

# 3. Informazioni Sociali

## 3.1 Forza lavoro propria

ESRS S1

### 3.1.1 Strategia: impatti, rischi e opportunità

[ESRS S1 SBM-3]

Il Gruppo Cassa Centrale, attraverso la propria analisi di doppia rilevanza ha individuato come materiali impatti positivi e opportunità sulla propria forza lavoro, senza riferimenti a specifiche categorie di lavoratori. Tutti i lavoratori propri su cui il Gruppo potrebbe produrre impatti rilevanti sono inclusi nell'ambito dell'informativa ai sensi dell'ESRS2. In particolare, la forza lavoro è composta al 31.12.2024 da 12.284 dipendenti, con l'1,6% di dirigenti, il 29,1% di quadri e il 69,3% di impiegati. Il 44% del totale dei dipendenti è di genere femminile. Inoltre, il Gruppo si avvale anche della collaborazione di 245,4 lavoratori non dipendenti (calcolati come media delle persone in forza alla fine di ogni mese), quali interinali, stagisti extracurricolari, consulenti o agenti con partita IVA.

Dall'analisi non sono emersi impatti negativi o rischi. In particolare, non sono state identificate operazioni a grave rischio forzato o lavoro coatto in quanto i controlli previsti dalla normativa vigente sul settore bancario garantiscono elevati standard di trasparenza e conformità, riducendo significativamente la possibilità di pratiche illecite. Inoltre, i meccanismi di vigilanza e le politiche interne del Gruppo assicurano un costante monitoraggio delle operazioni, prevenendo situazioni di sfruttamento o violazioni dei diritti fondamentali dei lavoratori. Inoltre, non sono emersi impatti rilevanti legati ad azioni volte a ridurre gli impatti negativi sull'ambiente e infatti, ad oggi, non è presente un piano di transizione.

La natura del Gruppo, radicata nei principi del Credito Cooperativo, è infatti orientata verso un modello di business sostenibile, inclusivo e verso il bene comune. In particolare, la valorizzazione del capitale umano, la promozione di un ambiente di lavoro sicuro e il costante sviluppo delle competenze professionali rappresentano elementi chiave della strategia aziendale, in linea con i principi di governance e con le finalità del Piano Strategico 2024-2027. La strategia sulle persone consente un miglioramento dei livelli di conoscenza del Credito Cooperativo tra i dipendenti, un miglioramento dei programmi di welfare e offre un'offerta di percorsi formativi professionali mirati che considerano le evoluzioni sia personali che professionali per tutti i dipendenti. Inoltre, l'ambiente inclusivo e stimolante si riflette anche nei lavoratori non dipendenti, come ad esempio l'implementazione di sistemi di gestione di incidenti e infortuni sul lavoro.

Gli impatti positivi generati sui dipendenti possono portare opportunità in termini di aumento della produttività e riduzione dei costi operativi, riflessa nelle relazioni con potenziali futuri dipendenti. Inoltre, un miglioramento delle competenze specifiche e delle performance del personale si traduce in un potenziamento complessivo delle performance del Gruppo.

Per ulteriori dettagli sugli IRO si rimanda alla sezione sulle "1. Informazioni generali", capitolo "1.4 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità" al paragrafo "1.4.2 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale".

## 3.1.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

### 3.1.2.1 Politiche relative alla forza lavoro propria

[ESRS S1 S1-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Il Gruppo Cassa Centrale ha adottato un sistema strutturato di politiche in ambito sociale, finalizzate a garantire condizioni di lavoro eque, tutelare i diritti dei lavoratori, promuovere un ambiente inclusivo e che ne garantisca la salute e sicurezza.

Il Gruppo dispone di Politiche in materia di benessere dei collaboratori per tutelare il rispetto della diversità e pari opportunità e il rispetto dei diritti umani. Inoltre, il Gruppo dispone della Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro e delle Politiche di remunerazione e incentivazione.

Il Consiglio di Amministrazione di Capogruppo è il responsabile finale dell'attuazione di tutte le Politiche a livello di Gruppo.

Invece, per quanto riguarda la tutela della riservatezza dei dipendenti, il Gruppo ha adottato procedure dedicate alla gestione dei data breach, con l'obiettivo di garantire la protezione dei dati e la sicurezza informatica. Questi aspetti sono approfonditi nella sezione "3. Informazioni sociali", capitolo "3.3 Consumatori e utilizzatori finali", paragrafo "3.3.2 Impatti e canali di segnalazione".

#### Politica sulla Diversità

[ESRS S1 S1-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Con l'adozione della Politica sulla Diversità, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 6 febbraio 2019, il Gruppo Cassa Centrale ha inteso ispirare, regolare e controllare preventivamente i comportamenti a cui tutti i destinatari sono tenuti nel rispetto della diversità, dell'inclusione e delle pari opportunità nel luogo di lavoro. Tra le tematiche trattate dalla Politica, sono inclusi: dialogo sociale, libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritto di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori, contrattazione collettiva, equilibrio tra vita professionale e vita privata, parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore, occupazione e inclusione delle persone con disabilità, misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro e diversità.

La Politica si applica a tutte le Società del Gruppo. Nello specifico, i soggetti destinatari sono gli organi aziendali, i dirigenti, i promotori finanziari, i dipendenti e i collaboratori e tutti coloro che operano sotto il controllo delle Società del Gruppo o che partecipano alla prestazione di servizi e attività di investimento. Rientrano inoltre tutte le persone fisiche coinvolte in accordi di esternalizzazione per la prestazione di servizi. La Politica si estende anche ai soggetti che rappresentano il Gruppo presso enti, organismi e società partecipate, nonché a tutti i terzi con cui il Gruppo intrattiene rapporti, nel rispetto della normativa vigente e degli accordi in essere. Anche i fornitori di beni e servizi destinati all'uso del Gruppo sono tenuti a conformarsi ai principi stabiliti.

La presente Politica si basa su dichiarazioni, convenzioni, standard, principi, linee guida e raccomandazioni generalmente accettate a livello internazionale e si integra con altre procedure e linee guida vigenti di Gruppo come la Politica sui Diritti Umani, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice Etico. In particolare, la Politica sulla Diversità si ispira a:

- la Convenzione Europea sui Diritti dell'Uomo;
- la Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, comprensiva della Dichiarazione Universale dell'ONU sui Diritti Umani, della Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici e della Convenzione Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali;
- la Dichiarazione sui Principi e i Diritti Fondamentali del Lavoro dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e le relative Convenzioni;
- il Global Compact delle Nazioni Unite;
- la Convenzione sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza delle Nazioni Unite.

L'organizzazione si è impegnata concretamente a sostenere l'inclusione, adottando misure specifiche per favorire le persone appartenenti a gruppi particolarmente vulnerabili all'interno della propria forza lavoro, come:

- politiche di diversità e inclusione;
- supporto ai dipendenti con disabilità;
- iniziative per l'equità di genere come la Certificazione per la parità di Genere UNI Pdr 125:2022;
- sostegno ai gruppi etnici e culturali.

Per maggiori dettagli e per una descrizione puntuale delle politiche in essere, si consiglia di consultare il documento "Politica sulla Diversità" disponibile sul sito internet di Cassa Centrale Banca all'indirizzo [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) nella sezione "Sostenibilità".

Il rispetto dei diritti umani viene invece integrato e monitorato nella rispettiva Politica di Gruppo sui Diritti Umani, descritta nella sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese". Nella suddetta politica sono inclusi temi quali il rispetto dei Diritti Umani fondamentali, tematiche di occupazione sicura, orario di lavoro adeguato, formazione e sviluppo delle competenze, tutela dei minori e repressione dei comportamenti di sfruttamento di qualsiasi natura. Il Gruppo Cassa Centrale rifiuta inoltre ogni forma di lavoro forzato, obbligatorio o vincolato, e atteggiamenti o comportamenti discriminatori o lesivi della persona.

### **Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro**

[ESRS S1 S1-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Nel corso del 2024, il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento della Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, che definisce l'impegno di tutte le Società del Gruppo, i principi e gli obiettivi generali relativi per una corretta gestione della salute e sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro, prevenendo i rischi di infortunio. A tal fine, la pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi deve essere improntata al più alto livello di rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza e igiene del lavoro, assicurandosi che tutti i collaboratori osservino strettamente le misure di sicurezza e di prevenzione. È richiesto a ciascun collaboratore di porre la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, per evitare ogni possibile rischio per sé e per i colleghi. A tal proposito, gli obiettivi generali identificati a livello di Gruppo sono diretti a tutelare sia il personale interno all'azienda, sia i collaboratori esterni e i clienti che hanno il diritto di frequentare ambienti ed edifici sicuri.

La Politica si applica a un ampio perimetro di soggetti coinvolti nelle attività del Gruppo Cassa Centrale, in particolare a organi aziendali, dirigenti, dipendenti e collaboratori, ai soggetti che partecipano alla prestazione di servizi e attività offerti dal Gruppo, nonché alle persone fisiche coinvolte in accordi di esternalizzazione per la prestazione di servizi. Tra i destinatari rientrano inoltre tutti i terzi con cui il Gruppo intrattiene rapporti, in conformità alla legge e agli accordi stipulati dalle singole Società.

Nella redazione della Politica, il Gruppo si è ispirato e ha incluso quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001, dal D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro" e dalle richieste dello Standard UNI EN ISO 45001 sui Sistemi di Gestione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro nonché dalle Linee guida UNI INAIL 2001.

Il presidio della salute e sicurezza per Cassa Centrale Banca è delegato all'Ufficio per la Prevenzione e Protezione dei Luoghi di Lavoro, che ha il compito di supportare il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (di seguito anche "RSPP"), al fine di garantire una gestione efficace e integrata dei presidi sui rischi in ambito salute e sicurezza. Tali figure si riuniscono periodicamente per discutere l'andamento della gestione della salute e sicurezza sul lavoro della Capogruppo.

Il Gruppo Cassa Centrale riconosce l'informazione e la formazione dei collaboratori quali strumenti fondamentali per l'attuazione dei principali obiettivi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e il riconoscimento dei rischi in cui può incorrere. Infatti, la Capogruppo è impegnata nel pianificare i corsi formativi organizzati insieme al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e alla Direzione Risorse Umane.

Per maggiori dettagli e per una descrizione puntuale delle politiche in essere, si consiglia di consultare il documento "Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro" disponibile sul sito internet di Cassa Centrale Banca all'indirizzo [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) nella sezione "Sostenibilità".

## Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo

[ESRS 2 MDR-P]

Il Gruppo ha adottato le Politiche di remunerazione e incentivazione con l'obiettivo di sviluppare sistemi di remunerazioni coerenti e garantire salari adeguati con i valori del Gruppo e finalità mutualistiche delle Banche affiliate. La Politica di remunerazione di Capogruppo viene approvata con cadenza annuale dal Consiglio di Amministrazione di Capogruppo e successivamente adottata dall'Assemblea dei soci di Cassa Centrale Banca. Le Banche affiliate recepiscono le Politiche di Gruppo e adottano le proprie, nel rispetto degli indirizzi di Capogruppo in materia di remunerazione, mentre le altre Società del Gruppo sono responsabili del rispetto della normativa a esse direttamente applicabile e della corretta attuazione degli indirizzi della Capogruppo.

In particolare, il Gruppo è attento a monitorare eventuali osservazioni pervenute da parte delle Banche affiliate nel corso dell'intero processo di definizione e gestione della Politica di remunerazione attraverso contatti diretti, iniziative formative e survey.

Le Politiche sono state definite sulla base del 37° aggiornamento del 24 novembre 2021 delle Disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia in materia di "Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione e del Regolamento Delegato (UE) n. 923/2021, del 25 marzo 2021, per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che stabiliscono i criteri per definire le responsabilità manageriali, le funzioni di controllo, l'unità operativa/aziendale rilevante e l'impatto significativo sul profilo di rischio dell'unità operativa/aziendale in questione, e i criteri qualitativi e quantitativi adeguati per identificare le categorie di personale le cui attività professionali hanno un impatto sul profilo di rischio dell'ente comparativamente altrettanto rilevante di quello delle categorie di personale menzionate all'articolo 92(3) della CRD. Rilevano, inoltre, gli Orientamenti per sane politiche di remunerazione ai sensi della direttiva 2013/36/UE, emanati dall'EBA in data 2 luglio 2021.

Le Politiche sono inoltre conformi alle Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", aggiornate dalla Banca d'Italia in data 19 marzo 2019, che adeguano le disposizioni nazionali agli Orientamenti in materia di politiche e prassi di remunerazione relative alla vendita e alla fornitura di prodotti e servizi bancari al dettaglio emanati dall'EBA nel dicembre 2016.

Le Politiche includono informazioni sulla coerenza delle stesse con l'integrazione dei rischi di sostenibilità, in conformità con le previsioni dell'Articolo 5 - Trasparenza delle politiche di remunerazione relativamente all'integrazione dei rischi di sostenibilità del Regolamento (UE) 2019/2088.

Le Politiche descrivono in modo organico: i principi su cui si fonda il sistema di remunerazione e incentivazione del Gruppo Cassa Centrale; i ruoli, i tempi e le attività che definiscono la governance del processo di elaborazione, riesame e adozione delle politiche di remunerazione e incentivazione di Gruppo; il sistema di remunerazione e incentivazione da adottare nel 2024 da parte del Gruppo per tutto il personale dipendente, tra cui il personale più rilevante, nonché per i componenti degli organi sociali.

L'obiettivo è quello di pervenire, nell'interesse di tutti gli stakeholder, a sistemi di remunerazione coerenti con i valori del Gruppo e le finalità mutualistiche delle Banche affiliate. Le politiche di remunerazione supportano la strategia del Gruppo di lungo periodo e il raggiungimento degli obiettivi aziendali, anche di finanza sostenibile, tenendo conto dei fattori ESG. Esse sono definite in coerenza con le politiche di prudente gestione del rischio del Gruppo, ivi comprese le strategie di monitoraggio e gestione dei crediti deteriorati, così come definito nell'ambito delle disposizioni in vigore sul processo di controllo prudenziale.

I destinatari delle Politiche di remunerazione e incentivazione includono tutto il personale dipendente del Gruppo, i componenti degli organi sociali e tutte le Società del Gruppo, che sono tenute a recepire e applicare le Politiche in base alle normative di riferimento.

La remunerazione del personale dipendente del Gruppo è composta da una componente fissa e da una componente variabile. La componente fissa è definita sulla base dell'inquadramento contrattuale, del ruolo ricoperto, delle responsabilità assegnate, della particolare esperienza e competenza maturata dal dipendente, mentre la componente variabile basata sulla performance è collegata alle prestazioni fornite dal personale dipendente, ai risultati effettivamente conseguiti e ai rischi prudenzialmente assunti. L'equità e la competitività della remunerazione totale del personale del Gruppo e il peso delle sue diverse componenti sono monitorate anche attraverso il continuo confronto interno ed esterno con il mercato del lavoro del settore bancario. Si rimanda alla sezione sulle "1. Informazioni generali", capitolo "1.2 Governance", paragrafo "1.2.3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione" per ulteriori approfondimenti sul mix retributivo tra componenti fisse e variabili.

Per maggiori dettagli e per una descrizione puntuale delle politiche in essere, si consiglia di consultare il documento “Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo 2024” disponibile sul sito internet di Cassa Centrale Banca all’indirizzo [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) nella sezione “Governance”.

### 3.1.2.2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori

[ESRS S1 S1-2]

Nel modello di credito cooperativo, che caratterizza il Gruppo Cassa Centrale, le persone sono il fulcro di un sistema basato sulla partecipazione, sulla valorizzazione del capitale umano e sulla creazione di valore condiviso nel lungo periodo.

L’**Art. 1 della Carta dei Valori del Credito Cooperativo** celebra il “primato e la centralità della persona”, in quanto “il Credito Cooperativo è un sistema di Banche costituite da persone che lavorano per le persone” e “investe sul capitale umano per valorizzarlo stabilmente”. Infatti, il Gruppo valorizza lo spirito di iniziativa, promuove la flessibilità e sostiene le opportunità di crescita attraverso adeguati percorsi di sviluppo e l’appoggio alla partecipazione attiva a progetti.

Il Gruppo Cassa Centrale valorizza il benessere dei propri collaboratori, promuovendo un ambiente di lavoro fondato sull’ascolto e sul dialogo, elementi essenziali per la definizione di una strategia aziendale che sia allineata con le esigenze dei dipendenti. Per ulteriori dettagli, si rimanda alla sezione “1. Informazioni generali”, capitolo “1.3 Strategia”, paragrafo “1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi”.

Il dialogo costante e trasparente con i collaboratori viene gestito attraverso strumenti dedicati, come e-mail, piattaforme di comunicazione interna e circolari informative, utilizzati con regolarità per diffondere, in linea con le esigenze informative conoscitive dei collaboratori, aggiornamenti e approfondimenti su tematiche di interesse collettivo.

Si conferma il valore aggiunto dell’utilizzo integrato di innovativi sistemi tecnologici per favorire e facilitare l’interazione tra le persone. Lo strumento delle comunità online viene sempre più utilizzato dai diversi Servizi della Capogruppo al fine di coinvolgere chi nelle Banche si occupa di determinate tematiche. Le communities sono soprattutto spazi di confronto e crescita, ma anche strumenti smart ed efficienti per veicolare prassi e comportamenti che supportano l’emanazione di policy e regolamenti a livello di Gruppo.

Nel processo di coinvolgimento della forza lavoro propria, il Gruppo monitora le prospettive dei lavoratori particolarmente vulnerabili, come donne e persone con disabilità.

Sono stati attivati programmi e iniziative finalizzate allo sviluppo e alla formazione, con particolare attenzione all’empowerment femminile e alla promozione della leadership al femminile, attraverso percorsi che alternano momenti formativi a sessioni di coaching individuale, al fine di favorire l’ascolto, la consapevolezza e l’attivazione di leve strategiche per l’ottimizzazione dello sviluppo personale e professionale.

L’attività di consulenza e supporto della Capogruppo si configura come un accompagnamento dedicato lungo il percorso di ottenimento della certificazione della parità di genere UNI/PdR 125:2022, attraverso la mappatura dei bisogni, l’intervento puntuale nelle fasi dell’iter certificativo e il supporto alla definizione e attuazione di piani formativi rivolti alla popolazione femminile.

Le piattaforme di comunicazione interna presentano anche progetti e iniziative dedicate alle persone, con particolare attenzione alle tematiche di Sostenibilità e DE&I. Nel corso del 2024, è stata infatti creata una sezione dedicata alle tematiche ESG e sono state promosse attività di formazione.

Parallelamente, il rapporto con le rappresentanze sindacali si basa su un confronto aperto e costruttivo. I rappresentanti sindacali partecipano ad assemblee, convegni e incontri di settore con l’obiettivo di tutelare e migliorare i diritti dei lavoratori, con particolare attenzione alle specificità del settore bancario.

La responsabilità di assicurare che il coinvolgimento dei dipendenti sia efficace e che le richieste ed esigenze specifiche di ambito risorse umane vengano monitorate, spetta alla Direzione Risorse Umane di Capogruppo e, dove presente, all’Ufficio Risorse Umane delle Banche affiliate e delle Società controllate.

## Il coinvolgimento dei lavoratori in Allitude

Il coinvolgimento dei collaboratori di **Allitude** avviene principalmente attraverso il confronto con i **rappresentanti sindacali aziendali (RSA)**, soprattutto in occasione di cambiamenti organizzativi, tecnologici o operativi che possono avere un impatto diretto sulla forza lavoro. A seconda della portata delle modifiche introdotte, l'azienda attiva diverse modalità di consultazione per garantire un dialogo trasparente e costruttivo:

- in caso di **cambiamenti di portata ridotta o moderata** – come aggiornamenti procedurali o piccoli adeguamenti organizzativi – l'azienda trasmette un'informativa ai rappresentanti sindacali;
- in presenza di **cambiamenti significativi o rilevanti**, come innovazioni tecnologiche su larga scala o modifiche sostanziali nei processi di lavoro, vengono organizzati incontri dedicati, in presenza o da remoto, con le rappresentanze sindacali e/o direttamente con i lavoratori, per garantire un confronto più approfondito.

Questi incontri non seguono una cadenza predefinita, ma vengono convocati in base alla rilevanza e all'urgenza delle tematiche trattate.

La responsabilità operativa di assicurare il coinvolgimento dei lavoratori è affidata all'Amministratore Delegato di Allitude, supportato dall'Ufficio Gestione del Personale. Quest'ultimo coordina e gestisce le relazioni sindacali, monitorando l'efficacia del dialogo attraverso l'analisi della partecipazione alle assemblee promosse dalle RSA.

Nel 2024, come già avvenuto nell'anno precedente, l'azienda ha realizzato una nuova edizione della People Survey, un'indagine interna finalizzata a raccogliere il feedback dei dipendenti, monitorare il clima aziendale e individuare eventuali aree di miglioramento. I sondaggi sono anonimi e volontari. I risultati emersi rappresentano uno strumento essenziale per promuovere il benessere organizzativo e individuare tempestivamente eventuali segnali di insoddisfazione.

### 3.1.2.3 Impatti e canali di segnalazione

[ESRS S1 S1-3]

Il Gruppo Cassa Centrale garantisce trasparenza e rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori, assicurando che tutti i dipendenti siano informati e formati sulle politiche aziendali e sui documenti a tutela del benessere organizzativo. Le Politiche di Gruppo sono pubbliche e accessibili. Sono previsti programmi formativi specifici per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, equo e sicuro. È inoltre assicurata la libertà di espressione e la possibilità per i dipendenti di segnalare eventuali comportamenti illeciti o violazioni del Codice Etico, delle politiche aziendali o dei diritti umani, con particolare attenzione alla diversità, alle pari opportunità e alla salute e sicurezza sul lavoro.

Per facilitare le segnalazioni, il Gruppo ha istituito diversi canali dedicati, accessibili sia ai dipendenti che agli stakeholder esterni, in linea con la normativa interna di Gruppo in materia di Whistleblowing. Questo strumento permette di segnalare eventuali violazioni in modo sicuro e riservato, garantendo la protezione del segnalante. Il sistema di Whistleblowing è integrato con il contesto normativo di riferimento, tra cui il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e le politiche di Diversity & Inclusion. Per ulteriori approfondimenti sul canale Whistleblowing messo a disposizione dal Gruppo e sui meccanismi di trattamento dei reclami, si rimanda alla sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese". Oltre al canale di Whistleblowing, i dipendenti possono rivolgersi direttamente ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Questi rappresentanti offrono un ulteriore punto di ascolto e supporto, mantenendo un dialogo costante con il Datore di Lavoro attraverso il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP). Il Gruppo Cassa Centrale incoraggia attivamente l'utilizzo di questi canali per promuovere un ambiente di lavoro basato sulla trasparenza, sulla responsabilità e sul rispetto dei valori etici, garantendo al contempo la protezione e il rispetto di tutti i soggetti coinvolti. Attualmente non è presente una procedura strutturata per monitorare l'efficacia dei canali di segnalazione.

### 3.1.3 Composizione della forza lavoro e attrazione delle persone del Gruppo

#### Composizione dei lavoratori dipendenti e non dipendenti

[ESRS S1 S1-6]

[ESRS S1 S1-7]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

L'organico complessivo del Gruppo Cassa Centrale al 31 dicembre 2024 si attesta a 12.284 dipendenti, rispetto alle 12.016 unità del 31 dicembre 2023 (+2,2%).

#### Numero totale di dipendenti per numero di persone e ripartizione per genere e per paese

NUMERO DI DIPENDENTI PER PAESE	31/12/2024	%
Italia	12.266	99,9%
Lussemburgo	18	0,1%
<b>Totale</b>	<b>12.284</b>	<b>100,0%</b>

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE	31/12/2024	%
Uomini	6.882	56,0%
Donne	5.402	44,0%
Altro	-	-
Non comunicato	-	-
<b>Totale</b>	<b>12.284</b>	<b>100,0%</b>

Di seguito, sono riportati i dati relativi alla forza lavoro, con il dettaglio del numero di dipendenti suddivisi per regione, genere e tipologia oraria di lavoro (a tempo pieno o a tempo parziale).

#### Dipendenti a tempo pieno e parziale e ripartizione per genere e per regione

NUMERO DI DIPENDENTI PER ORARIO LAVORATIVO, GENERE E REGIONE	31/12/2024												
	Tempo pieno				Tempo parziale				Tempo pieno	Tempo parziale	Totale	% Tempo pieno	% Tempo parziale
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	Totale	Totale			
Trentino-Alto Adige	1.576	898	-	-	35	424	-	-	2.474	459	2.933	84,4%	15,6%
Nord Est	1.446	1.058	-	-	25	221	-	-	2.504	246	2.750	91,1%	8,9%
Nord Ovest	1.589	926	-	-	14	202	-	-	2.515	216	2.731	92,1%	7,9%
Centro	1.440	980	-	-	16	183	-	-	2.420	199	2.619	92,4%	7,6%
Sud	726	486	-	-	6	15	-	-	1.212	21	1.233	98,3%	1,7%
Estero	9	8	-	-	-	1	-	-	17	1	18	94,4%	5,6%
<b>Totale</b>	<b>6.786</b>	<b>4.356</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>96</b>	<b>1.046</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11.142</b>	<b>1.142</b>	<b>12.284</b>	<b>90,7%</b>	<b>9,3%</b>

Per dettagli sul riferimento incrociato tra il numero dei dipendenti ripartito per genere e per paese e la cifra più rappresentativa in bilancio, si fa rimando al capitolo 7. Risorse Umane nella Relazione sulla Gestione consolidata.

Il Gruppo Cassa Centrale favorisce un'organizzazione del lavoro attenta alle esigenze dei propri collaboratori. La richiesta di lavoro part-time e l'eventuale rientro a tempo pieno vengono gestiti tenendo conto delle richieste dei dipendenti, mentre i contratti a tempo determinato vengono stipulati con una durata massima di 12 mesi, per permettere un periodo di inserimento graduale e temporale alle figure junior e che non hanno ancora una formazione di base, accompagnandole verso una possi-

bile stabilizzazione a tempo indeterminato. Inoltre, dove possibile, le richieste di stage dei candidati vengono adeguate alle esigenze organizzative della Direzione, offrendo un primo approccio al mondo del lavoro in un contesto strutturato.

