienda. Grazie al proprio impegno pluriennale in questo progetto, Crédit Agricole Italia si è aggiudicata il primo premio per l'edizione 2022 dei **FReD Awards** per l'ambiente.

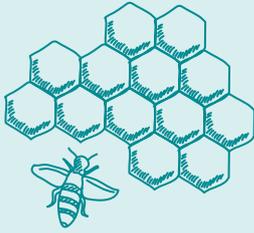


Il progetto nasce dalla **collaborazione con Legambiente, Caritas e Reware**, con l'obiettivo di coinvolgere in modo attivo enti, istituzioni, cittadini, clienti e collaboratori per accompagnarli e supportarli in un percorso di responsabilizzazione e con un focus specifico sullo sviluppo dell'**economia circolare**.

NEW LIFE ha permesso il recupero di mobili dismessi dalle filiali e la rigenerazione di apparecchiature informatiche inutilizzate ed arredi dismessi dalle filiali e dalle sedi non più in uso, donandoli a favore di associazioni del territorio, attraverso la logica delle 3 R: la ricollocazione di beni mobili e la donazione di numerosi computer attraverso tre R di attività:

- **Riduzione degli sprechi:** la collaborazione con Caritas punta alla lotta allo spreco e ha visto l'attivazione, di un servizio di **ritiro giornaliero di tutti i pasti non consumati presso la mensa aziendale della sede di Parma**, headquarter del Gruppo, per donarli a favore di persone bisognose.
- **Riuso;** grazie alla collaborazione con Reware e Legambiente.
- **Rigenerazione immobili non più in uso:** concessi ad associazioni del territorio per finalità sociali (i bambini al primo posto, Cesenatico e Comune di Sondrio coworking sociale).

* Il dato non include i consumi di energia elettrica per la ricarica di veicoli della flotta aziendale presso colonnine esterne alle sedi del Gruppo.



Con l'obiettivo di veicolare in modo concreto, efficace e partecipativo la sostenibilità di Crédit Agricole, valore distintivo del Gruppo, e in continuità con l'iniziativa 2021 **Bee Future**, che ha permesso l'adozione di 400 alveari e la salvaguardia di 400.000 api, nella primavera del 2022 è stato lanciato il progetto **Ready to Green** con ingaggio di Clienti e Prospect tramite un gaming digitale e comunicazione oltre che sui canali tradizionali anche tramite Influencer impegnati sui temi green.

Il progetto è stato realizzato in **collaborazione con Biorfarm**, la prima azienda agricola italiana digitale che supporta i piccoli agricoltori biologici attraverso la creazione di un frutteto online con la consegna a domicilio della frutta prodotta. Inoltre, ha permesso un accorciamento della Filiera e la conseguente riduzione della CO₂. Con Ready to Green sono stati adottati 1.500 alberi, assorbiti 115.000 Kg di CO₂ e supportati 15 agricoltori biologici. Alla fine del gioco, un premio certo per i Clienti sottoscrittori di prestito, mentre 80 premi ad estrazione per tutti gli altri partecipanti compresi i Prospect: l'adozione di un albero da frutta per un anno e la ricezione di 5 kg di frutta fresca biologica a casa.

Si evidenzia che l'incremento dei consumi in valore assoluto relativo gli anni 2021 e 2022 è dovuto agli impatti dell'ingresso del perimetro Ex Credito Valtellinese. In particolare i dati del 2021 sono comprensivi del contributo del solo periodo maggio-dicembre, mentre per il 2022 è stato considerato l'intero anno di rendicontazione.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica* (302-1)		2022	2021	2020
Energia elettrica***	GJ	231.995,3	218.954,7	170.561,7
- di cui da fonti rinnovabili certificate****	GJ	231.956,0	218.677,3	170.561,7
Gas naturale	GJ	117.164,95	116.895,9	74.696,7
Energia elettrica autoprodotta (esclusivamente da impianti FV di proprietà)	GJ	2.770,7	2.661	2.329,4
Gasolio per riscaldamento	GJ	2.783,5	3.209,1	2.475,9
Gasolio per autotrazione	GJ	19.055,8	18.002	16.013
Benzina per autotrazione	GJ	3.408,1	1.975,3	432,5
GPL	GJ	33,0	19,4	-
Energia elettrica per autotrazione	GJ	104,6	22,7	3,9
- di cui da fonti rinnovabili	GJ	65,4	22,7	3,9
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	GJ	3.734,3	3.137,1	3.576,3
Totale**	GJ	380.945,6	364.854,4	270.085,5

* Il dato esclude i consumi relativi ai condomini afferenti a Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Group Solutions, CALIT e Friuladria. Unicamente per l'anno 2021 sono inclusi anche i consumi di Gas naturale sul perimetro ex Creval associati ai siti dotati di riscaldamento condominiale (scope 2).

** Le conversioni in GJ sono state effettuate utilizzando i fattori indicati nelle linee guida ABI 2020 per i dati 2020 e 2021 e le linee guida ABI 2021 per i dati del 2022.

*** Include l'energia elettrica per autotrazione.

**** I consumi derivanti da fonti non rinnovabili corrispondono per l'anno 2022 all'energia elettrica per autotrazione acquistata presso punti di ricarica esterni alle sedi del Gruppo.