L'impegno del Gruppo nell'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dalla percentuale di collaboratori con contratto a tempo indeterminato, pari al 97% del totale, in linea con gli anni precedenti. Di seguito viene rappresentata la distribuzione dei dipendenti per regione, suddivisi per genere e per tipologia contrattuale (a tempo indeterminato, determinato o con orario non garantito).

**Numero totale di dipendenti per numero di persone e ripartizione per genere di dipendenti a tempo indeterminato, a tempo determinato e a orario variabile**

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PER GENERE	31/12/2024								
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	Totale	% Uomini	% Donne	% Altro	% Non comunicato
<b>Dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>6.706</b>	<b>5.208</b>	-	-	<b>11.914</b>	<b>56,3%</b>	<b>43,7%</b>	-	-
Trentino-Alto Adige	1.553	1.255	-	-	<b>2.808</b>	55,3%	44,7%	-	-
Nord Est	1.438	1.243	-	-	<b>2.681</b>	53,6%	46,4%	-	-
Nord Ovest	1.562	1.091	-	-	<b>2.653</b>	58,9%	41,1%	-	-
Centro	1.429	1.125	-	-	<b>2.554</b>	56,0%	44,0%	-	-
Sud	715	485	-	-	<b>1.200</b>	59,6%	40,4%	-	-
Estero	9	9	-	-	<b>18</b>	50,0%	50,0%	-	-
<b>Dipendenti a tempo determinato</b>	<b>176</b>	<b>194</b>	-	-	<b>370</b>	<b>47,6%</b>	<b>52,4%</b>	-	-
Trentino-Alto Adige	58	67	-	-	<b>125</b>	46,4%	53,6%	-	-
Nord Est	33	36	-	-	<b>69</b>	47,8%	52,2%	-	-
Nord Ovest	41	37	-	-	<b>78</b>	52,6%	47,4%	-	-
Centro	27	38	-	-	<b>65</b>	41,5%	58,5%	-	-
Sud	17	16	-	-	<b>33</b>	51,5%	48,5%	-	-
Estero	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dipendenti con orario non garantito</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trentino-Alto Adige	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nord Est	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nord Ovest	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sud	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>6.882</b>	<b>5.402</b>	-	-	<b>12.284</b>	<b>56,0%</b>	<b>44,0%</b>	-	-
<b>% Dipendenti a tempo indeterminato su Totale</b>	<b>97,4%</b>	<b>96,4%</b>			<b>97,0%</b>				

## Metriche

**Numero di lavoratori dipendenti:** è considerato il numero di persone in forza al 31 dicembre del periodo di rendicontazione. Sono incluse le tipologie di impiego: dipendenti a tempo indeterminato, determinato e con retribuzione oraria non garantita. I lavoratori dipendenti sono suddivisi per area geografica, regione e genere. I lavoratori che hanno come fine rapporto lavorativo il 31 dicembre sono considerati in forza in tale data.

**Distribuzione di genere dei lavoratori dipendenti:** il numero totale dei dipendenti è suddiviso in uomo, donna, altro, non comunicato, e sono riportati anche i rispettivi rapporti.

**Distribuzione per Paese dei lavoratori dipendenti:** il numero totale dei dipendenti è suddiviso nei Paesi di operatività del Gruppo: Italia e Lussemburgo.

## Numero di lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa

NUMERO MEDIO LAVORATORI NON DIPENDENTI (TESTE) NELLA FORZA LAVORO PROPRIA		31/12/2024
Interinali		133,0
Stagisti extracurricolari (retribuiti)		46,3
Consulenti o Agenti con Partita IVA		66,1
<b>Totale</b>		<b>245,4</b>

## Metriche

**Numero di lavoratori non dipendenti:** i dati riferiti ai lavoratori non dipendenti sono da intendersi come valori medi registrati nel corso dell'anno, facendo una media delle persone in forza alla fine di ogni mese. Sono considerati i lavoratori non dipendenti interinali, stagisti extracurricolari e consulenti o agenti con Partita IVA (che operano in via esclusiva o prevalente o comunque stabilmente con il Gruppo).

## Attrazione e retention delle persone del Gruppo

In un mercato del lavoro sempre più competitivo e complesso, il Gruppo Cassa Centrale considera la ricerca e selezione una leva fondamentale per sostenere la propria crescita continua e per costruire un'organizzazione in grado di rispondere prontamente alle nuove sfide.

Questo processo si integra con la promozione di iniziative di Employer Branding, l'attrazione di personale con competenze solide e ad alto potenziale, fino alle azioni mirate alla fidelizzazione e al ri-ingaggio, per rispondere efficacemente alle esigenze attuali del Gruppo e anticipare le sfide e la complessità del futuro.

Per questo motivo, a partire dal 2023 e con prosecuzione nel 2024, è stata avviata una revisione della struttura organizzativa, precedentemente dedicata esclusivamente alla selezione del personale, per rafforzare la connessione tra il processo di recruiting e la gestione del personale. L'obiettivo è ottimizzare la gestione dell'intero ciclo di vita delle persone in azienda, creando maggiore valore per il Gruppo.

Nella selezione e gestione del personale il Gruppo adotta criteri di merito, competenza e valutazione delle capacità e potenzialità individuali. In linea con i principi del Codice Etico, le candidature e la selezione del personale sono effettuate in base alle esigenze aziendali, sulla base dei profili professionali ricercati, eliminando il rischio di discriminazione nella selezione, assunzione, gestione e retribuzione del personale.

Il sistema si basa su metodologie definite (assessment, colloqui strutturati, test psico attitudinali), strumenti scientifici e fasi personalizzate. Esso parte dalla valutazione dei curricula, prosegue con l'approfondimento delle caratteristiche personali e attitudinali e garantisce una valutazione il più possibile oggettiva ed equa. È stata avviata una revisione dei processi legati all'Employer Branding, con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione con le università.

In quest'ottica sono state intensificate le relazioni con l'Università di Trento e con Job Guidance, collaborazioni che offrono importanti occasioni di confronto e contribuiscono a migliorare i processi di selezione e a rafforzare il brand del Gruppo. L'impegno costante volto ad attrarre nuovi giovani talenti si è declinato tramite l'organizzazione di due eventi fondamentali per la creazione di un network significativo e innovativo: Career Fair e Open Day.

Nel processo di selezione il Gruppo valorizza anche il legame con il territorio, privilegiando l'assunzione di risorse locali per supportare lo sviluppo economico delle comunità in cui opera. L'assunzione di personale radicato localmente favorisce inoltre una maggiore vicinanza ai soci e ai clienti, migliorando così la qualità del servizio e la risposta alle necessità locali.

Parallelamente, è stato introdotto un programma di Onboarding pensato per fornire ai nuovi colleghi e colleghe strumenti utili a conoscere meglio il contesto aziendale, le procedure e i processi interni. A completamento di questa fase, sono stati progettati incontri one-to-one finalizzati a raccogliere impressioni e feedback sui primi mesi di esperienza nel Gruppo.

Le attività di Recruiting continuano a essere svolte con l'ausilio della piattaforma SAP SuccessFactors, LinkedIn Recruiter e, ove necessario, società di head hunting.

Tra i neoassunti il 50,1% si colloca nella fascia di età inferiore a 30 anni, il 42,9% nella fascia di età intermedia (30-50 anni) e il 7,1% nella fascia oltre i 50 anni.

Il Gruppo dedica particolare attenzione ai momenti di confronto con i collaboratori, al fine di supportarli nel loro sviluppo professionale e intervenire tempestivamente per prevenire eventuali rischi di abbandono. Inoltre, le dimissioni vengono monitorate attraverso colloqui con i responsabili, per comprendere le motivazioni e, se necessario, attuare azioni correttive a livello organizzativo o individuale.

Il 2024 ha anche visto l'uscita di 634 risorse, tra cui il 44,8% per uscita volontaria, il 31,2% per pensionamento e il restante 24,0% per licenziamento o altro. Tra i collaboratori che hanno lasciato il Gruppo, il 20,8% si colloca nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre il 31,2% si colloca nella fascia di età intermedia (30-50 anni); il restante 47,9% si colloca nella fascia di età superiore a 50 anni e ricomprende le uscite per quiescenza o esodo anticipato con accordo aziendale.

### Numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'impresa durante il periodo di riferimento e tasso di avvicendamento dei dipendenti nel medesimo periodo

DIPENDENTI ASSUNTI E CESSATI PER GENERE	31/12/2024				Totale
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	
Dipendenti assunti	474	429	-	-	903
Dipendenti cessati	402	232	-	-	634
<b>Saldo netto</b>	<b>72</b>	<b>197</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>269</b>

DIPENDENTI ASSUNTI E CESSATI PER FASCE D'ETA'	31/12/2024			
	Con meno di 30 anni	Tra i 30 e i 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dipendenti assunti	452	387	64	903
Dipendenti cessati	132	198	304	634
<b>Saldo netto</b>	<b>320</b>	<b>189</b>	<b>(240)</b>	<b>269</b>

TASSO DI TURNOVER PER GENERE	31/12/2024				
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	Totale
Dipendenti assunti	474	429	-	-	903
Totale dipendenti alla chiusura dell'esercizio	6.882	5.402	-	-	12.284
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	<b>6,9%</b>	<b>7,9%</b>	-	-	<b>7,4%</b>
Dipendenti cessati	402	232	-	-	634
Totale dipendenti alla chiusura dell'esercizio	6.882	5.402	-	-	12.284
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>5,8%</b>	<b>4,3%</b>	-	-	<b>5,2%</b>

TASSO DI TURNOVER PER FASCE D'ETA'	31/12/2024			
	Con meno di 30 anni	Tra i 30 e i 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dipendenti assunti	452	387	64	903
Totale dipendenti alla chiusura dell'esercizio	1.196	6.836	4.252	12.284
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	<b>37,8%</b>	<b>5,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>7,4%</b>
Dipendenti cessati	132	198	304	634
Totale dipendenti alla chiusura dell'esercizio	1.196	6.836	4.252	12.284
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>11,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>7,1%</b>	<b>5,2%</b>

CAUSE FINE RAPPORTO DI LAVORO	31/12/2024				
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	Totale
Volontario	168	116	-	-	284
Licenziamento	9	3	-	-	12
Pensionamento	144	54	-	-	198
Morte in servizio	-	-	-	-	-
Altro	81	59	-	-	140
<b>Totale</b>	<b>402</b>	<b>232</b>	-	-	<b>634</b>

## Metriche

**Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo:** il totale delle uscite comprende sia le uscite volontarie che quelle involontarie. La quota di uscite nell'anno è calcolata dividendo il numero di uscite, rispettivamente volontarie e involontarie, per l'organico totale in forza al 31.12.24.

**Turnover dei dipendenti in entrata:** il tasso di turnover in entrata è calcolato come il rapporto di dipendenti che sono stati assunti dal Gruppo durante l'anno e l'organico totale in forza al 31.12.24 espresso in percentuale.

**Turnover dei dipendenti in uscita:** il tasso di turnover in uscita è calcolato come il rapporto di dipendenti che hanno lasciato il Gruppo durante l'anno e l'organico totale in forza al 31.12.24 espresso in percentuale.

**Cause di fine rapporto di lavoro:** nella categoria "Altro" sono stati classificati i dipendenti che non hanno superato il periodo di prova, le casistiche di mancato rinnovo di contratto a tempo determinato e i decessi non in servizio. Non si sono registrati casi di "Morte in servizio", ovvero durante l'attività lavorativa.

## Attrazione e sviluppo delle persone in Allitude

Prosegue anche per il 2024 l'impegno di Allitude nell'attrarre nuove risorse, sia giovani che con alta expertise, e nello stesso tempo nel trattenere e fidelizzare sempre più le risorse già in forza.

Nel maggio 2024, Allitude ha partecipato al Career Day dell'Università di Trento per rafforzare la presenza sul territorio, in particolare in Trentino, dove opera circa il 50% della popolazione aziendale, e per attrarre nuove risorse. Anche il processo di onboarding è stato modernizzato: in Allitude, il neoassunto è protagonista fin dal primo giorno di un processo d'inserimento che dura un anno, durante il quale si alternano formazione "on the job" e confronti con le Risorse Umane per monitorare il percorso all'interno dell'azienda.

Per favorire il ricambio generazionale, il Fondo di Solidarietà, attivato nel 2022, ha portato con sé numerosi esodi che hanno avuto decorrenza nel corso del 2023 e del 2024, insieme ai nuovi inserimenti e alle uscite per pensionamento, dalle quali sono state tratte interviste e sondaggi volti a raccogliere informazioni di carattere qualitativo e quantitativo sul percorso professionale e la vita del dipendente (in uscita) all'interno dell'organizzazione. Negli ultimi anni, oltre al personale giovane, è aumentato anche il tasso di assunzioni femminili, che è passato dal 33% del 2022 al 43% del 2023 e circa il 50% nel 2024.

Prosegue invece il progetto "All4ideas", programma ideato con la finalità di stimolare, sviluppare e supportare le progettualità interne dei dipendenti, contribuendo allo sviluppo di competenze interne e alla crescita e individuazione dei talenti.

## Diversità, inclusione e parità di genere

[ESRS S1 S1-4]

[ESRS S1 S1-9]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

### La certificazione per la parità di genere UNI PDR 125:2022 di Capogruppo

Cassa Centrale Banca si pone come modello nei confronti delle Società controllate e Banche affiliate impegnandosi a promuovere le proprie best practice all'interno del Gruppo, attraverso azioni concrete e continuative di formazione e sensibilizzazione sui temi della parità di genere ed empowerment femminile a ogni livello dell'Organizzazione. In questa direzione, il Gruppo si è affidato alla partnership con Valore D, storica associazione di imprese italiane che si occupa di promuovere l'equilibrio di genere, insieme a una cultura inclusiva nelle organizzazioni. Con Valore D sono state costruite diverse attività formative sia per il Top Management che per i dipendenti del Gruppo, anche per sostenere gli impegni previsti per la Certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla Parità di genere.

La Capogruppo, insieme al Comitato Guida per la Parità di genere, ha sancito i propri impegni sulla diversità e inclusione, attraverso la redazione di un piano strategico DE&I. Nel gennaio 2024, la Capogruppo ha conseguito la Certificazione per la parità di genere - UNI/PdR 125:2022. Con l'ottenimento della Certificazione, Cassa Centrale Banca ha testimoniato il suo impegno rispetto alla promozione di ambienti di lavoro inclusivi, capaci di valorizzare le unicità di ognuno, rafforzando meccanismi di promozione delle pari opportunità in tutto il Gruppo.

La Certificazione ha permesso alla Capogruppo di dotarsi di un sistema di gestione per la parità di genere capace di misurare e valorizzare il grado di gender equality dell'azienda. Il progetto di accompagnamento alla Certificazione è stato caratterizzato da tre fasi:

- progettazione, realizzazione e implementazione di un sistema di gestione per la parità di genere conforme ai requisiti della UNI/PdR 125:2022;
- attività preparatorie alla certificazione;
- assistenza durante l'audit dell'Ente di certificazione.

Premesso che la Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022 richiede una puntuale misura di indicatori di performance (KPI) per le organizzazioni e la formalizzazione delle politiche di parità di genere, pianificazione, attuazione, monitoraggio e di gestione secondo una metodologia sistemica, l'intervento è strutturato secondo le modalità di seguito indicate:

- **sviluppo del Sistema:** il processo ha previsto la raccolta e l'elaborazione dei KPI, la definizione e la nomina del Comitato Guida, la distribuzione di ruoli e responsabilità e la redazione del Manuale del Sistema di Gestione. Il Manuale definisce il campo di applicazione, le modalità di comunicazione interna ed esterna, gli obiettivi e il riesame della Direzione, oltre alle Politiche e Policy dedicate alla parità di genere. Le attività previste comprendono, inoltre, l'implementazione del piano strategico, la creazione delle procedure necessarie, la definizione dei documenti per la comunicazione e la sensibilizzazione di tutti i collaboratori grazie a un piano di formazione specifico per la parità di genere. Infine, è prevista la preparazione e realizzazione di un'indagine interna con questionari e analisi approfondite;
- **attività preparatorie alla Certificazione:** conduzione di audit interni conformi alla PdR 125, analisi e risoluzione di eventuali criticità emerse durante gli audit, supporto nella preparazione del riesame e assistenza nella gestione dei rapporti con l'Ente certificatore;
- **assistenza Certificazione**, tra cui l'assistenza in corso di audit e la gestione delle azioni di rimedio dei rilievi dell'audit;
- **pianificazione, coordinamento e monitoraggio del progetto.**

La Certificazione per la Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 con l'ente certificatore Bureau Veritas, l'aver costituito un Comitato guida e approvato specifiche politiche sui temi della diversità, dell'equità e dell'inclusione come la policy a sostegno

della “genitorialità attiva” e la “Policy diversity and inclusion”, dimostrano l’alta attenzione al tema della parità di genere (e non solo), con una cura sincera di tutti gli aspetti su cui è importante sensibilizzare ogni giorno per garantire diversità e inclusione.

Nell’ambito del processo per l’ottenimento della certificazione sono stati istituiti programmi di sensibilizzazione per educare i dipendenti sull’importanza di diversità, inclusione e parità di genere, attraverso una periodica formazione sulle normative interne. È stato anche attivato un canale informativo e di condivisione con tutti i collaboratori in merito alle Politiche di Diversità, Equità e Inclusione. Nel secondo semestre sono stati introdotti numerosi percorsi sul tema, quali ad esempio “Empowerment femminile”, percorso per promuovere la leadership femminile rivolto alle Banche affiliate e un’edizione dedicata a Cassa Centrale Banca; ancora, un attento lavoro sul tema degli “Unconscious Bias” con percorsi dedicati agli HR Recruiters e ai line manager di Cassa Centrale Banca e delle Banche affiliate, con un’edizione dedicata e riservata anche ad Allitude. Tutti gli interventi hanno l’obiettivo di supportare e promuovere lo sviluppo della leadership femminile alimentando una maggiore consapevolezza sui corretti comportamenti da adottare.

Nel mese di novembre 2024, Cassa Centrale Banca e Allitude hanno promosso la rassegna “Femminile Plurale”, ideata con il Teatro delle Quisquiglie di Trento, realizzando quattro spettacoli teatrali per riflettere sul tema della parità di genere. Gli spettacoli sono stati aperti al pubblico con l’idea di diffondere anche sul territorio l’importanza di sviluppare una consapevolezza riguardo a stereotipi e pregiudizi di genere.

La Capogruppo ha emanato la “**Policy a sostegno della genitorialità attiva**” per supportare i dipendenti con figli a carico nel conciliare la propria vita privata con quella lavorativa e a raggiungere i propri obiettivi personali e professionali. In tale ambito, Cassa Centrale Banca ha avviato il percorso “We Are Back Program”, strutturato in workshop di gruppo e momenti di coaching individuale, volto a facilitare il rientro dei neogenitori al lavoro.

### Allitude e l’ottenimento della Certificazione per la parità di genere

Anche Allitude ha intrapreso il processo per ottenere la Certificazione per la parità di genere UNI PdR 125:2022, allineandosi con il percorso ESG già avviato dal Gruppo Cassa Centrale. L’ottenimento della Certificazione è avvenuto a febbraio 2025.

Il Gruppo supporta attivamente le aziende del proprio perimetro e le Banche affiliate nel raggiungimento della certificazione di parità di genere, mettendo a disposizione la propria esperienza e promuovendo il dialogo continuo. A tal proposito, durante l’anno sono state inviate alle Banche affiliate due comunicazioni per promuovere il servizio di supporto e consulenza dedicato all’ottenimento della Certificazione Uni/PdR 125. Inoltre, sono stati pensati, progettati e realizzati diversi interventi formativi essenziali per combattere le disuguaglianze di genere e i pregiudizi inconsci, promuovendo una cultura organizzativa inclusiva e meritocratica. Investire in questa formazione ha avuto lo scopo di sviluppare una maggior consapevolezza e migliorare la qualità decisionale, con benefici tangibili per le performance individuali e collettive e per l’immagine dell’azienda.

Il Gruppo è impegnato nel condividere le proprie best practice, organizzando azioni concrete e iniziative formative e di sensibilizzazione sui temi della parità di genere e dell’empowerment femminile, coinvolgendo tutti i livelli dell’Organizzazione.

L’impegno del Gruppo verso la parità di genere e l’inclusione si riflette anche nella composizione della sua forza lavoro e della leadership aziendale. Monitorare e analizzare la distribuzione di genere tra i membri dell’alta dirigenza e la suddivisione dei dipendenti per fasce d’età permette di valutare l’efficacia delle politiche adottate e di individuare eventuali aree di miglioramento.

Di seguito vengono presentati i dati al 31 dicembre 2024 sulla composizione del Gruppo con riferimento alle metriche della diversità.

### Distribuzione di genere in numero e in percentuale a livello di alta dirigenza; distribuzione per categoria professionale dei dipendenti

ALTA DIRIGENZA PER GENERE	2024	
	n.	%
Uomini	13	76,5%
Donne	4	23,5%
Altro	-	-
Non comunicato	-	-
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE	31/12/2024									
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	Totale	% Uomini	% Donne	% Altro	% Non comunicato	% Totale
Dirigenti	172	21	-	-	193	89,1%	10,9%	-	-	1,6%
Quadri	2.601	977	-	-	3.578	72,7%	27,3%	-	-	29,1%
Impiegati	4.109	4.404	-	-	8.513	48,3%	51,7%	-	-	69,3%
<b>Totale</b>	<b>6.882</b>	<b>5.402</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12.284</b>	<b>56,0%</b>	<b>44,0%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100,0%</b>

La componente di collaboratrici donne è cresciuta del 3,8% rispetto al totale di collaboratrici dell'anno precedente. Nello specifico, si osserva un incremento del 40% tra le dirigenti, del 12% tra le donne con qualifica di quadro direttivo e del 2% tra le impiegate rispetto al 2023.

L'età anagrafica media del personale del Gruppo si attesta nella fascia 30-50 con il 55,7% dei dipendenti rientrante in tale fascia, sebbene la percentuale sia in calo rispetto all'anno precedente.

### Distribuzione dei dipendenti per fascia di età

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETA' E CATEGORIA	31/12/2024							
	Dirigenti	Quadri direttivi	Impiegati	Totale	% Dirigenti	% Quadri direttivi	% Impiegati	% Totale
Con meno di 30 anni	-	1	1.195	1.196	-	0,0%	14,0%	9,7%
Tra i 30 anni e i 50 anni	45	1.681	5.110	6.836	23,3%	47,0%	60,0%	55,7%
Oltre 50 anni	148	1.896	2.208	4.252	76,7%	53,0%	25,9%	34,6%
<b>Totale</b>	<b>193</b>	<b>3.578</b>	<b>8.513</b>	<b>12.284</b>	<b>1,6%</b>	<b>29,1%</b>	<b>69,3%</b>	<b>100,0%</b>

#### Metriche

È considerato il numero di persone in forza al 31 dicembre del periodo di rendicontazione.

**Alta dirigenza per genere:** nella definizione di Alta Dirigenza del Gruppo Cassa Centrale sono inclusi l'Amministratore Delegato/Direttore Generale, il Vice Direttore Generale Vicario e la prima linea manageriale (Chief) della Capogruppo.

## Persone con disabilità

[ESRS S1 S1-12]

[ESRS 2 MDR-M]

L'impegno del Gruppo Cassa Centrale nella valorizzazione delle persone si estende anche all'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, nel rispetto della normativa vigente

Il Gruppo si impegna ad adottare misure che favoriscano un ambiente di lavoro inclusivo e accessibile, riconoscendo il valore della diversità e dell'integrazione.

Il numero di persone con disabilità al 31 dicembre 2024 è pari al 5,5% del totale dei dipendenti.

### Percentuale di persone con disabilità presenti tra i suoi dipendenti

NUMERO DI DIPENDENTI CON DISABILITA' PER GENERE	31/12/2024	%
Uomini	365	54,0%
Donne	311	46,0%
Altro	-	-
Non comunicato	-	-
<b>Totale</b>	<b>676</b>	<b>100,0%</b>

### Metriche

**Numero di persone con disabilità:** numero di persone alla fine del periodo di rendicontazione con disabilità secondo la definizione esplicitata dagli ESRS.

## Divario retributivo

[ESRS S1 S1-16]

[ESRS 2 MDR-M]

Il Gruppo si impegna a garantire che la remunerazione sia neutrale rispetto al genere e che, a parità di attività svolta, il personale abbia un pari livello di retribuzione. Nell'ambito del riesame periodico delle Politiche, il Consiglio di Amministrazione di Capogruppo, con il supporto del Comitato Remunerazioni e il coinvolgimento del Comitato Rischi e Sostenibilità, analizza la neutralità della politica di remunerazione e sottopone a verifica il divario retributivo di genere (Gender Pay Gap) e la sua evoluzione nel tempo a livello di Gruppo e di Capogruppo, documentando i motivi del divario, ove rilevante, e adottando le opportune misure correttive. La medesima attività viene effettuata anche dai Consigli di Amministrazione delle Società controllate e delle Banche affiliate.

La tabella sottostante mostra il divario retributivo di genere calcolato come la differenza tra i livelli retributivi medi complessivi corrisposti ai lavoratori di genere femminile e a quelli di genere maschile, espressa in percentuale del livello retributivo medio complessivo dei lavoratori di genere maschile.

Il divario retributivo che emerge fa riferimento in primis al totale del personale in perimetro. Tale dato non riflette il principio di "equal pay for equal work" espresso dalle evoluzioni normative in atto, poiché lo stesso fornisce una comparazione media di dipendenti che hanno diverso inquadramento contrattuale e diversa posizione aziendale. Per questo motivo si è ritenuto di affiancare a tale dato, anche quello relativo alle comparazioni tra retribuzioni medie complessive di genere relative alle diverse categorie professionali inquadramentali, che allo stato approssimano il sopra citato principio.

## Divario retributivo di genere totale e per categoria professionale

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE (%)	31/12/2024
Divario retributivo di genere	17,5%

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE PER CATEGORIA PROFESSIONALE (%)	2024
Dirigenti	6,5%
Quadro direttivo - 4 livello	7,3%
Quadro direttivo - 3 livello	2,1%
Quadro direttivo - 2 livello	2,6%
Quadro direttivo - 1 livello	0,8%
3 Area professionale	3,6%
2 Area professionale	4,1%
1 Area professionale	-3,6%

Di seguito è mostrato il tasso di remunerazione totale, ovvero il rapporto tra la remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la remunerazione totale annua mediana di tutti i dipendenti (esclusa la persona con il salario più elevato).

### Rapporto tra la remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la remunerazione totale annua mediana di tutti i dipendenti (esclusa la persona con il salario più elevato)

TASSO DI REMUNERAZIONE TOTALE	31/12/2024
Tasso di Remunerazione totale	17,1

#### Metriche

**Divario retributivo di genere:** divario retributivo medio tra donne e uomini calcolato come la differenza tra le retribuzioni lorde orarie (incluse le componenti variabili) di donne e uomini. Il calcolo sottrae la retribuzione lorda oraria media delle dipendenti donne da quella dei dipendenti uomini; quindi, divide il risultato per la retribuzione lorda oraria media degli uomini e, infine, moltiplica per 100. Il divario retributivo è stato calcolato e suddiviso per categorie professionali.

**Rapporto di remunerazione:** il rapporto di remunerazione totale è determinato dividendo la retribuzione annuale totale del dipendente con il salario più alto, ovvero l'Amministratore Delegato di Capogruppo, per la retribuzione mediana di tutti i dipendenti escluso quello più pagato. Per ogni dipendente part-time sono stati utilizzati i tassi di retribuzione equivalenti a tempo pieno; le tipologie di retribuzioni incluse sono: remunerazione fissa, eventuali emolumenti, benefit, remunerazione variabile basata sulla performance e altre forme di remunerazione variabile (ad esempio patto di non concorrenza, retention bonus, una tantum).

Il perimetro di rendicontazione include tutte le Banche del Gruppo e le Società controllate con sede in Italia.

## Protezione dei diritti umani

[ESRS S1 S1-17]

[ESRS 2 MDR-M]

Nel Gruppo Cassa Centrale, la protezione dei diritti umani è una priorità, garantita attraverso l'adozione della Politica sui Diritti Umani, nonché tramite la Carta dei Valori e il Codice Etico di Gruppo. Tali strumenti regolano in modo rigoroso le pratiche aziendali, assicurando l'allineamento alle normative internazionali e alle linee guida fornite dalle Nazioni Unite e dall'OCSE in materia di diritti umani.

Il Gruppo è impegnato anche nel monitorare e prevenire incidenti gravi relativi ai diritti umani, con l'obiettivo di identificare tempestivamente potenziali problematiche e intraprendere azioni correttive ove necessario. Per i casi di presunta discriminazione si segnala che:

- un caso - nello specifico una segnalazione anonima - è stato indagato in conformità alle procedure interne adottate dalla Banca, risultando infondato;
- nel secondo caso, le indagini interne hanno confermato la veridicità dell'episodio, il soggetto coinvolto è stato intrattenuto e si è proceduto ad effettuare un trasferimento immediato per incompatibilità ambientale. Grazie alle misure adottate dalla Banca, non si sono più registrati episodi discriminatori.

Per quanto riguarda la denuncia, si specifica che si tratta di un ricorso ex art. 414 cpc da parte di un dipendente di una Banca affiliata con richieste risarcitorie, il cui rischio, alla data di redazione della presente Rendicontazione, non è quantificabile. La Banca, tuttavia, ha analizzato il contesto di riferimento, raccogliendo le necessarie informazioni e gestendo la criticità secondo le procedure e i flussi informativi interni, ritenendo di poter escludere comportamenti illegittimi e/o lesivi dei diritti del dipendente in oggetto.

**Numero totale di episodi di discriminazione, comprese le molestie, segnalati nel periodo di riferimento e il numero di denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri dell'impresa sollevino preoccupazioni (compresi i meccanismi di reclamo) e, se del caso, presso i punti di contatto nazionali per le imprese multinazionali dell'OCSE**

INCIDENTI, DENUNCE E IMPATTI GRAVI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI	u.m.	2024
Numero totale di episodi di discriminazione, comprese le molestie		2
Numero di denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri dell'impresa sollevino preoccupazioni (compresi i meccanismi di reclamo)	n.	1
Importo di multe, sanzioni e risarcimenti per danni risultanti da incidenti di discriminazione, inclusi molestie e reclami presentati	€	-

INCIDENTI, DENUNCE E IMPATTI GRAVI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI	u.m.	2024
Numero di gravi problemi e incidenti relativi ai diritti umani collegati alla propria forza lavoro		-
Numero di gravi problemi e incidenti relativi ai diritti umani collegati alla propria forza lavoro che sono casi di mancato rispetto dei Principi Direttivi delle Nazioni Unite e delle Linee Guida dell'OCSE per le Imprese Multinazionali	n.	-
Importo di multe, sanzioni e risarcimenti per gravi problemi e incidenti relativi ai diritti umani collegati alla propria forza lavoro	€	-

### 3.1.4 Formazione e sviluppo delle competenze

[ESRS S1 S1-4]

[ESRS S1 S1-13]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

Un'adeguata formazione e sviluppo dei collaboratori è essenziale per garantire che tutte le persone siano in grado di svolgere le proprie attività in modo efficace e affrontare le esigenze dei clienti in modo competente. Per garantire un accesso alla formazione e lo sviluppo delle proprie conoscenze, il Gruppo svolge:

- attività di pianificazione dell'intero ciclo di formazione;
- monitoraggio del contesto e delle evoluzioni normative;
- raccolta delle esigenze formative;
- progettazione e programmazione dei corsi di formazione aziendali e a catalogo;
- gestione dei corsi di formazione;
- monitoraggio della formazione;
- analisi dei risultati.

Il Gruppo Cassa Centrale, partendo da un ascolto delle esigenze delle Banche affiliate e una stretta collaborazione con le Direzioni interne e le strategie di Gruppo, delinea ed eroga proposte formative che rispondono sia ad obblighi normativi sia allo sviluppo delle competenze più trasversali necessarie ai collaboratori per lo svolgimento delle loro attività.

La Corporate Academy del Gruppo – Banking Care Academy – si occupa della progettazione, della promozione e della realizzazione dei percorsi formativi per il Gruppo Cassa Centrale, con proposte formative che raggiungono tutti i dipendenti attraverso la Piattaforma LMS Learning Management System di SAP SuccessFactors.

Il Gruppo ha ampliato l'offerta formativa prevedendo sia lezioni e incontri in presenza, sia tramite la piattaforma e-learning. Le proposte in e-learning del Gruppo si compongono di contenuti multimediali, sistemi di monitoraggio e controllo degli utenti durante lo svolgimento degli esami di certificazione online per la verifica delle competenze nei percorsi professionalizzanti (proctoring model). Nella piattaforma viene inoltre garantita l'interazione e l'utilizzo di elementi mutuati dai giochi e supportati da tecniche di game design in contesti di apprendimento. La proposta evolve durante l'anno per adattarsi agli aggiornamenti normativi e ai Regolamenti e Policy emanate dalla Capogruppo, anche sulla base degli input forniti dalle Direzioni della Capogruppo e dalle Banche affiliate.

Per garantire l'efficacia delle attività formative, ogni corso online include un test di apprendimento finale. Invece, gran parte della formazione in aula, soprattutto quella dei percorsi di Alta Formazione, prevede verifiche sia intermedie che finali.

Le iniziative di formazione e sviluppo prevedono momenti di ascolto e follow up con una survey dedicata, per rilevare l'indice di gradimento e/o eventuali osservazioni.

Viene condiviso entro la prima metà del mese di gennaio dell'anno successivo un report complessivo di tutta la formazione erogata da Capogruppo estratta tra quella tracciata nella piattaforma Learning Management System. Il report è comprensivo della formazione destinata ai dipendenti di Capogruppo, delle Banche affiliate e Società del Gruppo nonché degli Esponenti Aziendali delle stesse.

Di seguito si riporta il numero medio di ore di formazione per dipendenti suddivisi per genere.

### Numero medio di ore di formazione per dipendente e per genere

NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTI PER GENERE	31/12/2024				Totale
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	
Numero di ore di formazione	404.172	311.697	-	-	715.869
Totale dipendenti	6.882	5.402	-	-	12.284
<b>Numero medio di ore di formazione</b>	<b>58,7</b>	<b>57,7</b>	-	-	<b>58,3</b>

Le iniziative formative si sono focalizzate in corsi di tipo tecnico-specialistico (74,3%), seguiti dalla formazione su tematiche ESG (10,5%) e dalla formazione manageriale (6,2%). In via residuale sono stati svolti corsi sulla salute e sicurezza (2,8%) e training di inserimento o induction (1,7%) mentre la categoria "Altro" (4,5%) include corsi diversificati tra cui soft skills e corsi di lingua.

### Numero di ore di formazione per dipendente per genere e tipologia

NUMERO ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE PER GENERE E TIPOLOGIA	31/12/2024				Totale
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	
Manageriale	27.071	17.563	-	-	44.635
Tecnico-specialistico	300.753	231.314	-	-	532.067
Training di inserimento o induction	5.228	6.811	-	-	12.039
Salute e sicurezza	12.426	7.451	-	-	19.877
Tematiche ESG	41.720	33.274	-	-	74.994
Altro	16.973	15.283	-	-	32.256
<b>Totale</b>	<b>404.172</b>	<b>311.697</b>	-	-	<b>715.869</b>

#### Metriche

Sono incluse le ore di formazione erogate a tutti i dipendenti nel corso dell'anno, comprese quelle ai cessati.

Nello specifico, la formazione erogata ha riguardato i seguenti ambiti:

## ALTA FORMAZIONE

Il 2024 ha visto l'avvio del programma avanzato "HR BUSINESS LEADER. Guidare i cambiamenti organizzativi e saldarli alla strategia aziendale", realizzato in partnership con POLIMI – Graduate School of Management, con l'obiettivo di integrare le competenze bancarie e il mondo HR.

È stato inoltre inaugurato, con il supporto di Fondo Sviluppo, il programma formativo "Fit4Future - Costruire insieme il futuro del Gruppo" dedicato ai futuri manager del Gruppo. Le attività didattiche connesse al percorso continueranno nel 2025 e saranno erogate in collaborazione con il Politecnico di Milano.

Proseguono inoltre i percorsi consolidati "Executive in Banking Management" con SDA Bocconi rivolto al Top Management del Gruppo e, visto il successo delle prime due edizioni, è stata inaugurata la Terza Edizione del percorso formativo "Middle Manager del Gruppo Cassa Centrale: Leadership e gestione del team", un'opportunità per sviluppare le competenze strategiche e manageriali necessarie per affrontare le sfide del presente e del futuro, consolidando il ruolo fondamentale dei Middle Manager come punti di riferimento nella leadership e nella gestione efficace dei team all'interno delle Banche e del Gruppo.

Ha preso il via anche la prima edizione del corso avanzato di Wealth Management in collaborazione con SDA Bocconi, che ha fornito strumenti e competenze essenziali per interagire efficacemente con le aziende, in particolare quelle a conduzione familiare.

Nel corso del 2024, bisettimanalmente, sono proseguiti gli incontri rivolti agli esponenti aziendali, con i seminari previsti dal programma formativo a loro dedicato e pensato per l'aggiornamento continuo.

È proseguito inoltre il percorso "CCB in Formazione – Learning Program", il progetto che prevede proposte di seminari a tema e percorsi per i responsabili di Cassa Centrale Banca.

## SOSTENIBILITÀ

Proseguono inoltre le attività per l'intero Gruppo di sensibilizzazione ed educazione ai temi ESG: workshop, seminari di approfondimento, community of practice per esperti, cercando di coinvolgere a diversi livelli i dipendenti di Banche e Società per responsabilizzarli sull'impatto Ambientale, Sociale e di Governance. La Corporate Academy di Gruppo dedica un'intera sezione al tema della Sostenibilità, con diverse attività formative rivolte al personale delle Banche affiliate, nonché ai Consigli di Amministrazione e agli esponenti aziendali delle Banche affiliate. L'alta attenzione al tema ESG è assicurata e, grazie alla collaborazione con Abi Formazione e in stretta collaborazione con il Servizio Relazioni Esterne e Sostenibilità, sono stati realizzati i percorsi di "Masterclass ESG in azione" e "Nuovi Referenti ESG" per supportare i Referenti ESG Expert nelle sfide del Piano strategico. Entrambe queste attività sono state pensate per rispondere all'esigenza di fornire le conoscenze e competenze per presidiare il processo di integrazione dei Fattori ESG e relazionarsi in modo esperto anche in relazione alle richieste della BCE.

## SOFT SKILLS

Nel corso del secondo semestre 2024 sono state promosse diverse iniziative formative destinate a potenziare le competenze, favorire l'innovazione e migliorare la performance dei collaboratori.

Il Gruppo riconosce l'importanza di integrare competenze tecniche specifiche (note come "hard skills") con competenze manageriali e relazionali (note come "soft skills"), mirate allo sviluppo professionale e personale dei dipendenti.

Una nuova progettualità è il programma "NEW CAMERA. Nuovi sguardi per nuove competenze" realizzato in partnership con Talent Garden, il più importante operatore europeo di Digital Education, nonché la più grande community in Europa di innovatori dell'ecosistema tech.

Nel corso del secondo semestre 2024 è stata consolidata una partnership strategica con POLIMI GSOM. Questa collaborazione rappresenta un'opportunità cruciale per il Gruppo, consentendo di accedere a osservatori, progetti di ricerca e servizi di advisory di alto livello, fondamentali per portare in aula contenuti di eccellenza che favoriscono una crescita di qualità. La partnership offre inoltre un accesso privilegiato a competenze avanzate nel campo della trasformazione digitale, fornendo una visione approfondita su tematiche e trend emergenti.

Un ulteriore valore aggiunto è rappresentato dalla Faculty della School of Management del Politecnico di Milano, che negli ultimi anni ha introdotto significative innovazioni nei propri prodotti, nelle metodologie didattiche e nelle modalità di erogazione. La Faculty, attraverso un costante processo di aggiornamento, ha sviluppato competenze specifiche quali: avanzate capacità di insegnamento in ambienti digitali e ibridi, una crescente esposizione internazionale e un continuo investimento nell'attività di ricerca. Questo approccio bilancia efficacemente la ricerca con l'attività didattica, assicurando contenuti sempre all'avanguardia e una formazione di altissimo livello.

La partnership con CeTif, Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, continua ad apportare competenza alla Banking Care Academy del Gruppo, in particolare nel digital banking, del digital HR, nella digital compliance e nella cybersecurity.

## DIVERSITY AND INCLUSION

Sempre alla luce degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030, il Gruppo Cassa Centrale ha confermato l'impegno, anche nel Piano di Sostenibilità 2024-2027, per la promozione di una cultura organizzativa inclusiva e che valorizzi la diversità, costituendo un ambiente di lavoro sano e privo di discriminazioni. Per questo sono state organizzate numerose attività formative che hanno visto il coinvolgimento a diversi livelli di tutta la compagine aziendale. L'offerta ha spaziato dai temi dell'empowerment femminile, offrendo più edizioni di un Percorso di alto livello che ha visto coinvolte numerose collaboratrici del Gruppo, ai temi più legati alla governance e alla necessità di bilanciare la presenza e l'impegno femminile al fine di ridurre il Gender Gap oggi presente in tutti i settori e quindi anche nel credito cooperativo. In particolare, il focus della formazione è stato posto sul tema del cosiddetto "linguaggio inclusivo", attraverso seminari e workshop, che hanno condotto alla promozione di un Manifesto da cui sono poi scaturite Linee Guida pratiche per la diffusione di comportamenti virtuosi nella quotidianità all'interno delle Banche affiliate. È stato inoltre attivato un importante progetto di sviluppo di Digital Role Play che, grazie all'intelligenza artificiale, aiuta le persone ad allenarsi su conversazioni critiche attorno ai temi della Diversity & Inclusion. Ha preso il via, infine, il percorso di Empowerment Femminile per Banche affiliate e Società del Gruppo, con forte focalizzazione sui temi della leadership e della managerialità femminile.

## FORMAZIONE TECNICA: AREA CREDITI E FINANZA

Per la formazione interaziendale in ambito Crediti, nel 2024, oltre alla continuazione delle collaborazioni con alcune società già presenti negli scorsi anni sono state inserite nuove proposte formative con nuove collaborazioni, come lo sviluppo del progetto PEF, con la formazione dei Buddy Trainer e i primi webinar per preparare i prossimi rilasci verso le Banche affiliate. Inoltre, sono stati messi a disposizione, in continuità con quanto proposto nel primo semestre (corsi “base” e “intermedio”) tre corsi di livello “avanzato” focalizzati sull’analisi di bilancio, sulla pianificazione finanziaria e sullo studio di casi reali, e sono stati riproposti i corsi in ambito ESG-Crediti “Sviluppo sostenibile e nuovi scenari normativi”.

L’area finanza, nel corso del secondo semestre del 2024, ha visto l’attivazione del percorso Formativo ESMA in materia investimenti e quello di finanza base, proposto a catalogo alle Banche affiliate con numerose e crescenti richieste di erogazione. A ottobre si è concluso il percorso “La Consulenza Finanziaria e Assicurativa - Programma Executive Evoluto”, caratterizzato da 17 giornate su temi specifici dell’area e il superamento dell’esame finale da parte di tutti i partecipanti.

Oltre alle diverse proposte formative multi-aziendali, sono stati attivati alcuni percorsi in house, presidiando in alcuni casi anche il finanziamento Fon.Coop.

In stretta collaborazione con la Funzione AML, è stato dato avvio alle iniziative in ambito antiriciclaggio pianificate per il 2024 in coerenza con quanto previsto nel piano formativo. Continua la preziosa e reciproca collaborazione con ABIFormazione, valorizzata da importanti e complessi progetti di formazione strategica ESG per il Gruppo e nuovi percorsi professionali in ambito Antiriciclaggio.

Anche l’area bancassicurazione ha visto l’attivazione di diverse iniziative formative; sono state organizzate una serie di sessioni pensate per supportare la crescita professionale dei collaboratori e aggiornare gli addetti del settore assicurativo sulle ultime normative, strumenti e best practices.

### Consulenza finanziaria assicurativa

Per le persone che lavorano nel Gruppo e che forniscono i servizi di consulenza finanziaria e assicurativa, il Gruppo eroga formazione specialistica nell’ambito degli incontri periodici realizzati con il coinvolgimento delle Banche affiliate aderenti. Queste sessioni formative, arricchite dall’intervento di specialisti della Banca, mirano ad aggiornare e approfondire le competenze tecniche e normative, garantendo un servizio di consulenza sempre più qualificato e orientato alle esigenze del mercato.

### L’attenzione alla formazione in Prestipay

Per Prestipay la formazione dei dipendenti riveste un ruolo fondamentale nello sviluppo del proprio business. Nel 2024, Prestipay ha aderito al percorso di formazione online del Gruppo Cassa Centrale denominato “Sali a bordo”, dedicato ai neoassunti, mentre annualmente predispone il piano di formazione dei dipendenti approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Al fine di valorizzare il potenziale dei collaboratori, la Società ha inoltre dato continuità all’iniziativa di formazione manageriale interna denominata “Prestipay Academy”. Nell’ambito di tale percorso formativo, si sono svolti corsi specifici volti all’accredimento delle soft skill dei collaboratori della Società. I collaboratori sono stati anche coinvolti in iniziative di team building.

Infine, è stato predisposto e reso disponibile alle stesse Banche del Gruppo, un corso online dedicato alla distribuzione del prodotto di Cessione del Quinto dei partner commerciali della Società, oltre che tutta la regolamentazione della Società già presente sulla repository aziendale.

Non è al momento presente a livello Gruppo un processo univoco di performance management. Si prevede in ottica prospettica una futura implementazione della progettualità e di un processo dedicato e finalizzato a identificare le necessità di sviluppo, promuovere il miglioramento continuo delle competenze e aumentare il coinvolgimento delle persone.

### 3.1.5 Benessere dei lavoratori

#### Welfare e relazioni sindacali

[ESRS S1 S1-4]

[ESRS S1 S1-8]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

La totalità dei collaboratori delle sedi italiane del Gruppo è coperta da accordi di contrattazione collettiva. Per la controllata NEAM è invece applicato il contratto bancario vigente in Lussemburgo a tutti i collaboratori.

#### Percentuale del totale dei dipendenti coperti da contratti collettivi

DIPENDENTI COPERTI DA CONTRATTI COLLETTIVI	31/12/2024		
	Italia	Lussemburgo	Totale
Numero dipendenti coperti	12.266	18	12.284
Totale dipendenti	12.266	18	12.284
% copertura	100,0%	100,0%	100,0%

#### Dipendenti coperti da contratti di lavoro all'intero dello spazio Economico Europeo

DIPENDENTI COPERTI DA CONTRATTI DI LAVORO ALL'INTERNO DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO	31/12/2024		
	Italia	Lussemburgo	Totale
Numero dipendenti coperti	12.266	18	12.284
Totale dipendenti	12.266	18	12.284
% copertura	100,0%	100,0%	100,0%

#### Metriche

La percentuale viene calcolata come numero di dipendenti coperti da contratti collettivi sul totale dei dipendenti al 31/12/24.

Negli ultimi anni il Gruppo ha avviato dei tavoli di confronto con i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori per migliorare le condizioni di lavoro dei propri dipendenti tramite contratti integrativi e garantire remunerazioni adeguate ai compiti e alle competenze per dirigenti e personale delle aree professionali.

Il primo semestre 2024 ha visto il Servizio Welfare, Relazioni Sindacali e Normativa del Lavoro impegnati nella definizione del Contratto Collettivo Nazionale, nella negoziazione con la Delegazione di Gruppo del Valore di Produttività Aziendale (VPA) e delle procedure ex art. 22 CCNL.

A livello di Gruppo, in data 10 giugno 2024, in occasione della convocazione della Commissione sindacale di Gruppo, sono stati sottoposti alla firma delle Organizzazioni sindacali di Gruppo due accordi:

- un accordo con il quale le parti si danno atto del corretto ammontare dei calcoli del VPA pagati nel corso del 2024;
- un accordo teso a confermare le modalità di calcolo del VPA sancite, in via sperimentale per l'anno 2023/24, nell'accordo del 1° giugno 2023 e al contempo ad accorpate il Nord Est con il Trentino-Alto Adige, a valere sui VPA da erogare nel 2025 sui bilanci 2024. L'accorpamento in parola si rende necessario perché, a seguito delle recenti fusioni, il numero delle Banche presenti nel Nord Est è sceso al di sotto del limite minimo di 10 Banche sancito dal CCNL affinché il Nord Est possa continuare a costituire un'area a sé stante.

Quanto alla conduzione delle trattative sindacali di Gruppo ai sensi dell'art. 22 del CCNL, nel primo semestre del 2024 l'attività si è concentrata sulla negoziazione in merito alle due fusioni avvenute nel corso del 2024 delle Banche affiliate approfondite nel paragrafo "3.1- Operazioni di aggregazione tra Banche affiliate" della Relazione sulla Gestione.

Inoltre, in merito alla fusione che nel corso del 2023 ha condotto alla nascita della Banca 360 Credito Cooperativo FVG, sono proseguite le trattative che hanno integrato gli accordi definiti in aprile 2024, ampliando il numero di beneficiari dell'assegno straordinario del Fondo di Solidarietà.

Il secondo semestre 2024 ha visto il Servizio impegnato nella definizione del Contratto Collettivo Nazionale, nel confronto con la Delegazione di Gruppo sul tema della valorizzazione del personale, nel passaggio di Assicura Agenzia srl e Assicura Broker srl al CCNL Federcasse, nella negoziazione sul tema della reperibilità in Allitude, nell'ulteriore implementazione delle misure di welfare di Gruppo presso le Banche e nelle procedure ex art. 22 CCNL per l'accesso del personale al Fondo c.d. Esuberi.

È proseguito, durante il corso dell'intero anno 2024, l'affiancamento di supporto giuslavoristico alle Banche, rispetto ad attività specifiche e, più in generale, con riferimento alla redazione di pareri, predisposizione di contrattualistica, assistenza stragiudiziale, supporto operativo, consulenza interpretativa della legislazione giuslavoristica e assistenza nei rapporti con le proprie Rappresentanze Sindacali aziendali.

Nel mese di luglio 2024 è stato sottoscritto il rinnovo del testo del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per i Quadri Direttivi e per il personale delle Aree Professionali delle Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali ed Artigiane.

Inoltre, il Contratto Integrativo di Gruppo in essere disciplina le tutele principalmente in materia di:

- formazione, sviluppo professionale e valutazione del personale, nuovi profili professionali per nuove attività e nuovi assetti organizzativi e relativi inquadramenti, disciplina del Valore di Produttività Aziendale;
- ticket pasto;
- welfare a 365 gradi (lavoro da remoto, diritto alla disconnessione, welfare aggiuntivo, permessi e conciliazione vita-lavoro, mutui casa e coperture assicurative) e mobilità territoriale;
- qualità del lavoro, della vita e salvaguardia della salute e sicurezza (clima aziendale, stress lavoro-correlato, pressioni commerciali e salute e sicurezza).

Oltre alle misure di welfare e ai benefit aziendali, il Gruppo promuove la libertà di associazione e gestisce i rapporti con le Organizzazioni Sindacali in modo responsabile, favorendo un dialogo costruttivo e un clima di fiducia reciproca. Inoltre, viene promossa la partecipazione attiva dei dipendenti nei processi decisionali che riguardano le condizioni di lavoro, il benessere aziendale e la tutela dei diritti.

Di seguito si riportano i dipendenti del Gruppo coperti da rappresentanti dei lavoratori.

**Percentuale globale dei dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori, indicata a livello di paese per ciascun paese dello SEE in cui l'impresa ha un livello di occupazione significativo**

DIPENDENTI COPERTI DA RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI	31/12/2024		
	Italia	Lussemburgo	Totale
Numero dipendenti coperti	9.287	-	<b>9.287</b>
Totale dipendenti	12.266	18	<b>12.284</b>
<b>% copertura</b>	<b>75,7%</b>	-	<b>75,6%</b>

**Metriche**

La percentuale viene calcolata come numero di dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori sul totale dei dipendenti al 31/12/24.