Emissioni GHG in atmosfera (305-1; 305-2)		2022	2021	2020
Emissioni GHG (scope 1+ scope 2 - Location Based)	tCO₂eq	26.315,5	26.767,4	19.754,7
Emissioni GHG (scope 1+ scope 2- Market Based)	tCO₂eq	9.487,3	8.681,8	5.638,70
di cui da energia elettrica (scope 2 -Location based)	tCO ₂ eq	16.833,3	18.121,2	14.116,1
di cui da energia elettrica (scope 2 - Market based)	tCO ₂ eq	5,0	37,5	0
di cui da gas naturale	tCO ₂ eq	6.826,7	6.762,2	3.760,4
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂ eq	207,8	238,4	184
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂ eq	1.408,7	1.339,1	1.191,1
di cui da benzina	tCO ₂ eq	249,1	146,3	32
di cui da GPL	tCO ₂ eq	2,2	1,3	0
di cui da elettricità per autotrazione* (Location Based)**	tCO ₂ eq	7,6	1,9	0,3
di cui da elettricità per autotrazione (Market Based)**	tCO ₂ eq	5,0	0	0
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂ eq	189,9	21,5	305
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂ eq	483,15	94,6	103
di cui da Fluidi climalteranti, altri gas	tCO ₂ eq	114,64	40,9	63
Riduzione di emissioni GHG come risultato diretto di iniziative per il climate change***	tCO₂eq	-1.088,5	0	0

* L'elettricità per autotrazione è già inclusa nel di cui "da energia elettrica".

** Nel 2022 il calcolo dei consumi energetici per autotrazione derivanti da fonti rinnovabili ha subito un affinamento metodologico e pertanto non è paragonabile con i dati delle annualità precedenti.

*** Attività operate dall'azienda che hanno consentito riduzioni delle emissioni ambientali operate nel corso del 2022:

- 840,1 tCO₂, derivanti dai risparmi di energia elettrica (location based).

- 248,5 tCO₂, derivanti dai risparmi di gas metano.

Materiale utilizzato per peso e volume (301-1; 301-2)		2022	2021	2020
Materiale riciclabile				
Carta	Kg	882.191,34	928.777,79	851.625,83
- di cui riciclata	Kg	774.600,00	847.153,61	776.137,50
- di cui modulistica	Kg	95.469,84	72.833,60	71.232,68
Altro (articoli in carta/cartone, contenitori in plastica)	Kg	23.781,20	20.783,28	22.446,89
Materiale non riciclabile				
Cancelleria	Kg	60.761,55	51.920,23	44.823,73
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	1.999,30	15.371,24	25.358,09
Totale	Kg	968.733,39	1.057.050,54	944.254,54
Fluidi climalteranti, gas R410a	Kg	148,6	22,86	135,38
Fluidi climalteranti, gas R407c	Kg	204,5	168,10	53,70
Fluidi climalteranti, altri gas	Kg	62,2	18,42	22,27
Materiale sanitario	kg	27.162	35.602,47	85.363,76
- di cui reintegri cassette di PS	kg	1.195,65	1.794,93	1.901,31
- di cui DPI Covid	kg	21.189,99	30.286,06	63.675,55
- di cui Plexiglass	kg	4777,1	3.521,48	19.786,90
Altro*	kg	21.673,50	-	-

* Il dato del 2022 fa riferimento a materiale igienico-sanitario di base (carta igienica, sapone, salviettine, sacchi immondizia) fornito alle strutture insediate negli immobili ex-Credito Valtellinese.

Rifiuti prodotti (306-3)*		2022	2021	2020
Rifiuti non pericolosi	t	962,33	790,54	692
Rifiuti pericolosi	t	0	0	119

* Il Gruppo si occupa direttamente della gestione dei rifiuti, selezionando gestori e trasportatori autorizzati (rifiuti speciali) che, a seconda della tipologia, destinano i rifiuti a smaltimento o a recupero. Invece per i rifiuti da ufficio assimilabili a quelli domestici, il Gruppo affida la gestione alle società municipalizzate presenti sul territorio nazionale.

Prelievo totale di acqua suddiviso per fonte (303-3)		2022	2021	2020
Acquedotto	migliaia di m ³	269,5	343,123	248,604
Prelievi idrici da aree con stress idrico*	migliaia di m ³	0	29,586	0
da superficie (laghi, fiumi, ecc.)	migliaia di m ³	0	2,544	0
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	0	2,544	0
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0	0	0
dal sottosuolo	migliaia di m ³	0	26,923	0
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	0	26,923	0
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0	0	0
dal mare	migliaia di m ³	0	0,120	0
di cui acqua dolce	migliaia di m ³	0	0	0
di cui altro tipo di acqua	migliaia di m ³	0	0,120	0

* Per quanto riguarda i prelievi da aree a stress idrico, i dati relativi al 2021 rappresentano una stima fatta attraverso una ricostruzione ipotetica dei consumi per regione/sito, in ottemperanza alle "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale". Nel 2022 non è stato possibile svolgere un'analisi puntuale su base regionale. Si è scelto di svolgere quindi una stima basata su un campione di 10 siti afferenti ad aree diverse, non essendo gli impatti connessi ai prelievi idrici, ancorché da aree a stress idrico, particolarmente significativi rispetto al tipo di organizzazione.

La salute e sicurezza sul lavoro

L'incombenza e la convivenza con la pandemia hanno determinato una **ridefinizione dei concetti di sicurezza e salute sul luogo di lavoro**. L'adeguamento degli spazi e la dotazione di strumenti per garantire lo svolgimento delle attività in totale sicurezza sono stati prioritari anche nel 2022, nell'ottica di tutelare la salute di tutte le persone del gruppo e di chi frequenta gli spazi.