## L'attenzione verso i collaboratori in Allitude

È stato condotto un confronto con le RSA di Cassa Centrale Banca e Allitude S.p.A. in merito a diverse tematiche, quali, ad esempio, la sottoscrizione di due accordi in merito alla flessibilità oraria e ai sistemi di videosorveglianza e sicurezza logistica. In particolare, Allitude ha attivato un accordo di lavoro agile, per un massimo di dieci giornate al mese, senza scadenza di validità.

A settembre 2024, Allitude ha introdotto postazioni prenotabili nella sede di Trento e nella nuova sede inaugurata a Milano. Nella seconda sede di Milano è stata introdotta anche AlliSpace, un nuovo concetto di filiale in cui gli spazi sono orientati alla collaborazione e alla socializzazione senza dimenticare comfort, privacy e concentrazione. Tra le caratteristiche della nuova filiale vi sono:

- nessuna scrivania assegnata, solo postazioni prenotabili;
- presenza di spazi comodi e riservati per le call e i momenti di confronto;
- ambienti insonorizzati che facilitano la convivenza all'interno degli spazi;
- sale riunioni moderne e completamente attrezzate;
- ampia area ristoro e spazi per la socializzazione.

Inoltre, collegandosi alla piattaforma dedicata "CGMoving", i collaboratori hanno avuto la possibilità di richiedere l'erogazione di voucher spendibili presso esercizi commerciali fisici o virtuali, piuttosto che rimborsi per prestazioni specifiche come, ad esempio, dei buoni dedicati ai figli studenti.

Le statistiche sul grado di utilizzo della piattaforma sono fornite periodicamente dalla stessa azienda fornitrice nella configurazione dei servizi, in modo tale da segnalare eventuali criticità o spunti atti al miglioramento continuo.

## Equilibrio tra vita professionale e vita privata

[ESRS S1 S1-4]

[ESRS S1 S1-15]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

Con la sottoscrizione del Contratto Integrativo di Gruppo, sono state ampliate le tutele in materia di work-life balance, tra cui la flessibilità di orario infra-giornaliera per far fronte a particolari esigenze legate a necessità personali/familiari.

Inoltre, sono stati riconosciuti ai dipendenti due giorni lavorativi di permesso retribuito all'anno per particolari esigenze legate all'assistenza in caso di ricovero o intervento del coniuge/convivente o di un parente o affine oltre a quelli già previsti dalla legge e dai contratti integrativi aziendali/territoriali in applicazione dell'art. 54 CCNL. Anche la controllata NEAM prevede politiche che permettono di coniugare la vita personale e lavorativa per i propri collaboratori, in linea con i principi e le linee guida definite a livello di Gruppo. A tal proposito, NEAM ha adottato un sistema di flexi-time policy e offre la possibilità di effettuare smart working regolare e occasionale, in linea con la normativa lussemburghese.

In aggiunta e a integrazione sui riposi e sul diritto alla disconnessione previsti dalle normative di legge e dal contratto di lavoro, è stata definita la fascia di disconnessione dalle 18:00 alle 8:00 e per l'intera giornata di sabato e domenica, oltre alle assenze giustificate (a titolo esemplificativo: part time, ferie, festività, permessi/recuperi, malattia, recupero della flessibilità, etc.). È stato inoltre disposto che durante il periodo di riposo e di disconnessione non possa essere richiesto alla lavoratrice/al lavoratore lo svolgimento della prestazione lavorativa, prevedendo la possibilità di disattivare tutti i dispositivi aziendali utilizzati.

Inoltre, con l'accordo di rinnovo del CCNL del 9 luglio 2024 è prevista una riduzione oraria a decorrere dal 1° luglio 2025 dalle attuali 37,5 ore a 37 ore (riduzione di 0,5 ore).

Per garantire un'efficace attuazione di queste misure e rispondere tempestivamente a eventuali esigenze o criticità, i collaboratori possono segnalare evidenze da gestire alle Risorse Umane, nonché possono contribuire al continuo miglioramento dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata.

Nell'ambito del Contratto Integrativo di Gruppo è stato sottoscritto l'accordo per la definizione del lavoro agile dando priorità alle lavoratrici e ai lavoratori destinatari, per sé stessi o per i familiari, dei permessi di cui alla L. 104/1992 e alle lavoratrici e ai lavoratori con figli in condizioni di disabilità o comunque con figli fino a 12 anni di età.

Per quanto riguarda l'accesso al congedo parentale, sono state fornite indicazioni normative e operative ai dipendenti tramite l'invio di circolari interne. Tutti i dipendenti, uomini e donne, del Gruppo Cassa Centrale hanno diritto ai congedi per motivi familiari e nella tabella seguente è riportato anche il numero dei dipendenti che ne ha usufruito nel corso del 2024.

**Percentuale di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari; percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari, e una ripartizione per genere**

EQUILIBRIO VITA PROFESSIONALE E VITA PRIVATA	31/12/2024				Totale
	Uomini	Donne	Altro	Non comunicato	
Totale dipendenti	6.882	5.402	-	-	12.284
Numero di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari	6.882	5.402	-	-	12.284
<b>Percentuale di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	-	-	<b>100,0%</b>
Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	997	1.314	-	-	2.311
<b>Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari</b>	<b>14,5%</b>	<b>24,3%</b>	-	-	<b>18,8%</b>

**Protezione sociale**

[ESRS S1 S1-11]

Tutti i dipendenti del Gruppo Cassa Centrale sono coperti da strumenti di protezione sociale previsti da programmi sociali nazionali contro la perdita di reddito derivante da malattia, disoccupazione, infortunio sul lavoro, disabilità acquisita, congedo parentale e pensionamento.

**Salari adeguati e remunerazione**

[ESRS S1 S1-4]

[ESRS S1 S1-10]

[ESRS 2 MDR-A]

Il Gruppo Cassa Centrale offre ai propri collaboratori un pacchetto retributivo che comprende una vasta gamma di benefit, differenziati in base ai ruoli organizzativi, senza fare distinzione tra collaboratori a tempo pieno, part-time o a tempo determinato. Con riferimento ai benefit riconosciuti ai collaboratori il quadro è variegato ed eterogeneo. Tra questi, si segnalano:

- pensione integrativa - Fondi Pensione del Credito Cooperativo;
- copertura sanitaria integrativa - Casse Mutue del Credito Cooperativo;
- coperture assicurative aggiuntive rispetto agli obblighi previsti dal CCNL;
- piano di prestiti agevolati e mutui;
- auto aziendale assegnata a uso promiscuo (per dirigenti o dipendenti con incarichi particolari per mobilità);
- buoni pasto/mensa per le diverse categorie contrattuali (in linea con le previsioni definite dal CCNL).

All'interno del Gruppo Cassa Centrale, tutti i dipendenti percepiscono un salario adeguato secondo i parametri applicabili, individuati nel CCNL di riferimento. Per maggiori informazioni in merito alle politiche di remunerazione del Gruppo si prega di consultare la sezione "3. Informazioni sociali", capitolo "3.1 Forza lavoro propria", paragrafo "3.1.2.1 Politiche relative alla forza lavoro propria".

## Salute e sicurezza

[ESRS S1 S1-2]

[ESRS S1 S1-4]

[ESRS S1 S1-14]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

Il Gruppo Cassa Centrale, grazie alle sue attività di business, non ha rilevato impatti negativi e rischi materiali legati alla salute e sicurezza dei dipendenti. Tuttavia, la salute e il benessere dei collaboratori sono dei temi centrali. Il Gruppo attua tutte le azioni preventive necessarie al fine di garantire ambienti di lavoro sicuri e il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza.

La Policy di Gruppo in ambito Salute e Sicurezza sul Lavoro (cui si fa rimando alla sezione di riferimento "Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro") è il documento di riferimento sul quale Cassa Centrale Banca ha implementato il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza certificato a dicembre 2024, che porta benefici anche al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Cassa Centrale Banca ha definito con chiarezza i ruoli e le responsabilità in ambito salute e sicurezza, creando e aggiornando regolarmente l'Organigramma per la sicurezza. Questo documento include anche i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che rivestono un ruolo chiave nel dialogo tra lavoratori e management su questioni relative alla sicurezza sul posto di lavoro. I RLS vengono consultati e coinvolti regolarmente tramite riunioni periodiche o altri momenti informali. È previsto almeno un appuntamento all'anno, da formalizzare nell'ambito della riunione periodica prevista a norma dell'articolo 35 del D. Lgs. 81/08. Inoltre, Cassa Centrale Banca organizza regolarmente incontri di confronto con tutte le figure nella gestione della salute e sicurezza in azienda.

Contestualmente, l'attività on-site viene costantemente monitorata tramite sopralluoghi, pianificati o a sorpresa (ad esempio, in seguito a segnalazioni da parte degli RLS), e con valutazioni specifiche. Per garantire un miglioramento continuo, al termine di queste attività di controllo e valutazione, vengono concordati interventi mirati con tutte le figure aziendali coinvolte.

La sorveglianza sanitaria dei Lavoratori è affidata a una struttura esterna specializzata in Medicina del Lavoro, che coordina il lavoro dei Medici Competenti operanti nelle varie sedi territoriali di Capogruppo e valuta i dati aggregati in sede di riunione periodica, convocata a norma dell'articolo 35 del D. Lgs. 81/2008. Per le Banche affiliate la configurazione organizzativa viene definita in base alle specifiche esigenze e caratteristiche di ciascuna realtà. I Medici Competenti sono anche coinvolti nella valutazione dei rischi aziendali, per raccogliere eventuali loro segnalazioni specifiche al fine di implementare le misure di prevenzione e protezione necessarie. I lavoratori sono convocati per le visite periodiche, come previsto dal protocollo sanitario. Tuttavia, hanno anche la possibilità di richiedere visite straordinarie al Medico Competente, qualora lo ritengano necessario in situazioni di criticità.

Anche in Cassa Centrale Banca l'attività è prevalentemente legata a compiti d'ufficio che non portano con sé rischi elevati immediati. Possono verificarsi situazioni di criticità in relazione agli spazi di lavoro; per tale ragione sono state predisposte procedure per la gestione di eventuali emergenze e specifiche planimetrie per l'evacuazione, complete delle informazioni necessarie e affisse in vari punti degli stabili. Un'iniziativa da segnalare a riguardo è stata l'introduzione in azienda dei DAE (defibrillatori) a partire dal 2022, con la dotazione di tutte le sedi di Cassa Centrale Banca di questi dispositivi e la formazione dei colleghi al loro utilizzo.

Grazie all'implementazione di un sistema di gestione organico della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro conforme alle norme, nel dicembre 2024 Cassa Centrale Banca ha superato la visita ispettiva dall'ente di certificazione IMQ per l'ottenimento della Certificazione UNI EN ISO 45001:2023, "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro", in linea con gli

obiettivi del Piano di Sostenibilità. Nel corso del 2024, la Capogruppo ha continuato a promuovere iniziative per il benessere fisico e psicologico dei dipendenti. È stata consolidata la partnership con un fornitore specializzato per favorire l'adozione di stili di vita più sani, anche attraverso una maggiore attenzione nei comportamenti adottati durante la permanenza in ufficio. Ad esempio, sono stati organizzati corsi sulla postura corretta da tenere durante l'uso del videoterminale, seminari sulla gestione dello stress e del sonno.

Durante l'anno sono stati proposti corsi di guida sicura al personale che, per ragioni di servizio, utilizzano maggiormente l'auto. I corsi prevedevano sia una parte teorica di 4 ore che una sessione pratica presso un centro di guida sicura con istruttori professionisti.

Il well-being in azienda rimane un pilastro nella strategia di costruzione della corporate culture del Gruppo, per questo anche nella seconda parte del 2024 è proseguito il progetto di sensibilizzazione al benessere psicologico.

Il progetto di benessere psicologico, con il supporto di una rete di professionisti specializzati, partner di queste iniziative, continua a essere molto apprezzato e largamente utilizzato, anche per percorsi di crescita personali grazie all'impegno di coach esperti.

In tale contesto, la Direzione Risorse Umane ha supportato il programma "Mindwork", un progetto che offre l'accesso a un primo supporto psicologico con specialisti e psicologi. Il programma è ad accesso anonimo e del tutto libero. Inoltre, anche nel 2024 il Gruppo Cassa Centrale continua a essere soggetto promotore del "Manifesto per il benessere psicologico in azienda", nato dal Mental Well-being Council a cui il Gruppo partecipa. Il Manifesto si pone l'obiettivo di tracciare il futuro della dimensione umana al lavoro. Promuove una cultura organizzativa inclusiva della sfera mentale attraverso allineamento valoriale, condivisione di intenti e impegno concreto e diffuso tra le aziende firmatarie. Parallelamente, vuole essere un'occasione di scambio e crescita reciproca, offrendo indicazioni e best practices utili a raggiungere l'obiettivo del pieno benessere psicologico. Sono state inoltre mantenute le collaborazioni con Eukinetica, azienda specializzata nel corporate wellness.

**Percentuale di lavoratori propri coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza dell'impresa in base a prescrizioni giuridiche e/o norme od orientamenti riconosciuti; numero di decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro; numero e tasso di infortuni sul lavoro registrabili; per quanto riguarda i dipendenti dell'impresa, il numero di casi riguardanti malattie connesse al lavoro registrabili, salvo restrizioni giuridiche in materia di raccolta dei dati; per quanto riguarda i dipendenti dell'impresa, il numero di giornate perse a causa di lesioni e decessi sul lavoro dovuti a infortuni sul lavoro, malattie connesse al lavoro e decessi a seguito di malattie**

METRICHE DI SALUTE E SICUREZZA	31/12/2024		
	Forza lavoro propria - dipendenti	Forza lavoro propria - non dipendenti	Lavoratori nella catena del valore
Numero di lavoratori coperti dal sistema aziendale di gestione della salute e della sicurezza	12.284	227,0	na
Totale lavoratori	12.284	245,4	na
<b>Percentuale di lavoratori coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza</b>	<b>100,0%</b>	<b>92,5%</b>	<b>na</b>
<b>Numero di decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro</b>	-	-	-
di cui infortuni sul lavoro	-	-	-
di cui malattia professionale	-	-	-
<b>Numero di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>82</b>	<b>2</b>	<b>na</b>
Numero totale di ore lavorate	19.159.298	399.347	na
<b>Tassi di infortuni sul lavoro</b>	<b>4,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>na</b>
<b>Numero di casi riguardanti malattie connesse al lavoro registrabili</b>	-	na	na

## Metriche

Per i dipendenti coperti dal sistema aziendale di gestione della salute e sicurezza viene considerato il numero di lavoratori al 31/12/24, mentre per i non dipendenti vengono considerati i valori medi registrati nel corso dell'anno, facendo una media delle persone in forza alla fine di ogni mese.

La copertura di un sistema certificato di gestione della salute e sicurezza riguarda la totalità dei dipendenti di Cassa Centrale Banca; nelle altre Banche e Società del Gruppo si applicano i principi richiamati nella Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro.

**Tasso di infortuni dei lavoratori dipendenti e non dipendenti:** il tasso di infortuni sul lavoro è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni sul lavoro registrabili e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

Gli infortuni registrati durante l'anno sul luogo di lavoro non sono riconducibili a tematiche legate alla sicurezza dell'ambiente lavorativo. Inoltre, nessuno di questi ha presentato gravi conseguenze, con un conseguente tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi) pari a zero per il triennio 2022-2024. Le analisi condotte sulla base dati di Loss Data Collection del Gruppo confermano l'assenza di impatti rilevanti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Per quanto a rischio reputazionale nell'anno 2024 non si rilevano perdite significative nella Loss Data Collection di Gruppo legate alla categoria di eventi "Rapporti di impiego e sicurezza sul lavoro" ovvero connessi all'ambito di condizioni lavorative, trattamento eguale, pari opportunità e altri diritti connessi al lavoro che hanno avuto o potrebbero generare un impatto reputazionale sul Gruppo. In aggiunta a tale analisi, considerando le risultanze del Reputational Risk Assessment di Gruppo, prendendo in considerazione le Fonti di Rischio Reputazionale "Gestione del personale e comunicazione interna" e "Salute e sicurezza sul lavoro", non si rilevano Rischi Residui rilevanti.

Il Gruppo continua a consolidare attività attinenti al profilo di adeguatezza dei fornitori coinvolti in mansioni che possono avere implicazioni per la salute e sicurezza. Nell'ambito della selezione del fornitore, in base alle diverse condizioni di impiego, viene valutata la rispondenza ai requisiti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, come la presenza del Documento di Valutazione dei Rischi e la formazione degli incaricati, e la copertura assicurativa a tutela di eventuali sinistri.

I dati relativi alle risorse dedicate alla gestione degli impatti rilevanti legati alla forza lavoro propria non sono stati inclusi nella presente rendicontazione in quanto, sulla base dell'analisi svolta, gli importi non sono risultati significativi.

## Attenzione alla salute e alla sicurezza in Allitude tramite l'adozione di un sistema di Salute e Sicurezza

In coerenza con le impostazioni assunte dalla Capogruppo, Allitude ha avviato in questi anni un percorso di costruzione di un sistema di Organizzazione e di Gestione per la Salute e Sicurezza. Per rafforzare ulteriormente la tutela dei lavoratori è stato costituito un gruppo di lavoro con competenze specialistiche, allo scopo di assicurare continuità e valutazioni trasversali nei diversi ambiti di azione di Allitude.

Inoltre, nel 2024 Allitude ha adottato un "Piano formativo in materia di salute e sicurezza sul lavoro" per pianificare l'attività formativa complessiva in attuazione delle previsioni fissate dalla normativa interna e in coerenza con le specifiche prescritte dal Modello Organizzativo 231.

All'interno del progetto "Corporate wellness – il wellness month", a luglio 2024 sono stati proposti corsi su temi come "Gestione dello stress", "Motivazione personale: come ottenere di più nella vita privata e professionale", "Food As Medicine: come i nutrienti possono supportare il sistema immunitario" e "Come adottare posture corrette e i benefici dello stretching". Inoltre, a ottobre 2024, sono stati organizzati corsi settimanali che hanno visto una partecipazione media di 200 persone per sessione.

### 3.1.6 Obiettivi sulla forza lavoro

[ESRS S1 S1-5]

[ESRS 2 MDR-T]

Nel quadro del Piano di Sostenibilità del Gruppo Cassa Centrale, sono stati definiti una serie di obiettivi chiave in linea con la visione di un'organizzazione responsabile, inclusiva e orientata al benessere dei suoi collaboratori. Questi obiettivi sono strutturati in diverse aree, tra cui l'equilibrio tra vita professionale e vita privata, la salute e sicurezza sul lavoro, la parità di genere, e lo sviluppo delle competenze, e sono previsti nell'arco di tempo fino al 2027. Nella definizione degli obiettivi ESG, il processo si avvale di un confronto diretto e continuativo tra Risorse Umane e struttura ESG, per le voci rientranti nel Piano di Sostenibilità.

Di seguito nella tabella vengono illustrati gli obiettivi prefissati dal Gruppo legati alla forza lavoro propria.

Descrizione dell'Azione	Obiettivo da raggiungere	Anno Target	Anno Base	Valore Base	Eventuale obiettivo intermedio	Descrizione della relazione tra l'obiettivo e gli obiettivi delle politiche
<b>Ore di formazione ESG per i dipendenti</b>	225.000 ore di formazione ESG complessive a livello di Gruppo	2027	2023	44.000 ore di formazione ESG	165.000 ore di formazione ESG complessive entro il 2026 (programmi formativi da pianificare in base all'evoluzione del contesto e della strategia aziendale)	L'obiettivo si collega ai principi delle seguenti politiche: (i) Politica Anticorruzione, (ii) Politica Ambientale, (iii) Politica sui diritti umani, (iv) Politica sulla diversità, (v), Politica in materia di salute e sicurezza sul lavoro
<b>Programma di formazione ESG per gli esponenti aziendali</b>	70% degli esponenti aziendali che partecipi alle proposte formative ESG di Capogruppo nel corso dell'anno	2027	2023	30% di esponenti aziendali che partecipano alle attività formative ESG	60% degli esponenti aziendali che partecipi alle proposte formative ESG entro il 2026	L'obiettivo si collega ai principi de "La Carta dei Valori del Credito Cooperativo" e ai valori enunciati all'interno del Codice Etico
<b>Programma di formazione ESG per i dipendenti</b>	70% dei dipendenti che partecipi alle proposte formative ESG di Capogruppo nel corso dell'anno	2027	2023	25% di dipendenti che partecipano alle attività formative ESG	60% dei dipendenti che partecipi alle proposte formative ESG entro il 2026	L'obiettivo si collega ai principi de "La Carta dei Valori del Credito Cooperativo" e ai valori enunciati all'interno del Codice Etico
<b>Raggiungimento della certificazione UNI PDR 125:2022 sulla Parità di Genere a livello di Gruppo</b>	40% Banche/Società certificate UNI/PdR 125:2022	2026	2023	Certificazione Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 conseguita per la Capogruppo e 3 Banche	25% Banche/Società certificate entro il 2025 40% Banche/Società certificate entro il 2026	L'obiettivo si collega ai principi cardine della "Politica sulla diversità": (i) evitare prassi discriminatorie, (ii) garantire pari opportunità, (iii) favorire l'inclusione, (iv) rispettare l'equilibrio tra vita professionale e vita privata
<b>Progetti di work-life balance per i dipendenti</b>	Realizzare 4 progetti per rafforzare le misure di conciliazione vita-lavoro. Progetti da pianificare in base all'evoluzione del contesto e nella necessità	2027	2023	La contrattazione collettiva è intervenuta, a diversi livelli, sulla materia, introducendo fino a 10 giorni di smart-working e diversi permessi a sostegno della genitorialità, soggetti fragili e caregiver	Realizzare 2 progetti orientati al work-life balance entro il 2025	L'obiettivo si collega ai valori enunciati all'interno del Codice Etico e ai principi della "Policy Diversità, Equità e Inclusione"

Gli obiettivi in ambito di salute e sicurezza sul lavoro di Cassa Centrale Banca vengono fissati e rivisti periodicamente in occasione del Riesame dell'Alta direzione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza o della Riunione Periodica (art. 35 del D.Lgs. 81/08). Oltre alla continua riduzione degli infortuni e all'offerta di corsi integrativi anche legati alla guida sicura, il Gruppo ha definito il seguente obiettivo:

Descrizione dell'Azione	Obiettivo da raggiungere	Anno Target	Anno Base	Valore Base	Eventuale obiettivo intermedio	Descrizione della relazione tra l'obiettivo e gli obiettivi delle politiche
Certificazione Salute e Sicurezza	Ampliamento del perimetro Certificazione ISO 45001 "Sistema di gestione Salute e Sicurezza"	2027	2023	Certificazione non presente	Ottenimento della Certificazione ISO 45001 "Sistema di gestione Salute e Sicurezza" a livello di Capogruppo entro il 2025	L'obiettivo si collega ai principi della "Policy di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro"

Per maggiori informazioni in merito al Piano di Sostenibilità 2024-2027 di Gruppo, si prega di consultare la sezione "1. Informazioni generali", capitolo "1.4 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità", paragrafo "1.4.2 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia ed il modello aziendale".

## 3.2 Comunità interessate

ESRS S3

### 3.2.1 Strategia: impatti, rischi e opportunità

[ESRS S3 SBM-3]

Il Gruppo Cassa Centrale, attraverso la propria analisi di doppia rilevanza, ha individuato e valutato gli impatti e le opportunità materiali in relazione alle comunità interessate. Per ulteriori dettagli, si rimanda alla sezione “1. Informazioni generali”, capitolo “1.4 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità”, paragrafo “1.4.2 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale”.

La natura cooperativa a mutualità prevalente che caratterizza le Banche di Credito Cooperativo affiliate del Gruppo determina un forte radicamento territoriale, da cui consegue una relazione diretta e costante con le comunità locali. Questo legame intrinseco riduce il rischio di impatti negativi significativi e rafforza il ruolo delle Banche affiliate nel promuovere il benessere e lo sviluppo delle aree in cui operano. L’attenzione è ulteriormente rafforzata dal senso di responsabilità che deriva dal rappresentare un esempio di “biodiversità bancaria” ben riconoscibile nelle diverse comunità in cui opera. Le dinamiche territoriali possono influenzare l’operatività delle singole Banche affiliate, ma non rappresentano un rischio ESG significativo né per il Gruppo né per le comunità locali.

Sebbene il Gruppo non disponga attualmente di un modello strutturato di misurazione dei benefici e ricadute economico-sociali sulle comunità interessate, l’attuazione dei principi di cooperazione, mutualità e localismo garantisce un impatto positivo, testimoniato da alcune caratteristiche distintive, riportate nella sezione “1. Informazioni generali”, nel capitolo “1.3 Strategia”, paragrafo “1.3.1 Strategia, modello aziendale e catena del valore”.

Il Gruppo, grazie alla sua presenza diffusa sul territorio, si configura come un punto di riferimento per le comunità in cui opera. Tra le comunità interessate rientrano:

- le **comunità locali nei territori di insediamento delle Banche affiliate**, che beneficiano del sostegno economico e sociale delle attività bancarie e delle iniziative a favore del territorio;
- i **fornitori e le imprese locali che operano lungo la catena del valore**, per i quali il Gruppo prevede criteri di selezione e monitoraggio ESG e che sono localizzate nel territorio italiano;
- le **istituzioni pubbliche e le associazioni locali**, con cui il Gruppo collabora per la realizzazione di iniziative di sviluppo sociale ed economico;
- gli **investitori retail** in ragione della distribuzione del fondo NEF, gestito dalla sgr del Gruppo NEAM. Il localismo si traduce nella prossimità e nella relazione quotidiana con la comunità finanziaria, consentendo di intercettarne e spesso anticiparne le necessità.

Infine, si segnalano alcune iniziative con un impatto positivo su comunità internazionali, tra cui la microfinanza campesina, che sostiene lo sviluppo economico ecuadoriano, e il supporto di progetti sociali all’estero attraverso iniziative di beneficenza, tra cui quella di Natale del Gruppo.

## 3.2.2 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

### 3.2.2.1 Politiche relative alle comunità interessate

[ESRS S3 S3-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Il Gruppo Cassa Centrale fonda il proprio operato su una solida base valoriale e normativa, guidando le Banche affiliate e le Società controllate nel rispetto dei principi del Credito Cooperativo. Questo impegno si concretizza attraverso una governance orientata alla costruzione del bene comune, con un modello di business che pone al centro la comunità, la partecipazione e la sostenibilità.