A tal proposito sono state **realizzate diverse iniziative a tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e di tutti gli stakeholder del Gruppo**. Tra quelle più rilevanti è possibile menzionare:

- l'adozione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo le linee guida Uni Inail;
- la prosecuzione nell'inserimento di sistemi evoluti di sicurezza anti rapina ed antieffrazione all'interno delle strutture di rete commerciale.

Il 2022 è stato l'anno di primo completamento dell'intero processo dinamico del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL), implementato nel corso del 2021 secondo le Linee Guida UNI INAIL.

Il Sistema si compone di una serie di documenti:

- la Policy della SSL, che ne definisce i principi, la missione e gli obiettivi che formano il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro; inoltre, la Policy è parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001 (Parte Speciale Sezione D) adottato dalle Società del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia;
- il Manuale, che descrive le modalità ed i criteri con cui il SGSL è realizzato, gestito e revisionato; descrive inoltre, l'organizzazione, le responsabilità e le modalità con cui vengono assunte le decisioni e permette di identificare, realizzare e controllare tutte le attività che hanno influenza sulla SSL in conformità con le Linee Guida UNI-INAIL;
- le Procedure, che definiscono, per ogni attività e processo rilevante, la coerente assegnazione delle responsabilità e le relative modalità di attuazione; per ogni procedura sono altresì identificati i relativi indicatori di performance.

Nel corso del 2022 è stato effettuato il primo riesame del SGSL con esito positivo.

Il processo di riesame del SGSL, effettuato annualmente, consiste nella verifica del funzionamento del Sistema nel suo complesso tramite l'analisi (anche di un audit di parte terza), sia sotto il profilo dell'adeguatezza dei requisiti di SSL stabiliti e formalizzati nella Policy di SSL aziendale, sia con riguardo all'efficacia delle prestazioni di SSL del Sistema (risultati). Al termine del processo viene restituita una sintesi in cui sono fornite eventuali decisioni in merito a miglioramenti e modifiche da apportare al Sistema di Gestione.

Per quanto riguarda i fattori di rischio legati a salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, i criteri e gli esiti delle valutazioni condotte, con particolare riferimento per quanto riguarda il settore bancario (rischio rapina, rischio VDT e rischio stress I-c) sono riportati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Il processo di valutazione consiste nella raccolta delle informazioni e degli indicatori necessari, l'elaborazione degli stessi e quindi definizione delle misure di prevenzione e protezione necessarie. I controlli sono effettuati dalle funzioni aziendali competenti (tra cui Compliance, e Audit) e dal Servizio Prevenzione e Protezione dai rischi e dal Servizio Sicurezza sul Lavoro.

Anche nel 2022 ha continuato ad operare la **Task Force COVID-19** - costituita fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria nel 2020 - volta a presidiare la gestione della situazione sanitaria in conformità con le disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità competenti e di assicurare l'insieme degli interventi tecnici, organizzativi, operativi e di comunicazione per garantire la sicurezza del personale che opera sia in Rete, sia nei Siti Complessi.

Le misure che hanno continuato a trovare adozione sono state eterogenee, al fine di mitigare al massimo i possibili rischi per i dipendenti e i Clienti; in particolare, è opportuno ricordare:

- **misure tecniche, di tipo fisico**, come ad esempio la dotazione di dispositivi individuali di protezione per i dipendenti (es. le mascherine), i dispositivi per la messa in sicurezza dei luoghi di lavoro, come la segnaletica, la cartellonistica, i plexiglass, i gel sanificanti, termometri, attività per massimizzare il ricambio naturale e forzato dell'aria nei locali,
- **misure organizzative di prevenzione del contagio**, formalizzate attraverso i tre protocolli sicurezza (Siti Complessi, Filiali e Smart Working) che hanno continuato a trovare puntuale aggiornamento, anche in relazione alle disposizioni delle Autorità competenti; ad esempio, attenzione al contenimento delle presenze fisiche del personale interno, attenta gestione degli eventi e delle riunioni, mantenimento di una prudente organizzazione dei servizi e spazi della mensa, ed un sistema di controlli per verificare la corretta applicazione dei protocolli;
- **le iniziative di formazione e di awareness**, mediante specifiche campagne di comunicazione per richiamare l'attenzione sui principali aspetti.

Nel 2022 è proseguita anche la modalità di lavoro **Smart Working**, sia in risposta alle nuove indicazioni normative in ambito Covid-19, sia per affrontare la crisi energetica e le relative indicazioni ministeriali. È stato così possibile generare una **riduzione della mobilità dei dipendenti** e consentire all'azienda un **risparmio sui consumi derivanti dal lavoro in ufficio** (es. consumo di elettricità e gas metano, generazione di rifiuti).

Infortuni sul lavoro (403-9)		2022	2021	2020
Infortuni dipendenti				
ore lavorate	n.	17.828.234,91	19.941.050	13.940.195,82
Infortuni dipendenti	n.	90	91	80
Indice di frequenza infortuni dipendenti (per milione di ore lavorate)		5,05	4,56	5,74
Infortuni mortali dipendenti	n.	0	0	0
Indice di frequenza infortuni mortali dipendenti (per milione di ore lavorate)		0	0	0
Incidenti con gravi conseguenze (> 6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i dipendenti	n.	0	0	0
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		0	0	0,21
Giorni persi per infortunio**	n.	3.990	2.815	3.273,5
Tasso di assenteismo	%	7,10	6	10,91
Infortuni fornitori				
ore lavorate*	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni fornitori (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Infortuni mortali fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni mortali fornitori (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Incidenti con gravi conseguenze (6 mesi, esclusi incidenti mortali) per i fornitori	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di frequenza incidenti con gravi conseguenze per dipendenti (per milione di ore lavorate)		n.d.	n.d.	n.d.
Giorni persi per infortunio	n.	n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo		n.d.	n.d.	n.d.