L'operato del Gruppo è fortemente ancorato ai principi identitari della cooperazione mutualistica di credito, espressi nei dodici valori della **Carta dei Valori del Credito Cooperativo**. Tali valori trovano una chiara correlazione con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, come descritto nella sezione "1. Informazioni generali", nel capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.1 Strategia, modello aziendale e catena del valore". In particolare, l'**Articolo 7** della Carta dei Valori sottolinea l'importanza della "Promozione dello sviluppo locale" ed evidenzia il forte legame tra l'attività creditizia del Credito Cooperativo e le comunità locali, sottolineando la promozione dello sviluppo locale anche attraverso la destinazione annuale di una parte degli utili. Questo principio è ulteriormente sancito nello **Statuto della Capogruppo, all'articolo 4.2**, che ribadisce la vocazione mutualistica e il ruolo delle Banche affiliate nel favorire il benessere economico, culturale e sociale delle comunità in cui operano, e l'**articolo 4.3** sulla valorizzazione delle peculiarità linguistiche e culturali dei territori di competenza delle Banche affiliate.

Il **Codice Etico**, adottato dalle Società del Gruppo, rappresenta un ulteriore strumento di orientamento per garantire trasparenza, integrità e responsabilità nelle attività del Gruppo. In particolare, all'interno del Codice è presente una sezione dedicata ai "Rapporti con le Comunità". Approfondito nella sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese", il Codice definisce i principi di correttezza e inclusione, guidando le scelte aziendali in modo etico e responsabile.

Il Gruppo si distingue quindi per il proprio orientamento sociale, ponendo al centro la partecipazione attiva delle Banche affiliate, che godono di autonomia operativa per adattare le strategie e gli interventi alle specificità territoriali. Questo approccio consente di mantenere un dialogo costante con le comunità, le pubbliche amministrazioni, le piccole imprese e le associazioni locali, assicurando un sostegno concreto ai bisogni del territorio.

Il Gruppo garantisce il rispetto dei diritti umani in tutte le proprie attività, evitando discriminazioni di genere, età, etnia o altre condizioni personali nell'erogazione del credito e nell'offerta di servizi finanziari. Tale impegno è sancito nella **Politica sui Diritti Umani**, approfondita nella sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese". Anche nel 2024, non sono stati segnalati problemi e incidenti in materia di diritti umani in relazione alle comunità interessate.

Nella gestione dei rapporti con le comunità interessate e il rispetto dei loro diritti, il Gruppo osserva le norme riconosciute a livello internazionale, compresi i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, ed è stato ulteriormente rafforzato dall'adesione, nel 2023, al **Global Compact** delle Nazioni Unite, un'iniziativa volontaria che promuove pratiche aziendali sostenibili e responsabili. In linea con tale adesione, il Gruppo garantisce una rendicontazione trasparente, pubblicando periodicamente informazioni sul proprio allineamento ai dieci principi del Global Compact e sui progressi compiuti. Inoltre, durante il 2024 non sono stati segnalati, nelle operazioni proprie o a monte e a valle della catena del valore, casi di inosservanza dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani o della dichiarazione dell'OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro che coinvolgono le comunità interessate.

La responsabilità sociale e il supporto delle comunità è disciplinato a livello statutario e regolamentare, a tal fine il Gruppo non ritiene necessaria, ad oggi, l'adozione di una politica specifica. L'azione del Gruppo è radicata nella sua identità cooperativa e nel quadro normativo di riferimento, garantendo un operato etico e responsabile che va oltre la semplice adozione di linee guida formali.

### 3.2.2.2 Processi di coinvolgimento delle comunità interessate

[ESRS S3 S3-2]

Il Credito Cooperativo è per sua natura profondamente radicato nei territori e orientato al servizio delle comunità locali, ponendosi come interlocutore di riferimento per cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. La presenza capillare delle Banche affiliate consente di offrire servizi essenziali, garantendo un punto di riferimento stabile per il tessuto sociale ed economico locale. Attraverso una rete di filiali diffuse nei comuni italiani, il Gruppo promuove l'inclusione finanziaria e il sostegno alle economie locali, contribuendo attivamente al benessere delle comunità.

Il coinvolgimento delle comunità interessate prevede incontri con rappresentanti delle istituzioni ed enti no profit; partecipazioni a gruppi, tavole rotonde e comitati tecnici ed eventi sul territorio aperti al pubblico. Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione "1. Informazioni generali", capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi".

In un contesto bancario che negli ultimi anni ha visto una riduzione progressiva degli sportelli fisici, il Gruppo Cassa Centrale ha ribadito il proprio impegno a garantire l'accesso ai servizi finanziari anche nelle aree meno densamente popolate, con 370 filiali attive nei Comuni in cui rappresenta l'unica presenza bancaria. Inoltre, questo forte radicamento territoriale si traduce in una relazione diretta e costante con le comunità, facilitando il dialogo con le pubbliche amministrazioni, che spesso si rivolgono alle Banche di Credito Cooperativo per richieste di servizi bancari essenziali, come l'installazione di ATM in zone sprovviste, il mantenimento degli sportelli fisici o il supporto a iniziative locali, tra cui sponsorizzazioni di eventi culturali, sportivi e sociali.

#### Filiali nei Comuni per fasce di abitanti

FILIALI PER COMUNE	31/12/2024	
	Numero di filiali	%
Numero filiali nei Comuni fino a 3.000 abitanti	293	19,7%
Numero di filiali nei Comuni oltre 3.000 abitanti	1.198	80,3%
<b>Totale</b>	<b>1.491</b>	<b>100,0%</b>

#### Presenza del Gruppo nei Comuni sul territorio italiano

PRESENZA DEL GRUPPO	31/12/2024
Numero di Comuni in cui il Gruppo CCB è l'unica realtà bancaria	329
Numero di Comuni in cui è presente il Gruppo CCB	1.086

Dei 329 Comuni in cui il Gruppo è unica presenza bancaria, 227 hanno meno di 3 mila abitanti.

Per maggiori informazioni sui territori in cui sono presenti le Banche affiliate e le filiali del Gruppo Cassa Centrale si invita a consultare la Relazione sulla Gestione o il sito internet di Capogruppo.

A livello di Gruppo, il dialogo con le comunità interessate e con gli altri stakeholder è coordinato dalla funzione Relazioni Esterne e Sostenibilità, che gestisce le relazioni istituzionali e la comunicazione del Gruppo.

Tramite i canali di dialogo con le comunità interessate, il Gruppo pone attenzione anche alle segnalazioni provenienti da soggetti ritenuti vulnerabili o da gruppi specifici quali donne e giovani/studenti.

### 3.2.2.3 Impatti e canali di segnalazione

[ESRS S3 S3-3]

Il Gruppo Cassa Centrale favorisce un dialogo diretto e continuo con le comunità locali garantendo canali accessibili per la segnalazione di eventuali problematiche o richieste di assistenza. Attualmente, le segnalazioni avvengono principalmente attraverso il contatto diretto con le Banche affiliate, tramite segnalazioni informali o rivolgendosi agli sportelli.

A livello di Gruppo è stato inoltre implementato un sistema di segnalazione strutturato, a tutela del segnalante, Whistleblowing, disponibile per tutte le Banche affiliate e Società controllate. Il canale è accessibile sia internamente sia esternamente attraverso una piattaforma dedicata sul sito web della Capogruppo. Le segnalazioni e il monitoraggio delle problematiche sollevate vengono approfonditi nella sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese".

Attraverso strumenti come comunicati stampa, pubblicazione di news per il sito internet di Capogruppo e delle Banche affiliate, nonché la gestione della pagina LinkedIn "Gruppo Cassa Centrale", la funzione Relazioni Esterne e Sostenibilità assicura trasparenza e coinvolgimento attivo degli stakeholder, informando sulle iniziative di sviluppo locale, sostenibilità e cooperazione promosse. A completamento delle iniziative di ascolto e coinvolgimento, la Capogruppo sta rivedendo la sezione Sostenibilità del proprio sito web ([www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it)), includendo l'aggiunta di una nuova sezione chiamata "Dialogo con le Comunità interessate" e di un form di segnalazione di temi da parte delle comunità interessate, così da offrire un ulteriore strumento di dialogo strutturato e facilmente accessibile.

### 3.2.3 Azioni e iniziative sulle comunità interessate

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

La cooperazione mutualistica di credito rappresenta una formula originale nel panorama bancario, contraddistinta da una forte vocazione locale e dalla reale prossimità alle comunità. Il Gruppo supporta i territori sia attraverso l'erogazione di prodotti e servizi che rispondano alle esigenze delle persone e delle imprese locali, sia sostenendo iniziative con finalità socio-assistenziali, culturali, formative e di promozione del territorio.

La presenza capillare delle Banche affiliate permette di definire le scelte strategiche, calibrandole sulle peculiarità economiche, sociali e culturali di ciascun territorio. Le decisioni che guidano l'offerta commerciale sono orientate a rispondere non solo ai bisogni immediati dei clienti e dei soci delle Banche affiliate, ma anche alle necessità più ampie delle comunità.

Nel 2024, il Gruppo Cassa Centrale ha continuato a sostenere lo sviluppo economico e sociale, anche attraverso l'utilizzo di garanzie statali e crediti sociali per facilitare l'accesso al credito per le imprese, incentivare investimenti in settori strategici e favorire la creazione di nuovi posti di lavoro. Per ulteriori informazioni sui crediti sociali si rimanda alla sezione "3. Informazioni sociali", capitolo "3.3 Consumatori e utilizzatori finali", paragrafo "3.3.6 Credito con finalità sociale".

Nell'ultimo anno il Gruppo ha realizzato oltre 20 mila interventi in tutto il territorio, per un contributo economico di oltre 52 Milioni di Euro. Il sostegno delle iniziative viene deciso in autonomia dalle Banche affiliate e dalle Società controllate, le quali valutano le esigenze delle comunità in cui operano. Tra le iniziative su cui il Gruppo si concentra maggiormente vi sono:

- attività socio-assistenziali;
- cultura, formazione e ricerca;
- promozione del territorio e delle realtà economiche;
- sport, tempo libero e aggregazione;
- supporto agli enti del Terzo Settore;
- investimenti e servizi infrastrutturali a beneficio del pubblico;
- educazione finanziaria;
- politiche e misure adottate in relazione agli armamenti.

Di seguito vengono presentate le iniziative conseguite nel 2024.

## Interventi sulle comunità – Iniziative di beneficenza e sponsorizzazione

INTERVENTI SULLE COMUNITA'	31/12/2024	
	N. iniziative per ambito di intervento	Importo Totale in Euro
Attività socio-assistenziale	2.899	7.152.657
Cultura, attività di formazione e ricerca	6.405	10.596.541
Promozione del territorio e delle realtà economiche	2.785	12.262.162
Sport, tempo libero e aggregazione	8.137	16.395.032
Fondazioni (fondate o partecipate dalla Banca/Società)	40	6.149.538
<b>Totale</b>	<b>20.266</b>	<b>52.555.930</b>

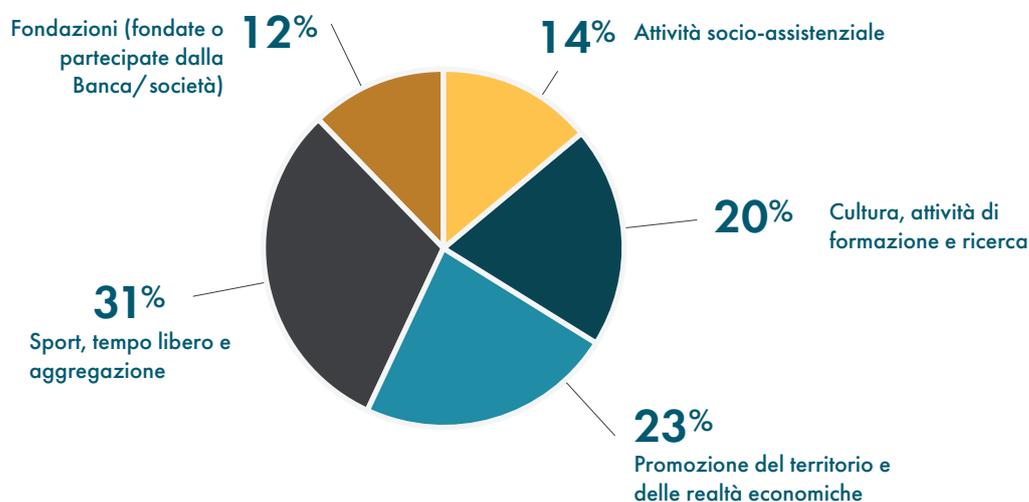
### Metriche

**Numero iniziative per ambito di intervento:** totale delle singole iniziative portate a termine nel 2024, segmentate per tipologia di attività. Sono ricomprese le iniziative delle Società in perimetro.

**Importo totale:** totale della spesa in Euro sostenuta nel 2024, segmentata per tipologia di attività. Il totale della spesa sostenuta è composto per 32 Milioni di Euro da Fondo di Beneficenza e 20,5 Milioni di Euro dalla Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni).

Gli importi relativi agli interventi sulle comunità sono inclusi:

- nella movimentazione (utilizzo) del Fondo per beneficenza e mutualità nel corso dell'anno, il cui saldo al 31.12.24 è riportato in Nota integrativa consolidata nella sezione 10 del Passivo nella Parte B "Informazioni sullo stato patrimoniale consolidato", nella tabella "10.6 Altri Fondi per Rischi e Oneri";
- nelle Altre spese amministrative riportate in Nota integrativa consolidata nella sezione 12 della Parte C "Informazioni sul conto economico consolidato" nella tabella "12.3 Altre spese amministrative: composizione" e nello specifico all'interno delle voci "Spese per pubblicità e rappresentanza" e "Altre spese amministrative – Altro".



## Attività socio-assistenziale

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Le Banche del Gruppo dimostrano particolare attenzione al tema della salute, prevedendo iniziative quali scontistiche per visite mediche ed esami diagnostici, prestazioni sanitarie aggiuntive e controlli di prevenzione sanitaria gratuiti rivolti a soci e clienti.

21 Banche e una Società<sup>19</sup> inoltre agiscono a favore dell'inclusione finanziaria promuovendo iniziative volte a facilitare l'accesso ai servizi finanziari per soggetti non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario, sia attraverso attività formative che con l'introduzione di prodotti dedicati.

Nel corso del 2024, sono state promosse 2.899 iniziative per un importo complessivo di 7,2 Milioni di Euro. In particolare, il 57% degli importi erogati in ambito socio-assistenziale è riconducibile ad assistenza, solidarietà e volontariato (per oltre 4 Milioni di Euro destinati a 1.907 iniziative), il 23% all'ambito sanitario (pari a 1,6 Milioni di Euro per 283 iniziative), per il 10% al sostegno alla Protezione Civile (per quasi 750 mila Euro e 361 interventi), il 5% a interventi di solidarietà verso i Paesi in via di Sviluppo (per un importo di circa 390 mila Euro e 151 iniziative), la restante parte si riferisce ad altre iniziative (per un importo di circa 296 mila Euro e 197 iniziative). Tra questi interventi figurano, per esempio, la promozione di progetti volti a migliorare la sicurezza e la qualità della vita nelle case di riposo dei territori di riferimento, anche grazie all'utilizzo di dispositivi e sensori intelligenti, che riescono a rilevare da remoto e in tempo reale informazioni utili ad assicurare un'assistenza più veloce, puntuale e a misura di residente. Un altro esempio di intervento messo in atto ha visto il supporto di associazioni dedite alla formazione e alla valorizzazione di persone con disabilità.

Nel 2024, il Gruppo Cassa Centrale ha rafforzato il proprio impegno solidale, con investimenti significativi a sostegno delle situazioni di emergenza, in particolare legate a calamità naturali. Un esempio rilevante è stato il supporto offerto alle popolazioni colpite dagli eventi alluvionali che, nel mese di giugno, hanno interessato la Valle d'Aosta e altre aree del Nord Italia. Il Gruppo ha attivato interventi di assistenza economica a favore delle comunità locali, destinando circa 100.000 Euro a famiglie e piccole imprese del territorio, con l'obiettivo di contribuire alla ripresa e alla ricostruzione delle aree maggiormente colpite. Tra queste attività figura, per esempio, il ripristino di un parco fluviale in Emilia-Romagna a seguito dell'alluvione che ha colpito gravemente questo territorio.

### Iniziative promosse da Prestipay

Nel 2024 Prestipay ha confermato il proprio impegno sociale sostenendo diversi Enti e Associazioni no profit, con un contributo complessivo di 75.000 Euro. In particolare, il contributo è stato devoluto a:

- l'Associazione "Arte e Libro Società Cooperativa Sociale" che si occupa da oltre 40 anni di promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità e svantaggiate, offrendo corsi personalizzati che si adattano alle capacità individuali. Questa formazione permette di rendere ogni persona più indipendente e parte attiva della comunità;
- l'Associazione "Insieme Si Può" la quale opera nel territorio al fine di assistere le Persone con Disabilità. L'obiettivo che si pone è quello di superare l'emarginazione sociale e lavorativa, rendendo possibile una realizzazione personale e comunitaria delle persone con disabilità;
- il Centro di Accoglienza e Promozione Culturale "Ernesto Balducci" che opera nel settore dell'accoglienza e della promozione culturale da più di 30 anni, attraverso la presa in carico di persone in situazione di marginalità sociale, quali cittadini stranieri, rifugiati, beneficiari di protezione umanitaria e richiedenti asilo. Nello specifico, pone particolare attenzione alle famiglie con bambini;

<sup>19</sup> I dati indicati sono stati raccolti dal questionario "Buone pratiche", svolto in collaborazione con Euricse. Si invita ad approfondire la sezione "1. Informazioni Generali", il capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi".

- “Dinsi Une Man Soc. Coop. Sociale a r.l.” che opera con lo scopo di sopperire all’inadeguatezza dei servizi di trasporto, al fine di evitare che si inneschino processi di esclusione ed emarginazione delle persone con disabilità. L’organizzazione fornisce ogni giorno trasporti specializzati a centinaia di fruitori con molteplici esigenze specifiche.

### Iniziative promosse da Allitude

Nel 2024 Allitude ha ribadito il proprio impegno verso la sostenibilità sociale e il sostegno alle comunità locali. Le iniziative di solidarietà hanno **confermato** l’attenzione dell’azienda alle realtà territoriali, con un focus sulle attività benefiche e il coinvolgimento diretto dei dipendenti.

Un’iniziativa di particolare rilievo è stata la tradizionale “Beneficenza di Natale”, svoltasi nel mese di dicembre 2024. Attraverso questo programma, Allitude ha devoluto un totale di 150.000 Euro a 107 enti e associazioni no profit, destinando fondi che, in passato, sarebbero stati impiegati per i regali natalizi. La scelta delle associazioni beneficiarie è stata affidata ai dipendenti, i quali hanno avuto l’opportunità di segnalare direttamente i progetti e le cause a cui erano più legati, garantendo così un sostegno mirato e sentito.

I progetti finanziati si sono distribuiti in diversi ambiti, dimostrando l’ampio spettro di intervento della Società:

- 48 progetti a favore di iniziative di **assistenza e volontariato**, con particolare attenzione al supporto delle fasce più vulnerabili della popolazione;
- 3 progetti dedicati alle **attività ricreative**, mirati a favorire momenti di aggregazione sociale e svago;
- 2 iniziative a sostegno di **attività di carattere religioso**;
- 1 progetto focalizzato sulla **promozione della cultura e dell’arte**, con l’obiettivo di valorizzare il patrimonio culturale locale;
- 5 progetti in ambito di **ricerca scientifica**, finalizzati al sostegno di studi e innovazioni in settori cruciali per la società;
- 5 iniziative legate alla **scuola e formazione**, con l’obiettivo di garantire l’accesso all’istruzione e potenziare le opportunità di apprendimento;
- 5 progetti di supporto alle **attività sportive**, con l’intento di promuovere la salute e il benessere fisico;
- 8 interventi a **beneficio della sanità**, sostenendo strutture e progetti a favore della salute pubblica;
- 26 progetti dedicati a interventi di **solidarietà per i paesi in via di sviluppo**, con focus su assistenza umanitaria e miglioramento delle condizioni di vita;
- 4 progetti legati alla **protezione civile**, a supporto delle attività di emergenza e prevenzione dei disastri.

## Cultura, attività di formazione e ricerca

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Il Gruppo Cassa Centrale è da sempre attivo in attività e iniziative culturali e in collaborazioni con enti di formazione e ricerca. Nel 2024 sono state promosse 6.405 iniziative per un importo complessivo di quasi oltre 10,5 Milioni di Euro, riconducibili per il 51% al supporto di manifestazioni per la promozione della cultura e dell'arte (oltre 5,4 Milioni di Euro per 2.491 iniziative), per il 20% alle erogazioni a favore di scuole e attività formative (oltre 2,1 Milioni di Euro per 1.141 interventi), per il 19% all'erogazione di borse di studio (per oltre 2 Milioni di Euro e 2.378 iniziative), il 4% a iniziative a supporto della ricerca scientifica (per oltre 430 mila Euro e 79 iniziative) e la restante parte dedicata ad altre iniziative (540 mila Euro e 316 iniziative).

Rispetto alle azioni a beneficio delle comunità si evidenzia l'organizzazione di incontri ed eventi di tipo formativo e informativo: 33 Banche e una Società hanno organizzato incontri di stampo culturale, 23 Banche su tematiche di carattere economico-finanziario, mentre in 21 si sono adoperate per divulgare e sensibilizzare in merito agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. 9 Banche affiliate e la Capogruppo hanno inoltre promosso nel 2024 iniziative specifiche mirate ai giovani per lo sviluppo e il sostegno dell'imprenditorialità giovanile.<sup>20</sup>

Tra le attività culturali supportate, Cassa Centrale Banca e Allitude si sono concentrate sul tema della parità di genere, promuovendo congiuntamente la rassegna stampa "Femminile Plurale", ideata in collaborazione con il Teatro delle Quisquiglie di Trento. L'iniziativa è nata con il desiderio di promuovere la cultura dell'inclusione in azienda e tra la popolazione, realizzando quattro serate dedicate ai temi della parità di genere per raccontare l'unicità delle diverse storie raccontate da donne. Inoltre, anche le Banche affiliate sostengono diverse attività e progetti di empowerment femminile nei rispettivi territori di riferimento.

Nel 2024, il Gruppo Cassa Centrale ha consolidato il proprio impegno a favore della ricerca e del sostegno alle Università e ai centri di ricerca italiani. Tra le iniziative più rilevanti, si evidenzia la collaborazione con la Fondazione AIRC, a supporto di due progetti. L'iniziativa "My First AIRC Grant" è rivolta a giovani ricercatori attivi in strutture italiane di eccellenza e mira a sostenere la ricerca scientifica. La seconda iniziativa ha invece sostenuto l'acquisto di dotazioni di laboratorio per un team di ricerca sui tumori pediatrici. Cassa Centrale Banca e Allitude hanno partecipato all'iniziativa denominata "Giornata internazionale della donna" sostenendo la Fondazione Veronesi per un progetto di ricerca scientifica sui tumori femminili. L'insieme dei contributi erogati ammonta a 120 mila Euro, che concorrono alle erogazioni del Gruppo per Cultura, attività di formazione e ricerca.

Il Gruppo Cassa Centrale supporta concretamente il diritto allo studio attraverso iniziative con le Università e il sostegno economico-finanziario agli studenti. Sono state infatti promosse attività di incontro tra giovani e azienda, partecipando a eventi come i Career Day e giornate dedicate alla valorizzazione dei talenti, creando occasioni di confronto diretto con il mondo del lavoro.

Un altro esempio significativo dell'impegno verso il diritto all'istruzione è rappresentato dall'accordo quinquennale con l'Università degli Studi di Trento, avviato nel 2020, che prevede l'istituzione di borse di studio in memoria di Giulia Tita e Luigi Giuriato, due collaboratori di Cassa Centrale Banca prematuramente scomparsi. L'accordo prevede un contributo complessivo di 150.000 Euro destinato a supportare, attraverso bandi annuali, studenti universitari meritevoli o in condizioni economiche svantaggiate. Per l'anno accademico 2024/2025, sono state assegnate due borse di studio, del valore di 7.500 Euro ciascuna, per sostenere studenti dei corsi magistrali:

- in memoria di Giulia Tita, per studentesse del corso di laurea magistrale in Finanza presso il Dipartimento di Economia e Management;
- in ricordo di Luigi Giuriato, giornalista e collaboratore nell'ambito della comunicazione di Cassa Centrale Banca, per studenti del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale. Le tesi di questi ultimi saranno focalizzate su tematiche legate alla comunicazione organizzativa interna ed esterna nel contesto economico e creditizio.

<sup>20</sup> I dati indicati sono stati raccolti dal questionario "Buone pratiche", svolto in collaborazione con Euricse. Si invita ad approfondire la sezione "1. Informazioni Generali", il capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi".

## Promozione del territorio e delle realtà economiche

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Sono state promosse 2.785 iniziative per un importo complessivo di oltre 12,3 Milioni di Euro, riconducibili per il 45% degli importi erogati a iniziative a favore dei soci (quasi 5,5 Milioni di Euro per 467 iniziative), per circa il 22% al supporto ai vari enti di promozione, sviluppo del turismo (per un importo di oltre 2,6 Milioni di Euro e 751 interventi), per un 17% all'aiuto alle parrocchie (per oltre 2 Milioni di Euro e 1.138 interventi), per il 9% a iniziative volte alla ristrutturazione di immobili di interesse pubblico (per un importo di oltre 1,1 Milioni di Euro e 126 iniziative) e per un 8 % alla manutenzione del territorio (920 mila Euro e 303 iniziative).

Il 2024 ha visto la celebrazione di due speciali ricorrenze: il cinquantesimo dalla costituzione di Cassa Centrale Banca e il quinto anno dalla costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo. Due traguardi significativi che hanno offerto l'occasione per confermare, insieme alla cittadinanza e alle persone del Gruppo, l'attualità di un modello di servizio originale fondato sulla prossimità e il bene comune.