* Per quanto riguarda gli infortuni dei fornitori, il Gruppo non gestisce direttamente gli episodi di infortunio che coinvolgono la forza lavoro esterna.

** I dati del 2022 sono comprensivi di Credito Valtellinese.

Furti e rapine		2022	2021	2020
Rapine	n.	6	2	5
Furti	n.	3	3	9
Tentati furti	n.	14	2	17
Totale	n.	23	7	31

GRI CONTENT INDEX

GRI 2 – GENERAL DISCLOSURE			PAGINE
Organizzazione e prassi di rendicontazione	2-1	Dettagli dell'organizzazione	4
	2-2	Perimetro di rendicontazione	4
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e figura di riferimento	4
	2-4	Revisione delle informazioni	4
	2-5	Assurance esterna	4
Attività e lavoratori	2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	11-15, 27-28
	2-7	Dipendenti	119-121
Governance	2-9 a); b)	Struttura e composizione della governance	34-39
	2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	35-38
	2-11	Presidente del più alto organo di governo	35
	2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella gestione degli impatti	35-36
	2-14	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	23, 35
	2-15 a)	Conflitti di interesse	38-39
Strategia, politiche e prassi	2-23 a); b)	Impegni in termini di policy	21, 27, 35-38, 42, 40-49, 60-62, 112-114, 118-119, 140-141, 146-147
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	111-112
	2-27	Compliance e conformità a leggi e regolamenti	75, 115
	2-28	Appartenenza ad associazioni	21, 119, 140
	Coinvolgimento degli stakeholder	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
2-30		Contratti collettivi	122
GRI 3 – TEMI MATERIALI			
Informative sui temi materiali	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	4-5, 52-57
	3-2	Elenco dei temi materiali	56-57

GRI STANDARD		PAGINE
GRI 201 - Valore aggiunto		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	25-26, 54-55, 96-107
201-1	Investimenti nella comunità	25-26, 106
GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	27-29, 54-55
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	30
GRI 205 - Anticorruzione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 112-115
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	115
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	114
205-3	Episodi su corruzioni confermati e azioni intraprese	113
GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 110-113
206-1	Comportamento competitivo, antitrust e monopolio	114
GRI 207 - Imposte		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	38-39, 54-55
207-1	Approccio alla fiscalità	38-39
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	38-39
GRI 301 - Materiali		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 146-147, 155-156
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	156
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	156
GRI 302 - Energia		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 146-147, 155-156
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	155
GRI 303 – Acqua e scarichi idrici		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 146-147, 155-156
303-3	Prelievo idrico	159
GRI 305 – Emissioni		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 146-147, 155-156
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	155
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	155
GRI 306 - Rifiuti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 146-147, 155-156
306-3	Rifiuti prodotti	158
GRI 308 – Valutazione ambientale dei fornitori		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 27-29
308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri ambientali	31
GRI 401 – Occupazione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 118-119
401-1	Nuove assunzioni e turnover	122-123
401-3	Congedo parentale	133
GRI 402 – Relazioni tra lavoratori e management		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 118-119
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	122

segue

GRI STANDARD		PAGINE
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro		
3-3	Gestione dei temi materiali	54-55, 157-158, 159-160
403-1	Sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	48, 157-159
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	157-159
403-3	Servizi di medicina del lavoro	157-159
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	157-159
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	48, 127-128
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	157-159
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	27-29
403-9	Infortuni sul lavoro	159
GRI 404 – Formazione e istruzione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 118-119, 124-127
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	127
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	128
GRI 405 – Diversità e pari opportunità		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 118-124, 130-132, 134-137
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	122
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	135
GRI 406 – Non discriminazione		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 140-141
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese	142
GRI 414 – Valutazione sociale dei fornitori		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	27-29, 54-55
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali	31
GRI 418 – Privacy dei clienti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	46, 54-55, 72-74
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (Reclami)	74
418-1	Privacy dei clienti	74
GRI STANDARD		PAGINE
G4 -FS – Portafoglio prodotti		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 76
G4 -FS6	Clienti attivi per canale	77-83
G4 -FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali	93-95
G4 -FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici ambientali	148-150
G4 -FS - Comunità locali		
3-3 a);c)	Gestione dei temi materiali	54-55, 48, 96
G4 -FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	97
G4 -FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per persone svantaggiate	96, 98