Il Gruppo ha organizzato, dal 26 al 29 settembre 2024, giornate di convivialità ricche di eventi gratuiti e aperti al pubblico, ideati per rinnovare quel profondo senso di appartenenza alla comunità che è proprio della cooperazione mutualistica di credito. L'evento ha visto il coinvolgimento diretto di migliaia di collaboratori, clienti e cittadini. Il Gruppo ha voluto celebrare con questa iniziativa i propri traguardi di crescita nel tempo, mantenendo una particolare sensibilità nei confronti dei territori in cui è nato. Le celebrazioni hanno incluso:

- **eventi istituzionali e pubblici**, come concerti, talk, spettacoli e una corsa benefica, con una partecipazione diffusa della cittadinanza;
- **comunicazioni mirate**, con campagne pubblicitarie locali, materiali personalizzati per i punti vendita e contenuti digitali dedicati.

È stata creata un'identità visiva forte, con la creazione di due loghi commemorativi e un concept creativo che ha trasformato la città di Trento in un simbolo di cooperazione e innovazione.

Un momento significativo delle celebrazioni è stato rappresentato dalla corsa benefica "Insieme per il Bene Comune – Happy Family Run", che ha visto la partecipazione di oltre 1.500 persone. In questa occasione, il Gruppo ha devoluto un contributo a Fondazione AIRC per la Ricerca sul Cancro, finalizzato sui tumori femminili e sostenendo il lavoro dei giovani ricercatori e dimostrando il proprio impegno per la collettività.

Tra le attività a sostegno del territorio è utile evidenziare l'impegno delle Banche del Gruppo per promuovere e aumentare i processi di aggregazione sociale: 40 Banche concedono propri locali in forma occasionale a enti e associazioni del territorio e 38 organizzano momenti ludici rivolti a soci e clienti. In 6 casi, le Banche mettono a disposizione propri locali per attività di coworking e smartworking per un totale di 86 postazioni di lavoro disponibili.<sup>21</sup>

## Sport, tempo libero e aggregazione

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Nel 2024, il Gruppo Cassa Centrale ha sostenuto diverse iniziative dedicate a sport, tempo libero e aggregazione sociale, investendo un totale di 16,4 Milioni di Euro in 8.137 progetti. Questi interventi mirano a rafforzare il senso di comunità, promuovere stili di vita sani e incentivare la partecipazione attiva dei cittadini alle attività del territorio.

Il 54% dell'importo totale è stato destinato al sostegno allo sport e alle associazioni sportive, con un investimento di 8,9 Milioni di Euro per il finanziamento di 3.827 iniziative. Questi contributi hanno supportato lo sviluppo di attività sportive locali, incentivando la pratica sportiva a livello amatoriale e agonistico.

<sup>21</sup> I dati indicati sono stati raccolti dal questionario "Buone pratiche", svolto in collaborazione con Euricse. Si invita ad approfondire la sezione "1. Informazioni Generali", il capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi".

Il 20% ha finanziato l'organizzazione di eventi, manifestazioni e festival, per un totale di 3,2 Milioni di Euro destinati a 1.689 eventi. Queste iniziative hanno favorito momenti di aggregazione e scambio culturale, contribuendo a valorizzare le tradizioni e le specificità dei territori.

Il 17% è stato dedicato al sostegno di attività ricreative e di intrattenimento, con un investimento di oltre 2,8 Milioni di Euro in 2.124 iniziative, volte a promuovere la coesione sociale e offrire opportunità di svago alle comunità locali. La restante parte è stata destinata ad altre iniziative, per un importo pari a 1,4 Milioni di Euro e 497 iniziative.

Tra gli eventi e le iniziative sostenute si evidenzia l'attenzione posta da 13 Banche ai temi dello sport, della qualità della vita e della sana alimentazione. 16 Banche offrono sconti a soci e clienti per lo svolgimento di attività sportive.<sup>20</sup>

### Enti del terzo settore

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Il Gruppo ha avviato numerose collaborazioni con enti del territorio, rafforzando il proprio impegno verso la comunità e il benessere sociale. Tra le principali partnership figurano cooperative sociali, Pro Loco e APT, associazioni e organizzazioni di volontariato, enti territoriali come Comuni e altri enti locali, istituti scolastici, AVIS, parrocchie e molte altre realtà del terzo settore. Queste collaborazioni mirano a supportare iniziative culturali, educative, sociali e sanitarie, favorendo lo sviluppo sostenibile e la coesione sociale nei territori di riferimento.

Un ulteriore aspetto in tema di sostenibilità sociale si evince nella costituzione all'interno delle Banche di Enti di Terzo Settore, che esprimono finalità eterogenee ma accomunate dall'obiettivo di aumentare il benessere sociale. L'economia sociale comprende un insieme di organizzazioni quali associazioni, cooperative, mutue, fondazioni e imprese sociali, tutte accomunate dalla priorità di perseguire obiettivi sociali. Queste realtà operano per soddisfare i bisogni di specifiche categorie di soggetti o dell'intera collettività attraverso una governance democratica e partecipativa.

A fine 2024 le Banche del Gruppo hanno dato vita complessivamente a 42 Enti, costituiti in maggioranza nella forma della fondazione e in gran parte iscritti al Registro Unico del Terzo Settore (RUNTS). Dal 2021 sono stati costituiti 18 nuovi Enti che promuovono attività culturali, ricreative e socio-sanitarie. Le risorse immesse dalle Banche affiliate per la costituzione di tali Enti variano, con la maggior parte degli investimenti che raggiungono i 30.000 Euro, mentre in alcuni casi superano i 500.000 Euro<sup>22</sup>. Oltre al supporto finanziario, le Banche affiliate forniscono anche risorse non finanziarie, tra cui il conferimento di terreni, tecnologia d'ufficio, utilizzo di attrezzature, personale qualificato e locali per lo svolgimento delle attività.

Guardando al futuro, diverse Banche affiliate stanno valutando di rafforzare il loro sostegno al territorio per offrire alla comunità benefici su prestazioni sanitarie, servizi sociali, attività culturali o ricreative di interesse sociale, tutela e valorizzazione del patrimonio ed educazione, istruzione e formazione professionale.

### Fondazioni (fondate o partecipate dalla Banca/Società)

Nel 2024 sono stati erogati 6,1 Milioni di Euro a favore di Fondazioni ove la Banca è anche socia fondatrice e/o sostenitrice. Si tratta di 40 iniziative, 10 volte a sostenere il Patrimonio delle stesse (per un importo di 878 mila Euro) e 30 per la gestione delle attività (per un importo di 5,2 Milioni di Euro).

Le Fondazioni hanno finalità prevalentemente di promozione del territorio, di attività culturali ma anche in ambito di assistenza, solidarietà o sanitario.

### Mutue

Le Mutue sono associazioni senza scopo di lucro che operano secondo il principio della mutualità. Le Mutue vengono costituite per offrire ai soci e clienti del Credito Cooperativo vantaggi economici e servizi sanitari, assistenziali e di welfare.

<sup>22</sup> I dati indicati sono stati raccolti dal questionario "Buone pratiche", svolto in collaborazione con Euricse. Si invita ad approfondire la sezione "1. Informazioni Generali", il capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi".

Possono accedere ai benefici delle Mutue tutti coloro che ne diventano soci. L'adesione spesso è riservata ai clienti o soci delle Banche affiliate che sostengono o promuovono la costituzione di una Mutua. I soci della Mutua ricevono una tessera per accedere a un network di strutture convenzionate e a una serie di agevolazioni nel campo della salute e del benessere, tra cui:

- **sconti diretti su visite mediche specialistiche**, esami diagnostici, terapie e ricoveri presso strutture private convenzionate;
- **rimborsi sanitari** per spese sostenute, come ticket ospedalieri o prestazioni sanitarie;
- **prestazioni sanitarie aggiuntive**;
- **screening gratuiti e campagne di prevenzione** per favorire il monitoraggio della salute e la diagnosi precoce di malattie;
- **programmi di salute integrata**, che includono iniziative per il benessere fisico, emotivo, psicologico, nutrizionale e sociale;
- **contributi socio-assistenziali**, come servizi di trasporto per visite mediche o assistenza domiciliare;
- **iniziative di informazione e sensibilizzazione**, tra cui conferenze e incontri su tematiche legate alla salute e al benessere.

L'adesione a una Mutua può avvenire tramite la Banca affiliata o direttamente presso l'ente mutualistico.

### I Gruppi Giovani

Negli ultimi 15 anni, le Banche di Credito Cooperativo hanno promosso la nascita di organismi volti ad avvicinare i giovani (generalmente under 35 e soci), con l'obiettivo di trasmettere alle nuove generazioni i valori e i principi del Credito Cooperativo, contribuendo altresì al ricambio generazionale e alla creazione di una base sociale informata e consapevole. Attualmente sono attivi 19 Gruppi Giovani tra le Banche affiliate. Questi gruppi si configurano come veri e propri laboratori di partecipazione e confronto, offrendo un'opportunità concreta per contribuire alla crescita sostenibile delle loro comunità e rafforzare il senso di appartenenza al territorio. Attraverso eventi, incontri formativi e progetti dedicati, i Gruppi Giovani stimolano il dialogo su tematiche economiche, sociali e ambientali, offrendo ai partecipanti strumenti per acquisire una maggiore consapevolezza dei meccanismi bancari e finanziari, oltre che dei principi cooperativi. Questa iniziativa rappresenta anche uno spazio di innovazione e sviluppo di competenze, dove i giovani possono mettere in rete idee, esperienze e proposte per contribuire attivamente allo sviluppo non solo della propria banca, ma dell'intero tessuto economico e sociale locale. I Gruppi Giovani costituiti all'interno delle Banche affiliate si pongono così come promotori di un modello bancario inclusivo e responsabile, capace di interpretare le esigenze delle nuove generazioni, creando un legame solido tra il mondo giovanile e il sistema del Credito Cooperativo.

### Iniziative promosse da NEAM

Nel 2024 NEAM ha confermato il proprio impegno sociale sostenendo numerose iniziative e organizzazioni benefiche, con un contributo complessivo di 65.000 Euro. Gli interventi si sono concentrati su progetti di inclusione sociale, sostegno alla ricerca scientifica, promozione culturale e assistenza a categorie vulnerabili. Tra le iniziative più rilevanti figurano:

- **Cooperativa Archè e Gardaseecharter** – Progetto SAIL ON: entrambe le realtà hanno ricevuto un contributo di 12.500 Euro ciascuna, destinato a supportare attività volte all'inclusione sociale di persone con disabilità. I fondi hanno sostenuto iniziative come progetti educativi, attività sportive adattate e programmi finalizzati a prevenire l'abbandono scolastico precoce;
- **Associazione Coro Piccole Colonne di Trento**: NEAM ha sostenuto l'organizzazione con un contributo di 5.000 Euro, permettendo la partecipazione al Festival Europeo della Canzone dei Bambini, un evento culturale che promuove la creatività e l'espressione artistica tra i più giovani;

- **Fondazione Telethon:** un contributo di 10.000 Euro è stato devoluto per supportare la ricerca scientifica sulle malattie genetiche rare, contribuendo alla raccolta fondi per finanziare progetti innovativi e sviluppare terapie avanzate;
- **Forum per i Diritti dei Bambini di Chernobyl:** NEAM ha donato 5.000 Euro per la ristrutturazione di ambienti dedicati ai bambini orfani e per l'acquisto di materiale scolastico e sanitario, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di vita e di apprendimento dei giovani assistiti;
- **Associazione Gast Impresa Sociale – Progetto GAST.OUTDOOR:** con un contributo di 5.000 Euro, NEAM ha sostenuto attività di escursionismo e sport in ambiente montano per persone con disabilità fisiche o intellettive, promuovendo l'accessibilità e l'inclusione attraverso esperienze di aggregazione sociale all'aria aperta;
- **EUBREAST (European Breast Cancer Research Association of Surgical Trialists):** l'associazione, impegnata nella ricerca per la lotta contro il tumore al seno, ha ricevuto un contributo di 10.000 Euro a conferma dell'attenzione di NEAM verso la salute femminile e la prevenzione oncologica;
- **DEBRA Family:** NEAM ha stanziato 5.000 Euro per sostenere l'organizzazione dell'EB Camp 2025, un evento dedicato ai pazienti affetti da epidermolisi bollosa, malattia genetica rara. Il campo, previsto per marzo 2025, offrirà ai partecipanti momenti di svago e supporto psicologico.

### Elenco di investimenti e servizi infrastrutturali significativi supportati che sono forniti principalmente a beneficio del pubblico

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Il Gruppo Cassa Centrale ha inoltre contribuito al perfezionamento di operazioni finanziarie in Pool che hanno avuto un impatto rilevante sulle comunità, sulle economie locali e sull'ambiente. Tra le operazioni perfezionate nel 2024, si riportano, a titolo di esempio, tre iniziative progettuali finanziate in pool per un importo complessivo di circa 44 Milioni di Euro.

Il primo intervento riguarda un finanziamento in pool di 30 Milioni di Euro erogato con l'obiettivo di efficientare i trasporti nell'incentivare lo sviluppo sostenibile del settore turistico della comunità della Val di Fassa. L'operazione è destinata alla sostituzione dell'infrastruttura strategica che collega la valle con uno dei circuiti principali del turismo invernale ed estivo della zona.

Il nuovo impianto, tecnologicamente avanzato, consentirà di aumentare significativamente la capacità di trasporto delle persone, con una conseguente riduzione dei tempi di attesa e un incentivo all'utilizzo della funivia in alternativa al trasporto su gomma. Questa innovazione contribuirà a ridurre il traffico veicolare, con benefici in termini di minori emissioni di CO<sub>2</sub> e maggiore sostenibilità ambientale.

Il secondo progetto è volto a rilanciare il territorio attraverso investimenti infrastrutturali sostenibili e di innovazione digitale. Il finanziamento è destinato alla realizzazione di una nuova infrastruttura che migliorerà la capacità di trasporto e ottimizzerà l'esperienza degli utenti, riducendo significativamente i tempi di attesa e di percorrenza, soprattutto nei periodi di alta stagione. Il progetto si distingue per il suo forte orientamento alla sostenibilità ambientale, in linea con le direttive ESG e il PNRR, contribuendo alla riduzione dell'impatto ambientale e al miglioramento della fruibilità turistica dell'area.

Un ulteriore intervento ha riguardato il finanziamento di un progetto di logistica sostenibile per un Consorzio che riunisce 16 cooperative frutticole e si distingue per il suo impegno nella sostenibilità ambientale e lo sviluppo di pratiche innovative (come, ad esempio, la conservazione delle mele in celle ipogee, scavate nella roccia, che consente la riduzione dell'impatto ambientale e del consumo energetico). L'investimento finanziato prevede la realizzazione di un sistema di funivia adibito al trasporto merci, che collegherà i centri di lavorazione con le celle di conservazione ipogee, e che consentirà di ridurre il trasporto su gomma, abbattendo le emissioni di CO<sub>2</sub> e ottimizzando l'efficienza logistica, con un impatto positivo sia ambientale che economico.

Inoltre, il Consorzio finanziato utilizza il 100% di energia da fonti rinnovabili, di cui l'11% autoprodotta tramite pannelli fotovoltaici, e il resto proveniente da energia idroelettrica.

### Iniziative di educazione finanziaria per la comunità

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Nel quadro delle iniziative di educazione finanziaria, il Gruppo Cassa Centrale promuove attività formative rivolte a soci e clienti e altre aperte anche a cittadini e studenti, con l'obiettivo di diffondere una cultura finanziaria più consapevole e responsabile.

Le Banche affiliate organizzano incontri specifici, adattati alle esigenze dei territori in cui operano, coinvolgendo talvolta anche divulgatori esterni, in particolare per coinvolgere un pubblico più giovane. Questi eventi mirano a sensibilizzare i partecipanti sui principi della finanza sostenibile e responsabile, offrendo strumenti pratici per una gestione più consapevole delle risorse finanziarie, con l'obiettivo di favorire decisioni economiche informate e sostenibili.

Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate hanno accolto con impegno il Mese dell'Educazione Finanziaria (Edufin 2024), organizzando una serie di eventi rivolti sia alle scuole che alle comunità locali. In collaborazione con diverse Banche affiliate, sono state promosse iniziative formative nelle scuole superiori, con un focus specifico sugli investimenti responsabili e sostenibili. Questi incontri hanno offerto agli studenti l'opportunità di approfondire tematiche legate alla gestione consapevole delle risorse finanziarie, stimolando un coinvolgimento attivo e consapevole. Oltre all'ambito scolastico, sono stati organizzati eventi aperti alle comunità, con il contributo dei Gruppi Giovani Soci, che hanno svolto un ruolo attivo nel promuovere la cultura finanziaria tra i cittadini.

### Iniziative di educazione finanziaria

EDUCAZIONE FINANZIARIA		31/12/2024
Numero di iniziative/ eventi formativi di educazione finanziaria che sono stati organizzati nell'anno		331
Numero di persone intercettate attraverso tali iniziative		23.651

#### Metriche

**Numero di iniziative / eventi di educazione finanziaria:** totale delle singole iniziative portate a termine nel 2024. Nella tabella sono ricompresi gli eventi intrapresi con il supporto di Cassa Centrale Banca e quelli organizzati in autonomia dalle singole Banche affiliate e dalle Società controllate.

**Numero di persone intercettate attraverso iniziative di educazione finanziaria:** totale del numero di persone che nel 2024 hanno partecipato a tali iniziative. Il dato risulta dalle presenze registrate agli eventi organizzati e, laddove non disponibile, è stato stimato sulla base degli inviti distribuiti e delle iscrizioni ricevute.

### Pillole di educazione finanziaria

Il Gruppo Cassa Centrale, attraverso le sue Banche affiliate, ha avviato l'iniziativa "A buon rendere", una rubrica dedicata all'educazione finanziaria. Grazie a brevi video e approfondimenti, l'iniziativa si propone di fornire strumenti utili per una migliore gestione delle risorse economiche, sensibilizzando i cittadini su tematiche finanziarie di interesse quotidiano.

La prima puntata, dal titolo "Sbagliando si impara... a risparmiare!", introduce un approccio che valorizza l'errore come parte del processo di apprendimento nella gestione delle entrate e delle spese. Questo progetto si inserisce nell'impegno più ampio del Gruppo Cassa Centrale per la diffusione della cultura finanziaria.

A tal fine, il Gruppo ha promosso una serie di Direct E-mail Marketing (DEM) per i clienti a cadenza mensile, con decorrenza da novembre per la durata di un anno, di natura informativa, dove vengono trattate le brevi “pillole”, che compongono la rubrica. Ogni invio mensile delle DEM è oggetto di un’attenta analisi, con particolare attenzione a metriche fondamentali quali il tasso di apertura e il tasso di clic sui link che rimandano alla landing page dedicata. Anche sulla landing page viene monitorato il tempo medio di permanenza sulla pagina, per valutare il livello di coinvolgimento e di interesse degli utenti. L’analisi congiunta di questi indicatori permette di ottimizzare progressivamente il progetto, affinando le strategie di comunicazione e migliorando l’efficacia dell’iniziativa nella diffusione della cultura finanziaria.

Inoltre, al termine di questo primo esercizio di rendicontazione, la Direzione ESG e Rapporti Istituzionali della Capogruppo avvierà, nel corso del 2025, una progettualità di Gruppo su questa tematica, coinvolgendo le Banche affiliate per sviluppare azioni coordinate ed efficaci, in linea con le esigenze dei diversi territori.

### **Forum per la Finanza Sostenibile**

Cassa Centrale Banca è anche membro del Forum per la Finanza Sostenibile (“FFS”), un’associazione non-profit multi-stakeholder, di cui fanno parte operatori del mondo finanziario e altri soggetti interessati dagli effetti ambientali e sociali dell’attività finanziaria. La mission del FFS è quella di promuovere la conoscenza e la pratica dell’investimento sostenibile, con l’obiettivo di diffondere l’integrazione di criteri ESG negli strumenti e nei processi finanziari. Si tratta di un’importante partnership che consente a Cassa Centrale Banca di partecipare a forum e webinar dedicati e ad avere un filo diretto in relazione alle modifiche e alle implementazioni che la materia sta registrando in questi anni, anche sotto il profilo delle tendenze e delle politiche.

L’adesione al FFS conferma l’importanza che il Gruppo attribuisce nel promuovere in maniera sempre più rilevante e strutturata la Finanza Sostenibile e Responsabile.

### **Finanza inclusiva e cooperazione internazionale**

Nell’ambito delle iniziative di cooperazione internazionale e dello sviluppo della finanza inclusiva, si è svolto a Trento il percorso formativo “Innovation, Leadership and Governance for Cooperatives”, organizzato da Euricse in collaborazione con Finanzas Inclusivas y Gobernanza (FIG) e ICORED, con il supporto di Cassa Centrale Banca.

L’iniziativa ha visto la partecipazione di rappresentanti di cooperative di credito ecuadoriane, che hanno avuto l’opportunità di approfondire le peculiarità del modello cooperativo italiano, con un focus sulla governance, sull’innovazione e sulla leadership nel settore del Credito Cooperativo. Il programma ha incluso momenti di formazione teorica, con il coinvolgimento di esperti accademici e professionisti del settore, oltre a visite istituzionali e incontri con Cassa Centrale Banca.

Un aspetto centrale del percorso è stato il confronto tra il modello del Credito Cooperativo italiano e quello ecuadoriano, evidenziando le best practice e le strategie per favorire la crescita sostenibile delle cooperative di credito nei rispettivi contesti economici e sociali. L’esperienza ha permesso di rafforzare il legame tra le due realtà e di promuovere una collaborazione internazionale finalizzata alla diffusione dei principi cooperativi e alla creazione di nuove opportunità per lo sviluppo locale. Questo progetto ha come obiettivo il sostegno della cultura cooperativa a livello globale, contribuendo alla formazione di una leadership consapevole e innovativa nelle istituzioni finanziarie a vocazione sociale.

### **Armi**

[ESRS S3 S3-4]

[ESRS 2 MDR-P]

Il Gruppo ha adottato la Politica sugli Armamenti (di seguito anche “Policy”) con l’obiettivo di ispirare, regolare e monitorare le tipologie di controparti, operazioni e Paesi con cui è ammesso intraprendere relazioni commerciali, promuovendo così un approccio responsabile rispetto alla tematica degli armamenti. Questa politica nasce dalla consapevolezza che investire nel settore degli armamenti potrebbe indirettamente generare impatti negativi significativi, non solo a livello sociale, ma anche ambientale ed economico. Il Gruppo riconosce il rischio potenziale che tali investimenti possano contribuire, seppur in modo indiretto, a situazioni di conflitto, violazioni dei diritti umani o danni ambientali.

Nello specifico, il Gruppo distingue le controparti in due categorie principali e stabilisce limiti operativi specifici per ciascuna:

- **Produttori di armi vietate e controverse** (armi di distruzione di massa, mine antipersona, armi chimiche e biologiche, bombe a grappolo): non possono essere in alcun modo intraprese relazioni e/o operazioni di carattere commerciale (detenzione diretta di partecipazioni, operazioni bancarie domestiche, operazioni bancarie a supporto del commercio internazionale di armi) con controparti che risultano coinvolte nella produzione, sviluppo, commercializzazione e stoccaggio di armi identificate come “vietate” e/o “controverse”;
- **Produttori di armi e sistemi d’arma, armi leggere, da caccia e sportive**: non è consentita la detenzione diretta di quote societarie o azioni. Sono invece consentite le operazioni bancarie domestiche, previa due diligence – approvata dal Consiglio di Amministrazione e ripetuta a cadenza almeno quinquennale - finalizzata a verificare che la società non produca o commercializzi armi identificate come vietate e/o controverse. Infine, le operazioni bancarie a supporto del commercio internazionale di armi, sono consentite previa richiesta alla controparte delle evidenze documentali volte a permettere alla Banca di effettuare le comunicazioni dovute al Ministero dell’Economia e delle Finanze e che risultano effettuate verso “paesi non soggetti a valutazione”.

L’operatività del Gruppo è inoltre regolata da una classificazione delle controparti internazionali con cui non è possibile intrattenere relazioni commerciali, nello specifico la valutazione si basa sul paese di provenienza come indicato dall’Organizzazione delle Nazioni Unite.

La Politica sugli Armamenti e i suoi aggiornamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. La Politica si applica a tutte le Società controllate e Banche affiliate del Gruppo, le quali sono tenute al suo recepimento e adozione.

L’impegno del Gruppo nel rispetto della Policy si basa sul rispetto della Legge n. 185 del 9 luglio 1990 (e successive modifiche) riguardante le “Nuove norme sul controllo dell’esportazione, importazione e transito dei materiali di armamento”. Inoltre, il Gruppo, nel rapporto con aziende o terzi finanziatori dell’industria bellica, sia civile sia militare, agisce in modo conforme a quanto stabilito dal proprio Codice Etico e dal proprio Regolamento Antiriciclaggio. Il Gruppo, pur consapevole dell’impossibilità di escludere completamente le operazioni legate agli armamenti, soprattutto in considerazione delle esigenze legate alla sicurezza e all’ordine pubblico, si impegna a operare in modo etico, responsabile ed equilibrato.

Cassa Centrale Banca ha organizzato dei tavoli di confronto tra le funzioni interessate per aggiornare la politica e adeguarla alle disposizioni della Legge 9 dicembre 2021, n. 220, le quali prevedono che – oltre al divieto di detenzione diretta di partecipazioni, operazioni bancarie domestiche e a supporto del commercio internazionale di armi - non potrà essere effettuata alcuna operazione di finanziamento delle società che svolgono attività di produzione o vendita di mine antipersona, munizioni e submunizioni a grappolo, di qualunque natura o composizione, o di parti di esse. Il Gruppo, sulla base dei tavoli di lavoro e delle richieste normative, ha quindi aggiornato la Politica sugli Armamenti, la quale è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Capogruppo a febbraio 2025.

La Politica del Gruppo sugli Armamenti è disponibile e consultabile sul sito web aziendale [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) nella sezione “Sostenibilità”, Politiche ESG.

## ZeroArmi

Il Gruppo Cassa Centrale ha aderito all’iniziativa “ZeroArmi”, il primo strumento di valutazione dell’esposizione bancaria italiana verso l’industria delle armi. L’iniziativa è frutto della collaborazione tra Fondazione Finanza Etica e Rete Italiana Pace e Disarmo, con il coinvolgimento delle principali banche italiane. “ZeroArmi” valuta il coinvolgimento delle banche attraverso una matrice di indicatori che considerano finanziamenti diretti, partecipazioni azionarie e supporto logistico all’export e alla vendita di armamenti. L’iniziativa ha posto l’accento sulla trasparenza e sul dialogo critico con gli istituti bancari.