RIFERIMENTI ALL'AGENDA 2030

Riferimenti all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite				
Obiettivo	Target		Temî materiali correlati	Pagina
 1. Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.4	Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio 	92
 2. Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile	2.3	Entro il 2030, raddoppiare la produttività agricola e il reddito dei produttori di alimenti su piccola scala, in particolare le donne, le popolazioni indigene, le famiglie di agricoltori, pastori e pescatori, anche attraverso l'accesso sicuro e giusto alla terra, ad altre risorse e stimoli produttivi, alla conoscenza, ai servizi finanziari, ai mercati e alle opportunità che creino valore aggiunto e occupazione non agricola.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 	86, 149
 4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.4	Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Centralità delle persone 	124
 5. Raggiungere l'uguaglianza di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze	5.5	Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca e territorio • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile • Centralità delle persone 	125
 7. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	7.2	Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico e patrimonio ambientale 	151
	7.3	Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico e patrimonio ambientale 	149, 153
 8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.2	Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 	62
	8.3	Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 	89
	8.8	Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.	<ul style="list-style-type: none"> • Centralità delle persone 	130
	8.10	Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione e accessibilità del modello • Banca e territorio • Imprenditorialità e filiera agri-agro • Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile 	90

segue

Riferimenti all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite				
Obiettivo	Target		Tematismi correlati	Pagina
 10. Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni	10.2	Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.	<ul style="list-style-type: none"> Banca e territorio Centralità delle persone 	99, 130
 11. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.1	Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad un alloggio e a servizi di base adeguati, sicuri e convenienti e l'ammodernamento dei quartieri poveri.	<ul style="list-style-type: none"> Banca e territorio Cambiamento climatico e patrimonio ambientale 	92, 148
	11.4	Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo.	<ul style="list-style-type: none"> Banca e territorio Cambiamento climatico e patrimonio ambientale 	98
 13. Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	13.1	Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i Paesi.	<ul style="list-style-type: none"> Banca e territorio Cambiamento climatico e patrimonio ambientale 	93, 99
 16. Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli	16.4	Entro il 2030, ridurre in modo significativo i flussi finanziari e di armi illeciti, rafforzare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di criminalità organizzata.	<ul style="list-style-type: none"> Innovazione e accessibilità del modello 	143
	16.5	Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.	<ul style="list-style-type: none"> Innovazione e accessibilità del modello 	113
 17. Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	17.16	Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.	<ul style="list-style-type: none"> Innovazione e accessibilità del modello Banca e territorio Ruolo del credito nello sviluppo sostenibile Cambiamento climatico e patrimonio ambientale 	20, 96, 107

APPENDICE 1/TCFD

Con l'intento di adottare un approccio trasparente ai rischi generati dal cambiamento climatico, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si è impegnato a seguire le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Le risposte del Gruppo a queste raccomandazioni sono sintetizzate nella tabella seguente.

GOVERNANCE	
a) Describe the board's oversight of climate-related risks and opportunities; b) Describe management's role in assessing and managing climate-related risks and opportunities.	
Responsabilità dell'organo di gestione nella definizione di un framework di gestione dei rischi, specificando i ruoli per la supervisione e l'attuazione della strategia climatica	<p>A livello di Governance, i temi di sostenibilità sono presidiati da due Comitati: il Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile, presieduto dal presidente Fassati, che valuta e sottopone al CDA le Politiche di Sostenibilità di Gruppo proposte dal Comitato Manageriale e monitora la preparazione della DNF e il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità che svolge funzioni di indirizzo, promozione, approvazione e supervisione di piani e iniziative strategiche in ambito sostenibilità. Coerentemente con il modello ibrido di Banca D'Italia, è introdotta una struttura pivot di raccordo tra i Comitati e le Funzioni banca, la Business Unit Sostenibilità, e nelle Funzioni banca vengono introdotti i referenti ESG con riporto funzionale (eccetto per le Funzioni di controllo) alla Business Unit Sostenibilità.</p> <p>Il Comitato Rischi e Controllo Interno è il Comitato del Gruppo di coordinamento delle Funzioni di Controllo (Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti) a presidio del sistema integrato di controllo interno, in conformità alle procedure adottate dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia. Il Comitato è responsabile della trattazione delle tematiche di rischio proprie di ogni Funzione di Controllo.</p>
Modalità di gestione da parte dell'organo di gestione degli effetti di breve-medio e lungo periodo relativi ai fattori e i rischi climatico-ambientali nelle linee di business e nelle funzioni interne di controllo	<p>Il Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità predisporre l'informativa semestrale verso il Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile e verso la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (DRSE) di Crédit Agricole S.A. e, di norma, annuale nei confronti del Consiglio di Amministrazione di Crédit Agricole Italia.</p> <p>Il Comitato endoconsiliare Sviluppo Sostenibile supporta il Consiglio di Amministrazione nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività della Banca, nonché nell'approvazione delle linee strategiche e delle politiche in materia ESG e di sostenibilità, ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, concorrendo ad assicurare il miglior presidio dei rischi e tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder. Il Comitato riceve i flussi informativi che ad esso devono essere indirizzati dal Comitato Manageriale ESG e Sostenibilità e ha facoltà di accesso alle informazioni aziendali necessarie per lo svolgimento dei propri compiti.</p> <p>Il Comitato scambia le informazioni di reciproco interesse con gli altri Comitati endoconsiliari nonché con il Collegio Sindacale e, ove opportuno, si coordina con essi per lo svolgimento dei rispettivi compiti. Inoltre, riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione sull'attività svolta e sui pareri emessi.</p> <p>Nel 2022, inoltre, sono state assegnate responsabilità specifiche sugli ESG nei Regolamenti di Servizio delle funzioni di controllo e nelle linee di business.</p>
Linee guida e frequenza dell'attività di reporting delle informazioni legate al rischio climatico-ambientale	<ul style="list-style-type: none"> • Ogni semestre sono riportati ai Comitati Aziendali e alla Capogruppo gli esiti del monitoraggio dei piani d'azione pluriennali definiti per raggiungere progressivamente la conformità con le 13 aspettative BCE. • Nel corso dell'anno sono condotte delle analisi dei rischi fisici e di transizione con l'obiettivo di quantificare le esposizioni soggette a tali rischi. • Nel corso del 2022 sono stati riportati ai Comitati Aziendali i risultati dello stress test climatico BCE.

segue

Allineamento delle politiche di remunerazione agli obiettivi dell'organizzazione legati ai rischi climatico-ambientali

Le politiche di remunerazione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono definite, tra l'altro, nel rispetto dei principi di "coerenza con l'approccio (al rischio) climatico e ambientale" e di "allineamento con gli obiettivi ESG del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia". Tali principi prevedono che il Gruppo contribuisca, attraverso il ricorso al differimento e la definizione di criteri di performance, a promuovere un approccio a lungo termine per la gestione dei rischi climatici e ambientali in linea con la propensione al rischio e la strategia del Gruppo stesso. In questo ambito, al fine di incoraggiare comportamenti coerenti con tale approccio, è previsto che la remunerazione variabile sia connessa anche alla realizzazione di tali obiettivi, mediante la definizione di obiettivi qualitativi nell'ambito dei sistemi di incentivazione del personale dipendente. Prevedono inoltre che il Gruppo miri a evitare conflitti di interesse nell'assunzione di decisioni aziendali, a sostenere il raggiungimento di un'adeguata cultura del rischio, a tenere conto degli interessi a lungo termine del Gruppo e a stimolare comportamenti coerenti con l'approccio ai rischi ambientali, sociali e di governance (ESG), che sono stati anche incorporati nei dispositivi di governance interna. Maggiori dettagli sull'integrazione dei fattori ESG nelle remunerazioni del personale sono contenuti nel paragrafo "E.S.G. (Environmental, Social and Governance)" del documento "Politiche di Remunerazione del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia - Anno 2022" disponibile sul sito internet di Gruppo.

STRATEGY

**a) Describe the climate-related risks and opportunities the organization has identified over the short, medium, and long term;
b) Describe the impact of climaterelated risks and opportunities on the organization's businesses, strategy, and financial planning.**

Strategia aziendale in merito all'integrazione dei rischi e fattori climatico-ambientali, al fine della gestione dei rischi e delle opportunità impattanti sul contesto aziendale, sul modello di business, strategia e pianificazione finanziaria nel breve, nel medio e nel lungo periodo

- Per adempiere alle normative nazionali ed europee e di autoregolamentazione (i.e. Guida sui Rischi climatici e ambientali della BCE, Aspettative di vigilanza della Banca d'Italia, Loan Origination and Monitoring dell'EBA e Net Zero Banking Alliance), la Banca, in linea con la Capogruppo, ha definito la Sostenibilità quale uno dei pilastri del Piano Industriale e sta proseguendo l'integrazione dei fattori ESG nelle strategie, nei processi e nei prodotti al fine di presidiare, gestire e monitorare i rischi climatico-ambientali. L'integrazione dei fattori ESG nelle Politiche e Processo del Credito rappresenta una tappa fondamentale di questo percorso. Di seguito il dettaglio di principali interventi:
 - Introduzione di Politiche su settori "Ambientali Sensibili" che recepiscono le CSR Sector Policy di Crédit Agricole S.A. adattandole al contesto socio-economico nazionale. In questa prima fase prevede limitazioni per i finanziamenti rivolti ad attività estrattive (Carbone, Amianto, Petrolio e Gas da scisti bituminosi e nelle aree artiche) e di produzione di energia da carbon termico;
 - Adozione di una Metodologia Quantitativa che prevede le seguenti due soluzioni: la correzione delle ponderazioni dell'accordato ponderato per fattori ESG (rischio settoriale e rischio di controparte), e la definizione di organi deliberanti minimi per rischi fisici, climatici, industriali, sismici e vulcanici;
 - Utilizzo di un questionario base, strumento che permette di avere un'indicazione qualitativa dell'attivazione in termini di sostenibilità.
 - Implementazione della «Scheda Cliente ESG», strumento che contiene tutto il patrimonio informativo ESG di una singola controparte. Ambisce a diventare lo strumento di consultazione quotidiana delle funzioni proponenti e deliberanti per indagare le caratteristiche ESG dei clienti.
- Di seguito si riportano le implementazioni che sono state introdotte nella Scheda Cliente ESG:
 - Georeferenziazione e mappatura/monitoraggio dei rischi fisici/climatici (frana, idrogeologico, sismico, vulcanico, tsunami, industriale) di tutti i nostri immobili a garanzia, di tutte le persone giuridiche affidate e non (sedi legali e operative) e dei privati solo affidati con il provider esterno Masterinformation. I dati rilevati in termini quantitativi e di intensità vengono successivamente elaborati per determinare gli indici di complessità e gli indici di intensità che vengono utilizzati nel processo di credito per determinare organi deliberanti minimi al superamento delle soglie critiche.
 - Utilizzo e adozione della Matrice di Materialità di SASB (Sustainability Accounting Standard Board) e dalle relative Note Tecniche (Disclosure Topics) per l'individuazione e analisi dei rischi ESG afferenti ai settori economici dei nostri clienti (aziende). SASB è un'organizzazione non profit che definisce standard e indicatori specifici per consentire a soggetti terzi (e.g. istituti di credito, imprese) l'utilizzo delle informazioni di sostenibilità finanziariamente rilevanti nei loro processi interni. La matrice utilizza 26 variabili (11 ambientali, 10 sociali e 5 di governance) considerate rilevanti all'interno di 11 macro-settori economici e relativi 77 sotto-settore individuando quali issues sono rilevanti per ogni sub-industry. In base al numero complessivo di issues e del loro peso, viene calcolato uno score ESG settoriale per l'azienda analizzata.
 - Acquisizione e utilizzo degli output forniti dell'analisi Inside-out (somministrazione di un questionario qualitativo di 55 domande) di Cerved per definire uno score ESG di Controparte nella valutazione del merito creditizio e dell'analisi outside-in, score quantitativo con la raccolta di informazioni pubbliche su base massiva, integrate e pesate per restituire un punteggio ESG sulle controparti (BDI e Affari).
 - Calcolo delle emissioni GHG: Scope 1 emissioni dirette dell'azienda e Scope 2 emissioni indirette prodotte all'esterno dell'azienda.
 - Svolto lo screening di materialità dei rischi fisici sugli immobili a garanzia.