Il Gruppo Cassa Centrale, all’interno del report consultabile pubblicamente, ha riscosso uno dei migliori punteggi tra tutti i partecipanti e ha mostrato un coinvolgimento minimo verso l’esposizione nell’industria delle armi. Il risultato è stato ottenuto grazie all’adesione a standard superiori al minimo richiesto dalla normativa vigente, nonché alla storia del Gruppo, alla sua strategia e ai valori e principi su cui si fonda.

### 3.2.4 Obiettivi sulle comunità interessate

[ESRS S3 S3-5]

[ESRS 2 MDR-T]

Il Gruppo Cassa Centrale, in qualità di Gruppo Bancario Cooperativo, si distingue per un tratto identitario che la normativa riconosce come essenziale: la vocazione delle singole Banche affiliate a sostenere e valorizzare le comunità locali in cui operano. Questa caratteristica permette a ciascuna Banca di mantenere uno stretto legame con il proprio territorio, promuovendo iniziative in linea con le esigenze specifiche di cittadini, piccole attività, associazioni e amministrazioni locali.

Le Banche affiliate si relazionano autonomamente con le proprie comunità di riferimento, adattando le proprie azioni alle necessità locali, in modo da garantire un dialogo continuo e un sostegno efficace. Per questa ragione, la Capogruppo non definisce obiettivi centralizzati di Gruppo, ma lascia spazio all'autonomia delle singole Banche affiliate cosicché stabiliscano i propri interventi in base alle priorità territoriali, disponendo di specifici budget dedicati sia al supporto delle comunità sia allo sviluppo di iniziative locali. Negli anni, le Banche affiliate hanno consolidato una serie di attività che vengono riproposte su base annuale, come la partecipazione al Mese dell'Educazione Finanziaria e il sostegno a eventi cittadini che favoriscono la coesione sociale e il rafforzamento delle relazioni comunitarie.

## 3.3 Consumatori e utilizzatori finali

ESRS S4

### 3.3.1 Strategia: impatti, rischi e opportunità

[ESRS S4 SBM-3]

Il Gruppo Cassa Centrale, attraverso la propria analisi di doppia rilevanza ha individuato e valutato gli impatti e le opportunità materiali in relazione ai consumatori e utilizzatori finali. Per quanto concerne queste informazioni e ulteriori dettagli, si rimanda alla sezione "1. Informazioni generali", capitolo "1.4 Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità, paragrafo "1.4.2 impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale". I portatori di interesse soggetti agli impatti e alle opportunità sono tutti i soci e i clienti delle Banche affiliate e i clienti di Cassa Centrale Banca e delle Società strumentali del Gruppo, i quali hanno accesso a prodotti e servizi finanziari e bancari che necessitano di consulenze specializzate e accesso alle informazioni. In particolare, questi vengono identificati con la compilazione del questionario MiFID, come previsto dalla normativa vigente. Di seguito nel capitolo verranno approfonditi tali temi.

Tra i clienti, le categorie che possono beneficiare maggiormente degli impatti positivi generati dal Gruppo sono:

- soggetti a basso reddito e a rischio di esclusione sociale e finanziaria;
- soggetti vulnerabili (ad esempio studenti, donne e anziani);
- soggetti con disabilità;
- microimprenditori e start-up;
- organizzazioni sociali.

#### Rischi e opportunità

Il Gruppo Cassa Centrale, grazie alla sua natura cooperativa, non presenta rischi ESG significativi per i consumatori o gli utilizzatori finali.

Le dinamiche territoriali possono influenzare le operazioni, ma non costituiscono un rischio diretto per i clienti grazie alle politiche proattive adottate. I soci clienti delle Banche affiliate godono di condizioni preferenziali e di una voce decisiva nelle strategie, garantendo così benefici estesi alla comunità e contribuendo alla stabilità del Gruppo. Tuttavia, il Gruppo assume rischi attraverso l'offerta di prestiti, in particolare con il finanziamento immobiliare, in situazioni in cui i clienti non sono in grado di adempiere ai loro obblighi di pagamento: una combinazione di legislazione rigorosa e processi formalizzati di gestione del rischio di credito assicura che questi rischi siano limitati e gestibili. Per maggiori informazioni sui rischi legati al business del Gruppo si invita a consultare il capitolo "6. Il presidio dei rischi e il sistema dei controlli interni" nella Relazione sulla Gestione.

Dall'altro lato, invece, gli impatti positivi generati su consumatori e utilizzatori finali possono tradursi in opportunità, contribuendo al consolidamento del posizionamento strategico del Gruppo sul mercato, grazie a:

- un miglioramento della credibilità sul mercato, anche in relazione a tematiche di sicurezza e privacy;
- un incremento dei ricavi favorito dall'aumento della clientela e dai nuovi prodotti e servizi offerti;
- un rafforzamento della compagine sociale, sostenuta da una brand reputation più solida, da migliori risultati ottenuti nei rating ESG e da iniziative rivolte a soci e clienti.

Un ulteriore strumento di confronto è rappresentato dal **Comitato dei Direttori**, che ha il compito di condividere le decisioni gestionali del Gruppo, raccogliere stimoli e proposte e contribuire all'attuazione di una strategia condivisa. L'Amministratore Delegato presiede il Comitato dei Direttori, garantendo un impulso costante al suo operato. Nel corso del 2024, si sono svolti 6 incontri del Comitato, confermando il suo ruolo centrale nel processo decisionale del Gruppo.

## Soci

Le Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen affiliate del Gruppo Cassa Centrale pongono al centro del loro agire il localismo e la cooperazione a mutualità prevalente. Le Banche affiliate, in quanto cooperative di credito, non hanno l'obiettivo della massimizzazione dei dividendi ma della messa a disposizione dei soci cooperatori di prodotti e servizi a condizioni favorevoli, promuovendo solidarietà e partecipazione attiva.

Questo approccio promuove un modello di democrazia economica radicato nella mutualità e nel profondo legame con il territorio. Il valore sociale intrinseco della matrice localistica si concretizza nel sostegno costante alle comunità locali e nell'impegno per il benessere collettivo, riflettendo un orientamento deciso verso il bene comune.

I soci rappresentano l'espressione diretta del territorio: per essere soci è essenziale risiedere o svolgere in modo continuativo la propria attività nella zona di competenza della Banca. Ogni socio, secondo il principio del voto capitaro, ha diritto a un solo voto in Assemblea, indipendentemente dal capitale detenuto, che non può comunque eccedere i 100.000 Euro.

Il numero minimo di soci cooperatori è fissato in 500. Oltre a beneficiare di condizioni agevolate su prodotti e servizi bancari, i soci cooperatori accedono a un insieme di vantaggi che nel tempo si è ampliato, includendo agevolazioni anche in altri ambiti.

L'Assemblea annuale rappresenta il momento principale di incontro con i soci; ad essa possono essere affiancati incontri specifici (es. pre-assemblee, incontri locali e, ove presente, la presentazione del bilancio sociale o di coerenza). Questi eventi sono promossi dal Consiglio di Amministrazione della Banca affiliata, in particolare dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e dal Direttore della Banca, e vedono la partecipazione anche dei vertici esecutivi della Banca.

Numerose Banche affiliate hanno sviluppato ulteriori strumenti di confronto e interazione con la propria base sociale. Tra questi, emerge l'impegno di 19 Banche<sup>23</sup> verso le nuove generazioni mediante la costituzione di gruppi rivolti ai giovani soci. Tra i diversi meccanismi di condivisione attivati 12 Banche organizzano incontri periodici con gruppi ristretti di soci in preparazione all'Assemblea, mentre in altri casi all'interno delle Banche sono stati costituiti appositi organismi come la Consulta Soci e i Comitati Locali.

Al 31 dicembre 2024, il numero complessivo dei soci cooperatori delle Banche affiliate ha raggiunto quota 488.050, segnando un incremento netto di 13.594 unità (+2,87%) rispetto al 2023. Nel corso dell'anno, si sono registrati 25.409 nuovi ingressi di cui 7.186 soci con età inferiore ai 30 anni.

---

<sup>23</sup> I dati sono stati raccolti attraverso il Questionario Buone Pratiche in collaborazione con Euricse. Si invita ad approfondire la sezione "1. Informazioni Generali", il capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi".

## Soci cooperatori

SOCÌ PER TIPOLOGIA		u.m.	31/12/2024
Persone fisiche			449.420
Aziende, Associazioni e Altro			38.630
	<i>Ditta individuale</i>		1.347
	<i>Società di persone</i>		12.366
	<i>Società responsabilità limitata</i>	n.	20.640
	<i>Società per azioni</i>		1.582
	<i>Società cooperativa</i>		1.300
	<i>Associazioni, Altri Enti e Residuale</i>		1.395
<b>Totale</b>			<b>488.050</b>

SOCÌ PERSONE FISICHE PER GENERE		u.m.	31/12/2024
Uomini			283.178
Donne		n.	166.242
<b>Totale</b>			<b>449.420</b>

SOCÌ PER AREA GEOGRAFICA DI RESIDENZA		u.m.	31/12/2024
Trentino - Alto Adige			121.658
Nord Est			106.908
Nord Ovest			121.735
Centro		n.	103.431
Sud			33.326
Estero			992
<b>Totale</b>			<b>488.050</b>

SOCÌ PERSONE FISICHE PER ETÀ ANAGRAFICA		u.m.	31/12/2024
Minori di 30			28.171
Tra 30 e minori di 50			114.883
Tra 50 e minori di 70		n.	189.124
70 anni e oltre			117.242
<b>Totale</b>			<b>449.420</b>

SOCÌ PER ANZIANITÀ DEL RAPPORTO (RIFERITO ALLO STATUS DI SOCIO)*		u.m.	31/12/2024
Minori di 5 anni			92.222
Tra 5 e minori di 10 anni			82.849
Tra 10 e minori di 25 anni		n.	216.273
25 anni e oltre			96.706
<b>Totale</b>			<b>488.050</b>

\* a partire dalla data in cui è diventato socio

## Metriche

I dati riportati nelle tabelle sono elaborati sulla base delle informazioni presenti nei sistemi gestionali del Gruppo e si riferiscono al numero effettivo di soci in ciascuna categoria al 31 dicembre dell'anno di riferimento. Eventuali variazioni nel corso dell'anno derivano dall'ingresso o dall'uscita di soci, con una suddivisione per genere, età, area geografica e tipologia giuridica. I dati possono essere soggetti a limiti legati alla qualità e completezza delle informazioni dichiarate dai soci stessi.

Le categorie e le descrizioni utilizzate nelle tabelle sono strutturate in modo chiaro e coerente con la terminologia comunemente adottata per la gestione e l'analisi della compagine sociale. Le suddivisioni per età, anzianità del rapporto e tipologia di socio sono definite in modo da consentire un'interpretazione univoca delle informazioni.

Poiché le metriche si riferiscono al numero di soci, l'unità di misura utilizzata è il numero assoluto.

Per le metriche di dettaglio (es. caratteristiche anagrafiche, etc.) sono stati considerati i soci attivi al 31.12.24. Per i nuovi soci entrati nell'anno di età inferiore ai 30 anni, è stata considerata l'età al momento dell'ingresso nella base sociale.

## Clienti

Il Gruppo Cassa Centrale pone il consumatore al centro della propria strategia, adottando un approccio basato sull'ascolto, sulla trasparenza e sul coinvolgimento attivo. La presenza capillare del Gruppo Cassa Centrale, con filiali distribuite anche nei piccoli centri, garantisce un contatto diretto e continuativo con i clienti e le comunità locali. Questa prossimità permette alle Banche affiliate di rilevare e rispondere prontamente ai bisogni emergenti, traducendoli in soluzioni dedicate.

### Clienti delle Banche

CLIENTI DELLE BANCHE DEL GRUPPO	u.m.	31/12/2024
Persone fisiche		2.062.523
Persone giuridiche		319.802
<i>Ditta individuale</i>		138.028
<i>Società di persone</i>		61.505
<i>Società responsabilità limitata</i>	n.	110.528
<i>Società per azioni</i>		4.275
<i>Società cooperativa</i>		5.355
<i>Società di capitali estera</i>		111
<b>Totale</b>		<b>2.382.325</b>

CLIENTI PERSONE FISICHE PER GENERE	u.m.	31/12/2024
Uomini		1.038.176
Donne	n.	1.024.347
<b>Totale</b>		<b>2.062.523</b>

CLIENTI PERSONE FISICHE PER ETÀ ANAGRAFICA	u.m.	31/12/2024
Minori di 30		300.664
Tra 30 e minori di 50		550.258
Tra 50 e minori di 70	n.	759.371
70 anni e oltre		452.230
<b>Totale</b>		<b>2.062.523</b>

Oltre a questi clienti vi sono 107.573 Enti del terzo settore e altre categorie residuali (escluse dalla definizione di cliente relativa al Modello Distributivo target di Gruppo).

## Metriche

I dati riportati nelle tabelle si basano sulle informazioni estratte dal sistema gestionale della Direzione Commerciale di Capogruppo e rappresentano il numero effettivo di clienti suddivisi per tipologia giuridica, genere ed età anagrafica al 31 dicembre dell'anno di riferimento. I limiti metodologici possono riguardare la qualità e l'aggiornamento delle informazioni fornite dai clienti stessi.

Le categorie riportate nelle tabelle seguono una classificazione chiara e condivisa e la segmentazione dei clienti è per tipologia giuridica (persone fisiche, persone giuridiche), per genere e per fasce di età. Ciò consente un'analisi approfondita della composizione della clientela.

I dati sono espressi in numero assoluto, rappresentando il conteggio effettivo dei clienti appartenenti a ciascuna categoria. È considerato cliente chi possiede un c/c o un deposito a risparmio o un prodotto di risparmio gestito.

Il Gruppo impiega un metodo strutturato per la raccolta e l'analisi delle esigenze dei clienti, che parte dalle filiali per arrivare ai comitati commerciali costituiti in Capogruppo. Questo processo assicura che l'offerta del Gruppo sia costantemente allineata alle reali necessità dei clienti. L'approccio personalizzato è ulteriormente rafforzato dalla segmentazione commerciale e dall'utilizzo di strumenti avanzati come i sistemi CRM (Customer Relationship Management) per la progettazione e lo sviluppo di prodotti e servizi.

La relazione con clienti, soci e altri stakeholder si sviluppa anche attraverso strumenti digitali innovativi, strategie di marketing mirate e iniziative di coinvolgimento sociale. La presenza digitale rappresenta infatti un pilastro nella strategia del Gruppo, affiancandosi alla capillarità territoriale delle Banche affiliate. Il sito istituzionale [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) funge da hub informativo, raccontando l'identità e i valori del Gruppo, indirizzando i clienti verso le Banche affiliate e fornendo accesso ai portali di prodotto. A questo si affiancano una serie di piattaforme digitali specializzate, tra cui:

- **Prestipay** per il credito al consumo ([www.prestipay.it](http://www.prestipay.it));
- **NEF** per la gestione degli investimenti ([www.nef.lu](http://www.nef.lu) e **MyNEF** per il monitoraggio delle posizioni);
- **Assicura** per i prodotti assicurativi ([www.assicura.si](http://www.assicura.si) e **MyAssicura** per la gestione delle polizze);
- **Claris Leasing e Claris Rent** per soluzioni di leasing e noleggio ([www.clarisleasing.it](http://www.clarisleasing.it) e [www.clarisrent.it](http://www.clarisrent.it)).

L'investimento in tecnologie all'avanguardia garantisce un'esperienza digitale intuitiva e sicura, rafforzando la connessione con i consumatori e facilitando l'accesso ai servizi.

Inoltre, è prevista la creazione di un canale di dialogo interattivo sulla sezione dedicata del sito [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) per favorire la comunicazione diretta con i portatori di interesse.

Le Banche affiliate, pur avvalendosi anche degli strumenti di comunicazione centralizzati, valorizzano la propria vicinanza al territorio, utilizzando canali locali che riflettono l'approccio personalizzato e la disponibilità alla relazione diretta con i propri clienti. Gli organi di amministrazione e direzione delle Banche affiliate e delle Società controllate vengono informati in merito alle principali istanze e richieste dei clienti per poter rispondere tempestivamente.

Per garantire un'elevata qualità dei servizi, il monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese avviene attraverso specifici indicatori, tra cui:

- **tempi di attesa**, per misurare la rapidità del supporto e dell'assistenza forniti;
- **feedback dei clienti**, raccolti tramite sondaggi e questionari per valutare il livello di servizio;
- **numero di reclami**, con analisi del volume delle segnalazioni ricevute e del tempo necessario per la loro risoluzione;

- **utilizzo del supporto tecnologico**, per monitorare la fruizione dei servizi bancari online e la soddisfazione della clientela in merito alla qualità dell'assistenza digitale;
- **tasso di errore**, per rilevare la percentuale di anomalie nelle transazioni e la tempestività nella loro correzione.

Il coinvolgimento degli stakeholder rappresenta un fattore chiave per valutare le azioni intraprese e aumentare la loro fiducia nei confronti del Gruppo. Tra gli indicatori del livello di soddisfazione della clientela, anche la crescita dei depositi bancari e l'aumento dei prestiti, nonostante un contesto economico caratterizzato dall'incertezza, possono essere considerati una valida misura della fiducia della clientela nell'operato del Gruppo Cassa Centrale.

Per maggiori indicazioni sul coinvolgimento dei soci e dei clienti si prega di consultare la sezione "3. Informazioni sociali", capitolo "3.3 Consumatori e utilizzatori finali", paragrafo "3.3.3 Accesso a prodotti e servizi".

### 3.3.2 Impatti e canali di segnalazione

[ESRS S4 S4-3]

[ESRS S4 S4-4]

I soci e i clienti del Gruppo Cassa Centrale sono tutelati dal **Codice Etico** e dalla **Carta dei Valori del Credito Cooperativo**, che sanciscono i principi di integrità, trasparenza e responsabilità a cui l'intera organizzazione si attiene. Per ulteriori dettagli, è possibile consultare la sezione "4. Informazioni sulla Governance" al capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo relativo alle politiche "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese", nonché il documento integrale disponibile sul sito internet di Cassa Centrale Banca all'indirizzo [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) nella sezione informazioni sulla Governance.

Oltre al Codice Etico, il Gruppo ha sviluppato una serie di politiche interne per la gestione del credito e la selezione degli investimenti, includendo procedure rigorose per la valutazione del credito e criteri di investimento selettivi che favoriscono non solo il rendimento economico, ma anche il beneficio sociale e ambientale. Attraverso regolamenti e procedure interne, il Gruppo assicura che tutte le attività siano svolte in modo equo e trasparente, con un forte impegno verso l'etica, la responsabilità sociale e il rispetto dei diritti fondamentali. Per rafforzare questa tutela, il Gruppo ha implementato un sistema strutturato di gestione dei reclami, garantendo ai clienti strumenti chiari e accessibili per segnalare eventuali problematiche.

#### Gestione dei Reclami

Il Gruppo Cassa Centrale pone grande attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti, un'opportunità per migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Tutti i clienti e soci hanno la possibilità di esprimere le proprie opinioni e segnalare eventuali criticità attraverso canali dedicati e accessibili. Il dialogo costante con le Banche affiliate, i loro clienti e le Società controllate consente di recepire in tempo reale le esigenze e le aspettative, favorendo un approccio proattivo nella gestione dei reclami.

Per garantire un processo di gestione efficace e strutturato, il Gruppo ha adottato il **Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami** e la relativa **Procedura operativa**, che disciplinano le modalità di ricezione, analisi e risposta alle segnalazioni. Per i casi di non conformità a politiche e normative, è stato predisposto anche un sistema di segnalazione delle violazioni "Whistleblowing", per consentire la segnalazione di presunte violazioni di disposizioni normative nazionali, dell'Unione Europea, nonché dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la sua implementazione e applicazione verrà approfondita nella sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese".

A supporto di questo processo, è stato implementato un applicativo informatico per la registrazione e la gestione dei reclami, che consente una tracciabilità completa e una gestione più efficiente delle segnalazioni. Inoltre, è in vigore una procedura specifica per la gestione delle lamentele verbali. Il modello adottato dal Gruppo supporta:

- una gestione efficiente, tempestiva e uniforme delle segnalazioni;
- l'individuazione di eventuali disservizi o anomalie nelle attività della Capogruppo, delle Banche affiliate e delle Società controllate;

- il miglioramento della qualità dei servizi offerti e della relazione con la clientela;
- la prevenzione di contenziosi e la mitigazione dei rischi reputazionali.

L'**Ufficio Reclami**, indipendente dalle funzioni preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, è collocato presso la Direzione General Counsel e svolge un ruolo chiave nel garantire un'efficace gestione delle segnalazioni. Le sue attività includono:

- **supporto alle Banche affiliate e alle Società controllate**, fornendo consulenza e indicazioni operative sulla gestione dei reclami;
- **gestione diretta dei reclami di competenza della Capogruppo**;
- **intervento su reclami specifici**, in base alla tipologia e all'importo, anche per le Banche affiliate e le Società controllate;
- **monitoraggio e controllo**, verificando la conformità della gestione dei reclami rispetto alla normativa vigente;
- **analisi dell'andamento delle segnalazioni**, con particolare attenzione alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per prevenire potenziali contenziosi.

La Direzione Compliance di Capogruppo ha accesso continuo al registro dei reclami e ai dati relativi alla gestione delle segnalazioni. Oltre a monitorare i reclami ricevuti e le risposte fornite, la Direzione Compliance presenta periodicamente agli organi aziendali una relazione sulla situazione complessiva delle segnalazioni, evidenziando eventuali criticità e proponendo azioni correttive per mitigare i rischi di non conformità.

Il Regolamento di Gruppo per la gestione dei reclami stabilisce che le Banche affiliate redigano una relazione annuale sui reclami ricevuti, mentre la Capogruppo predisponga una relazione consolidata di Gruppo. Entrambe le relazioni contribuiscono alla stesura della relazione consuntiva annuale della Direzione Compliance, rispettivamente per le Banche affiliate e per la Capogruppo. Inoltre, sia le Banche affiliate che la Capogruppo trasmettono le rispettive relazioni agli organi aziendali attraverso un flusso informativo dedicato.

Infine, la Direzione Internal Audit di Capogruppo verifica periodicamente il corretto funzionamento del processo di gestione dei reclami, assicurando che le strutture deputate alla gestione delle segnalazioni operino in conformità con le disposizioni normative e regolamentari.

Nell'esercizio 2024 i reclami complessivamente presentati dalla clientela del Gruppo sono stati n. 1.231 e 1.233 i processati (mediante invio di comunicazione interlocutoria). Nell'anno sono stati archiviati e risolti 1.206 reclami, di cui 102 relativi ai precedenti periodi di rendicontazione. I reclami ricevuti nel 2024 hanno riguardato per il 54,5% servizi bancari (671) e per il 37,8% servizi di credito/finanziamento (466). Una parte residuale di reclami ha riguardato prodotti di investimento, assicurativi e altro.

I reclami vengono gestiti secondo la normativa di settore e ciascuna Banca deve fornire un riscontro al cliente entro i termini previsti, differenziati in base all'oggetto del reclamo. I reclami di Cassa Centrale Banca, relativi all'esercizio 2024, aventi oggetto prodotti e servizi bancari e finanziari sono stati evasi mediamente in 29 giorni, quelli riferiti a servizi di pagamento in media in 8 giorni lavorativi, mentre quelli sui servizi di investimento hanno richiesto in media 13 giorni, per una media complessiva di 8 giorni, entro i termini massimi fissati dalla normativa.

## Reclami dei clienti

NUMERO DI RECLAMI PRESENTATI ATTRAVERSO SISTEMI FORMALI DI GESTIONE DEI RECLAMI, RIGUARDANTI QUESTIONI RELATIVE AGLI IMPATTI SOCIALI	u.m.	31/12/2024
Ricevuti durante il periodo di rendicontazione		1.231
Processati durante il periodo di rendicontazione		1.233
Archiviati/risolti durante il periodo di rendicontazione		1.206
di cui ricevuti nei precedenti periodi di rendicontazione e risolti durante il periodo di rendicontazione		102
Numero di azioni intraprese o i piani correttivi per tipologia per i casi archiviati/risolti nell'anno:	n.	
<i> misure disciplinari in applicazione del contratto collettivo nazionale applicato o del sistema disciplinare interno</i>		3
<i> procedure o altre misure organizzative (e.g. modifica di procedure e/o processi in essere)</i>		22
<i> altri metodi (e.g. rimborso al cliente)</i>		160
<i> nessuna azione o piano correttivo in quanto il reclamo è stato respinto o ritirato</i>		1.021

### Metriche

I reclami sono rilevati attraverso sistemi formali di gestione e classificati in base alle principali motivazioni segnalate dai clienti. L'analisi considera sia i reclami ricevuti nel periodo di rendicontazione sia quelli ricevuti in periodi precedenti ma risolti successivamente. Le informazioni includono il numero di reclami ricevuti, processati e archiviati/risolti.

I dati sono espressi in numero assoluto e rappresentano il conteggio effettivo dei reclami e delle azioni intraprese, divise per categoria al 31.12.2024. Si intende processato il reclamo per cui è stata inviata la comunicazione interlocutoria.

Anche nel 2024 non sono stati segnalati gravi problemi o incidenti in materia di diritti umani riferibili ai consumatori e/o agli utilizzatori finali.

### NEAM e la procedura sui reclami

Le informazioni richieste in merito a impatti e canali di segnalazione possono essere riscontrate all'interno del documento Complaints Handling Policy che NEAM ha implementato, pubblicato e che mantiene costantemente aggiornato. Coloro che hanno sollevato formalmente un reclamo mediante la procedura descritta all'interno della Policy hanno la possibilità di seguire la procedura stragiudiziale presso l'Autorità di Vigilanza lussemburghese. NEAM tiene aggiornato un registro dei reclami in cui sono riportati dati dettagliati sui reclamanti, sui reclami, sulla loro risoluzione e sulle misure adottate. Il registro è in formato elettronico e protetto. Su base annuale e non oltre il 31 maggio, la Società di gestione deve fornire direttamente alla CSSF una comunicazione sul numero di reclami gestiti dalla Società di gestione, nonché un resoconto dei reclami, delle misure adottate per gestirli e l'elenco dei terzi autorizzati a trattare i reclami.