segue

<p>Descrivere la resilienza della strategia della banca, in relazione ai vari scenari climatici</p>	<p>Nel corso del primo semestre 2022 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha partecipato al primo esercizio di stress test climatico della BCE, contribuendo al calcolo consolidato della capogruppo Crédit Agricole S.A. La prova di stress è stata svolta come esercizio conoscitivo, a beneficio sia delle banche contributrici sia del Regolatore, con l'obiettivo di valutare le vulnerabilità, le migliori prassi e le sfide che le banche fronteggiano nella gestione dei rischi climatici.</p> <p>L'esercizio si è concluso con la pubblicazione dei risultati da parte di BCE, i quali, se da un lato hanno evidenziato progressi da parte degli istituti nella gestione dei rischi climatici, dall'altro hanno fatto emergere la necessità per le banche di dotarsi di quadri di riferimento solidi per la gestione dei rischi climatici e la necessità di ulteriori sforzi nella raccolta e gestione dei dati climate-related. BCE continuerà a monitorare lo stato di avanzamento dei progressi nella definizione di Framework di Stress Test Climatico da parte delle banche con l'aspettativa di un notevole miglioramento nei prossimi anni.</p> <p>L'esercizio ha messo in evidenza la sostanziale resilienza della Banca di fronte agli scenari avversi ipotizzati.</p>
<p>Descrivere le attività di erogazione di finanziamenti sostenibili, attuali e future, e i relativi framework di assessment</p>	<p>Nel corso del 2022 è stato avviato un percorso pluriennale volto all'integrazione dei fattori ESG nei processi di valutazione del merito creditizio. Tale percorso è stato delineato attraverso l'aggiornamento delle Politiche del Credito e con la definizione di uno specifico framework che prevede un approccio strutturato in tre fasi per l'accompagnamento delle controparti nella loro evoluzione verso una transizione sostenibile. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase 1, Diagnostica; finalizzata all'individuazione dei potenziali rischi di credito e di natura ESG che potrebbero impattare sulla controparte e utilizzo di tali informazioni quale linea guida per il presidio dei rischi rilevati. A supporto della fase 1 è stata realizzata la Scheda ESG Cliente, nuovo strumento informativo che garantisce la più capillare distribuzione possibile delle informazioni ESG a tutti i livelli del processo di concessione, a partire dalle funzioni proponenti fino all'ultimo organo deliberante; • Fase 2, Performance ESG di controparte (score ESG Inside-Out); finalizzata a verificare il livello di presidio dei rischi ESG da parte della controparte; tale performance viene determinata attraverso l'elaborazione delle risposte ad uno specifico questionario somministrato alla controparte nel quale vengono indagati in dettaglio gli ambiti Ambientali (E), Sociali (S) e di Gestione (G); • Fase 3, Allineamento; finalizzata a verificare se le attività e gli investimenti posti in atto o pianificati dalla controparte sono coerenti con un percorso di transizione verso la sostenibilità.
<p>Descrivere le politiche e le procedure relative al coinvolgimento diretto o indiretto con controparti sulle loro strategie atte alla mitigare e alla ridurre di rischi climatico</p>	<p>Nell'ambito del percorso posto in atto nel 2022 finalizzato all'integrazione dei fattori ESG nei processi di valutazione del merito creditizio, un focus specifico è stato riservato ai rischi di natura fisico/climatica sia per rispondere alle aspettative della normativa emanata dall'Autorità Bancaria Europea (EBA), sia per la rilevanza che tali rischi potrebbero rappresentare nel presidio del credito.</p> <p>In tale contesto è stato predisposto un processo di regolare mappatura di 6 rischi (frana, idraulico, industriale, tsunami, sismico e vulcanico) su tutte le controparti (persone giuridiche e fisiche) con rapporti attivi (affidati e non affidati) e su tutti gli immobili (commerciali e residenziali) a garanzia di mutui e/o finanziamenti.</p> <p>Le informazioni risultanti dalla mappatura vengono elaborate in due indici (complessità e intensità) e resi disponibili sulla Scheda ESG (Fase 1 - Diagnostica) e nella Sezione ESG della Pratica Elettronica di Fido.</p> <p>Per il presidio di tali rischi viene seguita la logica di individuazione di Organi Deliberanti Minimi al superamento di soglie ritenute "critiche" e di predisposizione di opportune verifiche di presidio strutturale sulla controparte (Fase 2 - Performance ESG di controparte).</p>

segue

RISK MANAGEMENT

a) Describe the organization's processes for managing climate-related risks;
b) Describe how processes for identifying, assessing, and managing climate-related risks are integrated into the organization's overall risk management.

Descrivere la modalità di gestione degli effetti a breve, medio e lungo termine di fattori e rischi climatico-ambientali nel quadro dei rischi tradizionali

I rischi climatici sono compresi tra i rischi rilevanti per il Gruppo e, in linea con le indicazioni della Capogruppo e l'impostazione della vigilanza, sono considerati come fattori di rischio che possono influenzare o aggravare i tradizionali rischi prudenziali (credito, mercato, operativi, liquidità) e altri rischi esistenti. I rischi fisici acuti (ad esempio quelli idrogeologici) si manifestano e sono rilevanti anche nel breve periodo, mentre i rischi di transizione hanno un orizzonte di lungo termine e dipendono da modalità e tempi della transizione. Il Gruppo CAI sta attuando la progressiva estensione e modulazione ad hoc del complessivo sistema dei controlli interni in conformità alle aspettative delle Autorità di Vigilanza (governance dedicata, strategia rischi, strutture organizzative, normativa aziendale, modello delle tre linee di difesa, compensation, raccolta dati, monitoraggio e reporting) e attuazione di numerosi interventi di carattere organizzativo, formativo, gestionale e applicativo in ambito ESG. L'attività di controllo si avvale dei dispositivi già in essere per la prevenzione, mitigazione e traslazione dell'esposizione ai rischi di primo e secondo pilastro sui quali si riverberano i fattori di rischio climatico e ambientale.

Processi attuati per individuare, misurare, gestire e monitorare le attività e le esposizioni (e le garanzie, se applicabile) sensibili ai rischi ambientali, che coprono i canali di trasmissione pertinenti

I crediti collateralizzati e le relative garanzie immobiliari sono oggetto di analisi periodiche finalizzate a quantificare l'esposizione ai rischi fisici e di transizione. In particolare, i rischi fisici sono definiti a partire dalle mappe di pericolosità del territorio italiano e i rischi di transizione in base ai settori in cui operano le controparti e all'efficienza energetica degli immobili costituiti in garanzia. Per l'affinamento delle analisi sono stati acquisiti da provider esterni dati e valutazioni quali-quantitative (score) ad integrazione di quelli già disponibili nei sistemi aziendali. Nel corso del 2022 il Gruppo ha partecipato, contribuendo al calcolo consolidato della Capogruppo Crédit Agricole S.A., alla conduzione dell'esercizio di stress test climatico BCE finalizzato alla valutazione dei rischi fisici e di transizione negli scenari adottati. L'esercizio ha messo in evidenza la resilienza della Banca di fronte agli scenari avversi ipotizzati.

METRICS AND TARGETS

a) Disclose the metrics used by the organization to assess climate related risks and opportunities in line with its strategy and risk management process;
b) Disclose Scope 1, Scope 2, and, if appropriate, Scope 3 greenhouse gas (GHG) emissions, and the related risks.

Obiettivi e metriche di monitoraggio inseriti all'interno della strategia aziendale per la valutazione e la gestione delle opportunità e dei rischi climatico-ambientali

Con particolare riferimento alla NZBA, il Gruppo Crédit Agricole nel 2021 ha aderito all'impegno volontario per raggiungere la neutralità carbonica nel 2050 allineando i propri portafogli di prestiti e investimenti alle traiettorie Net Zero coerenti con gli Accordi sul Clima di Parigi. Crédit Agricole Italia, in quanto entità appartenente al Gruppo, partecipa direttamente al progetto Net Zero e contribuisce al raggiungimento degli obiettivi fissati assieme a Crédit Agricole S.A. L'adesione alla Net Zero Banking Alliance prevede per Crédit Agricole Italia la misurazione della baseline, la definizione di obiettivi e delle relative strategie di decarbonizzazione per dieci settori carbon-intensive quali: commercial real estate, immobili residenziali, agricoltura, produzione di energia, automotive, petrolio e gas, acciaio, cemento, trasporti marittimi, aviazione. Il focus di Crédit Agricole Italia è dedicato in particolare a tre settori: Commercial Real estate, Immobili residenziali ed Agricoltura.

Fornire disclosure delle emissioni e i relativi rischi associati

Vedi pagine 49 e 155.

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 di Crédit Agricole Italia SpA

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 di Crédit Agricole Italia SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia UE – Informativa ai sensi dell'art.8 del Regolamento UE 2020/852" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 a dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 e aggiornati al 2021, dal GRI – Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica e guida alla lettura" della DNF, 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.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



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 di Crédit Agricole Italia SpA

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 di Crédit Agricole Italia SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia UE – Informativa ai sensi dell'art.8 del Regolamento UE 2020/852" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 a dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 e aggiornati al 2021, dal GRI – Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica e guida alla lettura" della DNF, 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.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iserita al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



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 di Crédit Agricole Italia SpA

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 di Crédit Agricole Italia SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia UE – Informativa ai sensi dell'art.8 del Regolamento UE 2020/852" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 a dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 e aggiornati al 2021, dal GRI – Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica e guida alla lettura" della DNF, 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.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it

Progetto creativo, grafico e illustrazioni

Redpoint.



Crédit Agricole Italia S.p.A.

**Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma
Telefono 0521 912111**

Capitale Sociale euro 1.102.071.064,00 i.v.
Iscritta al Registro Imprese di Parma,
Codice Fiscale e Partita Iva n. 02113530345.
Codice ABI 6230.7. Iscritta all'Albo delle Banche
al n. 5435. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela
dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7
Società soggetta all'attività di Direzione
e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.