### La gestione dei reclami in Prestipay

Prestipay adotta un approccio orientato alla trasparenza e alla centralità del cliente, implementando anch'essa strumenti e canali dedicati per garantire un dialogo continuo con i consumatori e gli utilizzatori finali.

La Società monitora costantemente il target market, verificando l'adeguatezza dell'offerta rispetto alle esigenze della clientela. Inoltre, ha sviluppato un sistema di gestione dei reclami che permette ai clienti di segnalare eventuali problematiche in modo tempestivo ed efficace.

Per migliorare la customer experience, Prestipay raccoglie recensioni online verificate e promuove survey periodiche, finalizzate a valutare la correttezza del processo di vendita, compresa la distribuzione assicurativa, e il livello di soddisfazione dei clienti.

I consumatori possono interagire con Prestipay attraverso diversi canali, tra cui:

- numero telefonico dedicato per il contatto diretto con il Servizio Clienti interno;
- area Riservata Cliente, che include una chat per una comunicazione immediata e personalizzata;
- survey assicurativa, per raccogliere feedback utili al miglioramento continuo dei servizi.

Tutte le informazioni sui canali di comunicazione sono disponibili sui siti internet della Società e riportate nella documentazione contrattuale e precontrattuale fornita al cliente, assicurando un accesso chiaro e immediato alle modalità di contatto e supporto.

### Sistema di Gestione per la Qualità di Allitude

Allitude adotta un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'obiettivo di mantenere una costante attenzione alle esigenze dei clienti. La Politica per la Qualità, definita dalla Direzione di Allitude, guida l'impegno dell'azienda nel miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, in particolare riguardo ai servizi offerti e al contesto in cui opera. Tale politica si fonda sull'adempimento dei requisiti normativi e sulla soddisfazione delle esigenze dei clienti, come indicato nei documenti di indirizzo strategico.

Anche Cassa Centrale Banca ha ottenuto la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015** per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, attestando la conformità ai più elevati standard internazionali. La certificazione riguarda la progettazione, erogazione e assistenza di servizi di tesoreria per Enti Pubblici (IAF32) e la progettazione ed erogazione di servizi di formazione in ambito bancario (IAF37), confermando l'impegno della Banca nell'offrire soluzioni efficienti e di qualità ai propri clienti.

### 3.3.3 Accesso a prodotti e servizi

[ESRS S4 S4-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Il Gruppo Cassa Centrale si impegna a garantire un accesso diffuso e inclusivo ai servizi bancari, combinando innovazione digitale e presenza fisica sul territorio. Questo approccio consente di rispondere alle esigenze di una clientela eterogenea, offrendo soluzioni flessibili per agevolare l'operatività bancaria, sia in ambito urbano che nelle aree meno servite da altri istituti finanziari.

La presenza capillare delle Banche affiliate garantisce un accesso diretto e continuativo ai servizi finanziari, offrendo un punto di riferimento per cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. Il personale delle filiali assicura un supporto qualificato, favorendo un'interazione immediata e la possibilità di ricevere assistenza personalizzata. Contrariamente alla tendenza del settore bancario che ha visto una riduzione della presenza fisica sul territorio, il Gruppo ha scelto di mantenere una solida rete di sportelli, rafforzando la prossimità con la clientela e assicurando la disponibilità di servizi essenziali a chi preferisce un contatto diretto per la gestione delle proprie esigenze bancarie.

Questa vicinanza territoriale assume un valore ancora maggiore per quelle persone che, per diverse ragioni, non utilizzano strumenti digitali come l'Internet Banking e preferiscono interagire direttamente con gli operatori bancari. Per maggiori informazioni in merito alla presenza bancaria sui territori, si invita ad approfondire la sezione "3. Informazioni sociali", capitolo "3.2 Comunità interessate", paragrafo "3.2.2.2 Processi di coinvolgimento delle comunità interessate".

### La piattaforma Inbank

Inbank rappresenta il fulcro dell'evoluzione commerciale del Gruppo Cassa Centrale, grazie alla possibilità di sviluppare modelli di interazione con la clientela basati su logiche digitali e "a distanza". Questo approccio consente di superare i limiti di una relazione esclusivamente incentrata sulla filiale, offrendo un'esperienza più flessibile e accessibile.

In continuità con il percorso di innovazione già avviato, è stato strutturato un programma di evoluzione dedicato, integrato nel Piano Strategico di Gruppo, per garantire un costante miglioramento dei servizi digitali e della user experience. Oltre all'introduzione di nuove funzionalità, sono proseguite le attività di aggiornamento e supporto alle Banche affiliate in ambito Banca Digitale e Inbank. A tal fine, è stato messo a disposizione materiale promozionale e sono stati realizzati video tutorial per illustrare in modo semplice e immediato le principali novità, aiutando i clienti a diventare più autonomi nell'utilizzo della piattaforma. I nuovi video si aggiungono a quelli già prodotti e condivisi da tutte le Banche affiliate sui propri siti, con l'obiettivo di promuovere formazione ed educazione finanziaria.

Gli assessment di accessibilità sono stati svolti per entrambi i touchpoint (app, web); con l'obiettivo di comprendere lo stato di conformità, stabilire le non conformità sulle quali intervenire e redigere il documento per la Dichiarazione di Accessibilità sui canali ufficiali Inbank, seguendo lo standard e le linee guida fornite da AGID. Sono stati svolti anche a fine delle ottimizzazioni per valutare l'effettiva efficacia delle azioni di remediation.

L'Accessibility Assessment del 2024 per Inbank App ha restituito dati significativi in merito alla conformità agli standard di accessibilità promossi dall'Accessibility Act. Per iOS, su 74 criteri esaminati, 45 sono risultati conformi, con un incremento del 33,3% dei criteri conformi allo standard EN301549 rispetto al 2023, mentre i criteri non conformi sono diminuiti del 40,8%. Per Android, dei 74 criteri analizzati, 46 sono conformi, con un aumento del 36% dei criteri conformi allo standard, e i criteri non conformi sono diminuiti del 39%. Lo standard EN301549, che supporta l'European Accessibility Act, definisce i requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT, basandosi sulle linee guida internazionali come le WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) Oltre a queste evidenze, il GdL ha portato avanti una serie di attività per rispondere in maniera sempre più efficace e definita all'esigenza di rendere accessibili i canali digitali di Inbank, tra cui:

- assessment tecnici dei canali digitali tramite analisi esperte, con aggiornamenti delle dichiarazioni di accessibilità;
- migrazione della quasi totalità dei siti istituzionali delle Banche affiliate su MyCMS, consentendo un controllo centralizzato sugli standard di accessibilità;
- miglioramento dell'accessibilità di Inbank App con nuove funzionalità e il rilascio di un aggiornamento a novembre 2024 per il ridimensionamento automatico del carattere;
- avvio di attività per migliorare l'accessibilità di Inbank Web, con analisi delle barriere esistenti e piani di remediation;
- comunicazione ufficiale delle linee guida di accessibilità a tutte le Banche affiliate, fornendo un riferimento chiaro per lo sviluppo di nuovi progetti digitali;
- partecipazione a tavoli di lavoro multidisciplinari (GdL, tavolo ABI) per il coordinamento delle attività e la condivisione delle best practice.

## Sicurezza fisica

Il Gruppo Cassa Centrale, cogliendo l'esigenza di presidiare a livello centralizzato gli aspetti legati alla sicurezza fisica delle persone e degli asset aziendali si è dotato di una struttura a ciò deputata, ovvero l'Ufficio Corporate Security al quale ha dato mandato di costituire processi e servizi finalizzati a elevare il livello di protezione dalle minacce fisiche delle persone, della clientela e dei beni aziendali.

Nel corso dell'anno in esame la struttura in parola ha proceduto ad avviare la creazione di un framework documentale di settore integrando la Policy di Sicurezza di Gruppo e definendo le misure di sicurezza e di gestione degli accessi per tutte le sedi, strutture ed edifici in genere di tutto il Gruppo.

La Politica e i suoi aggiornamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, su proposta della Direzione Information Technology e Security e si applica a Capogruppo, Banche affiliate, altre Società del Gruppo Bancario, altre Società del Gruppo Societario che erogano o utilizzano sistemi o Servizi ICT del Gruppo.

Il Gruppo ha inoltre adottato la Procedura di Gruppo sulle Misure di Sicurezza Fisica, la quale definisce gli standard di sicurezza fisica per la protezione degli asset aziendali, integrandosi con le misure di sicurezza logica, tra le principali azioni si evidenzia:

- creare una Security Control Room di Gruppo con l'obiettivo di gestire centralmente gli eventi di sicurezza fisica e a centralizzare la gestione di segnali di allarme e videosorveglianza;
- elaborare una metodologia e creare uno strumento tecnologico per la valutazione e gestione dei rischi di security;
- delineare e avviare attività interne di security intelligence finalizzate all'analisi delle minacce specifiche.

Infine, ha adottato la Procedura di Gruppo in Materia di Gestione degli Accessi Fisici, che regola le modalità di accesso agli stabili aziendali per garantire la protezione di persone, dati e beni materiali.

### 3.3.4 Riservatezza

[ESRS S4 S4-4]

[ESRS 2 MDR-A]

## Cybersecurity e Business Resilience

Il Gruppo Cassa Centrale adotta un approccio integrato alla cybersecurity per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, proteggendo i dati sensibili e i sistemi bancari da minacce informatiche. Attraverso l'impiego di tecnologie avanzate, processi strutturati e un team di specialisti, vengono implementate misure di sicurezza sia preventive che reattive, riducendo il rischio di attacchi e garantendo l'affidabilità dei servizi finanziari.

Parallelamente, la Funzione di Business Resilience ha sviluppato un Piano di Business Resilience, finalizzato al monitoraggio e alla gestione di potenziali scenari avversi che potrebbero compromettere l'erogazione dei servizi alla clientela. Il piano definisce strategie di risposta specifiche per garantire la continuità operativa, ridurre eventuali interruzioni e mitigare gli impatti sui consumatori. Tali strategie vengono sottoposte a test periodici, assicurando un costante aggiornamento e un'elevata reattività in caso di eventi critici, con un focus sulla prevenzione e tempestività di intervento.

Inoltre, in caso di incidenti operativi, di sicurezza o problemi ICT, relativi ai servizi forniti dalla Capogruppo, dalle Banche o dalle Società affiliate – inclusi quelli legati a strumenti come POS e ATM, utilizzati anche da non clienti – il Gruppo adotta una procedura strutturata per garantire una gestione tempestiva ed efficace degli eventi critici. La Procedura di Gruppo per la gestione di tali incidenti mira a minimizzare l'impatto operativo, garantire il ripristino tempestivo dei servizi e analizzare le cause per prevenire il ripetersi di eventi analoghi.

## Il Piano di Continuità Operativa di Allitude

In conformità con le normative vigenti del Gruppo e quelle esterne, Allitude ha implementato un Piano di Continuità Operativa (PCO) per garantire la resilienza aziendale in caso di interruzioni delle attività. Il piano è strutturato per rispondere prontamente a situazioni di emergenza, consentendo il recupero e il ripristino delle operazioni aziendali a livelli predefiniti. Esso comprende risorse, servizi e attività necessari per assicurare la continuità delle funzioni organizzative critiche.

Il Piano di Continuità Operativa, insieme ai suoi Allegati (incluso il Disaster Recovery Plan), viene rivisitato e aggiornato annualmente, assicurando la sua efficacia e adattamento alle esigenze aziendali e normative in continua evoluzione. L'aggiornamento effettuato nel 2024 ha rappresentato un'opportunità per ottimizzare e integrare diversi aspetti, tenendo conto delle evoluzioni del contesto interno ed esterno, nonché degli esiti delle analisi di Continuità Operativa (Business Impact Analysis – BIA e Risk Impact Analysis – RIA).

Gli aggiornamenti apportati al corpus documentale di Continuità Operativa nel 2024 derivano dai seguenti input:

- aggiornamento delle analisi di Continuità Operativa, ovvero la BIA e la RIA, condotte nel primo semestre dell'anno. La BIA ha analizzato 104 processi aziendali, individuando 34 processi critici, mentre la successiva RIA, realizzata con il supporto dell'Ufficio Rischi e Controlli, non ha evidenziato rischi alti o critici. Tuttavia, sono stati individuati alcuni rischi medi, principalmente relativi all'indisponibilità dei fornitori critici e alla necessità di rafforzare il processo di gestione delle terze parti (clausole, analisi del rischio, etc.). Inoltre, è stata confermata l'indisponibilità totale del personale come rischio residuo non gestito dal Piano di Continuità Operativa;
- adeguamento alla documentazione di Capogruppo attualmente vigente, incluse le disposizioni contenute nel Regolamento di Gruppo e nei template del Piano di Continuità Operativa e degli Allegati;
- indirizzamento dei rilievi BCE emersi dal Cyber Resilience Stress Test 2024 (CRST) e dalla Targeted Review on Cyber Resilience (TRCR), con particolare riferimento all'introduzione dell'attacco cyber tra gli scenari di indisponibilità previsti dal Piano di Continuità Operativa e dal Disaster Recovery Plan, nonché al rafforzamento delle procedure di ripristino da backup;
- aggiornamenti alle modifiche del contesto: sia interno (ad esempio, riorganizzazione delle sedi di Allitude, dismissione del Data Center di Cuneo), sia esterno (evoluzione delle minacce cyber, aggiornamenti normativi, etc.).

Le principali aree di intervento hanno riguardato:

- ruoli e responsabilità: il Comitato Emergenze e Crisi è stato riorganizzato per ottimizzare le responsabilità nelle diverse casistiche di applicazione, mentre il Nucleo di Emergenza Locale è stato integrato nel Comitato, semplificando la gestione delle emergenze;
- soluzioni di Continuità Operativa: le misure previste dal Piano e dagli Allegati sono state aggiornate per recepire i risultati delle analisi BIA/RIA, le richieste dei Process Owner e gli esiti dei test di continuità. Inoltre, sono state adeguate alle recenti evoluzioni tecnologiche e organizzative, come la migrazione alla tecnologia VOIP e la dismissione del Data Center di Cuneo;
- ottimizzazione dei processi: sono state riviste e semplificate le procedure di escalation, il coinvolgimento degli stakeholder e la gestione degli impatti operativi, sia a livello di Gruppo che extra Gruppo. Sono state inoltre aggiornate le procedure di rientro alla normale operatività e di comunicazione per garantire maggiore coerenza con i nuovi flussi decisionali;
- introduzione dell'attacco cyber come scenario di indisponibilità: per rispondere ai rilievi della BCE e alle normative vigenti, il Piano di Continuità Operativa e i relativi Allegati includono ora lo scenario di indisponibilità causato da un attacco cyber, riflettendo l'incremento delle minacce informatiche;

- aggiornamento degli Allegati: i contenuti degli Allegati, comprese le liste di contatto e distribuzione, l'elenco dei processi critici e la gestione dei rischi residui, sono stati adeguati a riflettere le modifiche al Piano e gli esiti delle analisi propedeutiche condotte nel 2024.

## Privacy e Data Protection

[ESRS S4 S4-1]

[ESRS 2 MDR-P]

[ESRS MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

Il Gruppo adotta un sistema strutturato per la gestione della privacy e della sicurezza dei dati, assicurando il rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e garantendo un trattamento conforme e sicuro delle informazioni. Considerata la natura altamente sensibile dei dati trattati nel settore bancario, vengono implementate misure avanzate di protezione per prevenire accessi non autorizzati, garantire la riservatezza delle informazioni e assicurare la fiducia della clientela.

Le Banche affiliate e le Società del Gruppo effettuano trattamenti di dati personali che implicano il monitoraggio su larga scala e la gestione di informazioni altamente riservate. Per prevenire rischi e garantire la conformità alle normative, il Gruppo ha adottato un **Regolamento sul Trattamento dei dati personali**, che definisce le istruzioni per tutti i soggetti coinvolti nel trattamento. La conformità al GDPR viene monitorata regolarmente, assicurando l'aggiornamento e il miglioramento continuo delle misure di sicurezza adottate.

Per rafforzare ulteriormente la sicurezza e la conformità, il Gruppo ha implementato:

- **procedure di selezione e nomina dei responsabili del trattamento dei dati**, assicurando un processo efficiente e trasparente;
- **processi per l'esercizio dei diritti degli interessati**, garantendo un accesso semplice e uniforme ai dati personali;
- **metodologie per la gestione della Privacy by Design e Privacy by Default**, limitando l'accessibilità ai dati solo per le finalità strettamente necessarie;
- **procedure per la gestione dei data breach**, con definizione chiara dei casi che richiedono la segnalazione al Data Protection Officer (DPO) e al Garante per la protezione dei dati personali.

Il Data Protection Officer (DPO), nominato dalla Capogruppo, assicura il rispetto della normativa e coordina le attività di compliance, supportato da un team interdisciplinare dedicato. Ciascuna Banca affiliata ha individuato il DPO della Capogruppo come referente per la protezione dei dati e ha designato un Referente Privacy interno, che funge da collegamento con la struttura centrale.

I dati di contatto del DPO sono pubblicati sui siti internet delle Banche affiliate e inclusi nella documentazione ufficiale, in conformità alle disposizioni vigenti.

Nel 2024 si sono registrati 110 eventi che hanno determinato violazioni della privacy dei clienti. Di questi, 107 sono eventi rilevati dall'Organizzazione mentre 3 sono emersi a seguito di denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'Organizzazione. Tali episodi non hanno determinato conseguenze per gli interessati e non si è resa necessaria la notifica né al Garante della privacy né ai soggetti stessi.

## Privacy clienti

NUMERO DI EVENTI/DENUNCE COMPROVATE RICEVUTE RIGUARDANTI LE VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI	u.m.	31/12/2024
Eventi rilevati dall'Organizzazione		107
Denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	n.	3
<b>Totale</b>		<b>110</b>

### La privacy in Allitude

Allitude ha adottato e implementato un sistema di gestione per il trattamento dei dati personali finalizzato a presidiare i rischi e ad adottare, tempo per tempo, le misure di sicurezza e tecnico-organizzative idonee alla protezione dei dati personali e, di conseguenza, dei diritti degli Interessati.

I presidi adottati sono funzionali a salvaguardare, anche indirettamente, la tutela del personale di Allitude e a garantire che non si adottino pratiche lesive, in generale, dei diritti degli interessati.

Allitude esercita, tempo per tempo, le valutazioni mirate a considerare l'adeguatezza dei suoi sistemi. La Società è sottoposta ad attività di controllo nel suo operato sulla gestione del trattamento dei dati personali e si adopera, attraverso certificazioni volontarie, ad attestare la conformità anche di parte dei processi rilevanti nel trattamento dei dati personali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, certificazione ISAE 3402).

### Metriche

Il rilevamento delle violazioni della privacy avviene attraverso sistemi interni di monitoraggio e segnalazione, che includono sia eventi individuati direttamente dall'Organizzazione sia denunce ricevute da parti esterne e successivamente confermate. Eventuali limiti metodologici possono derivare dalla complessità delle indagini e dalla variabilità delle segnalazioni.

I dati sono espressi in numero assoluto, indicando il conteggio effettivo delle violazioni rilevate e confermate, divise per modalità di rilevazione, al 31.12.2024.

## Impegno contro le Truffe Digitali

[ESRS S4 S4-4]

Il Gruppo Cassa Centrale adotta un approccio strutturato per garantire la sicurezza digitale dei propri clienti, contrastando le frodi informatiche e promuovendo un utilizzo consapevole degli strumenti digitali. Per rafforzare la protezione dagli attacchi cyber, il Gruppo ha avviato diverse iniziative in collaborazione con enti specializzati e istituzioni.

Tra le principali attività rientra la convenzione con il **Centro Nazionale Anticrimine Informatico della Polizia Postale**, volta a prevenire e contrastare le minacce digitali, tutelando clienti e utenti dei servizi bancari online. Inoltre, il Gruppo partecipa alla campagna **"I Navigati"**, promossa da CERTFin in collaborazione con Banca d'Italia, ABI, IVASS e Polizia di Stato, per sensibilizzare gli utenti sui rischi legati alle truffe digitali e agli attacchi informatici.

## Campagna di Cybersecurity Awareness del Gruppo Cassa Centrale: “I Navigati – Informatica e Sicuri”

Il Gruppo Cassa Centrale ha avviato delle campagne per sensibilizzare i propri clienti sull'uso sicuro degli strumenti digitali e aumentare la consapevolezza dei propri clienti, in particolare quelli over 45, aiutandoli a proteggersi dalle crescenti minacce. Anche nel 2024 ha confermato la sua adesione alla campagna di comunicazione sulla sicurezza informatica promossa dal CERTFin (CERT Finanziario Italiano) in collaborazione con Banca d'Italia, ABI, IVASS, Polizia di Stato, e patrocinata dal Garante per la Protezione dei Dati Personali e dall'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale, con il supporto di Meta.

La campagna, denominata “I Navigati”, ha visto la sua terza edizione focalizzarsi sul target dei clienti retail, con particolare attenzione alle problematiche legate alle truffe informatiche. L'obiettivo era quello di educare i cittadini a riconoscere le frodi online e adottare comportamenti virtuosi per navigare in sicurezza. La campagna è stata diffusa tra ottobre e dicembre 2024, utilizzando diverse piattaforme, tra cui il sito web dedicato <https://inavigati.certfin.it>, che ha raccolto materiali informativi sulle principali minacce informatiche.

La partecipazione del Gruppo Cassa Centrale alla campagna è stata il risultato di una collaborazione congiunta tra il Servizio Marketing, il Servizio Security e Resilience, e la Direzione Risorse Umane. La campagna ha avuto come punto di riferimento il payoff “I Navigati – Informatica e Sicuri”, un messaggio che punta a sensibilizzare i cittadini sull'importanza della sicurezza online attraverso il concetto di “essere navigati”, ovvero esperti e consapevoli in materia di cybersecurity.

Il focus della terza edizione è stato sull'impersonificazione delle minacce, evidenziando visivamente la figura del truffatore, con l'obiettivo di alterare la percezione della realtà rispetto alle truffe online. Il claim principale, “Le truffe hanno mille volti. Impara a riconoscerle”, invita gli utenti a diventare parte di una “super famiglia” esperta di cybersecurity, la famiglia “Navigati”, con la missione di promuovere un uso informato e sicuro delle nuove tecnologie e canali digitali.

Oltre alla prevenzione e alla formazione, il Gruppo integra sistemi di sicurezza avanzati nella propria offerta digitale, con l'obiettivo di garantire una navigazione protetta su Inbank e sugli altri servizi online. Le misure adottate comprendono strumenti di autenticazione sicura, sistemi di monitoraggio per il rilevamento di attività sospette e aggiornamenti continui dei protocolli di sicurezza informatica.

Per ridurre il rischio di frodi, il Gruppo invita i propri clienti a seguire alcune precauzioni essenziali:

- non condividere mai credenziali, PIN o codici di conferma, neanche con la banca o con il servizio clienti;
- evitare di cliccare su link sospetti ricevuti via e-mail, SMS, chat o social media che richiedono l'inserimento di dati personali;
- proteggere i dispositivi installando software aggiornati e scaricando le applicazioni bancarie solo da fonti ufficiali.

### 3.3.5 Accesso a informazioni di qualità e pratiche commerciali responsabili

#### Trasparenza dei prodotti e servizi bancari e finanziari

[ESRS S4 S4-1]

[ESRS 2 MDR-P]

[ESRS 2 MDR-A]

Il Gruppo si è dotato del **“Regolamento sulla Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari”** che formalizza e regola le procedure interne volte ad assicurare, nel rispetto delle “Disposizioni di trasparenza” della Banca d’Italia, che in ogni fase dell’attività di offerta dei prodotti sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali, alla correttezza dei comportamenti, nonché alle caratteristiche dei servizi prestati e della clientela.

Nello specifico, il Regolamento garantisce:

- **l’utilizzo di Modelli di Gruppo per l’esposizione delle caratteristiche dei prodotti e condizioni contrattuali**, oggetto di preventiva valutazione, anche con il coinvolgimento delle funzioni di controllo, in merito alla struttura dei prodotti con riferimento alla comprensibilità da parte dei clienti, alla loro conformità alle norme di legge, regolamentari e alle disposizioni delle Autorità di Vigilanza competenti;
- **la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela**, ogni qualvolta la normativa vigente preveda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, sia attestata per iscritto e formalmente approvata;
- **una pronta risposta alle richieste che possano provenire dalla clientela nel corso del rapporto** (come, ad esempio accesso al testo aggiornato del contratto qualora siano state apportate modifiche unilaterali, restituzione di somme indebitamente addebitate, obblighi di comunicazione alla clientela);
- **standard di Trasparenza e Correttezza** anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengono soggetti terzi estranei all’organizzazione interna;
- **l’adozione di forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non costituiscono un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.**

La Capogruppo e le Banche affiliate adottano specifiche procedure operative di Gruppo che regolano in dettaglio gli specifici ambiti oggetto di disciplina da parte del Regolamento.

Il Regolamento e i suoi aggiornamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, su proposta di Direzione Operations e Risorse Umane e con il parere della Direzione Compliance e si applica alla Capogruppo, alle Banche affiliate e alle Società finanziarie del Gruppo. A integrazione della normativa interna sopra richiamata, in particolare nell’ambito della Product Oversight Governance per i prodotti bancari al dettaglio, il Gruppo ha adottato il **“Regolamento di Gruppo in materia di nuovi prodotti”** e successivi documenti di procedura operativa che disciplinano il processo di elaborazione e la distribuzione nuovi prodotti e servizi bancari, nonché, l’avvio di nuove attività, progetti innovativi e l’inserimento in nuovi mercati.

Il Regolamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione, prevede una metodologia che classifica i prodotti rispetto alla loro rischiosità, complessità e costo e che definisce il target market di clientela al fine di assicurarsi che i prodotti offerti e venduti siano in linea con la propria clientela. A tal fine è stato introdotto un processo di raccolta delle esigenze del cliente e sono state implementate apposite procedure, anche informatiche, che permettono di individuare le classi di clienti per le quali i prodotti sono destinati (c.d. Target Market positivo) o non sono destinati (c.d. Target Market negativo). Con l’individuazione del Target Market, il Gruppo adempie all’obbligo di considerare gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento (c.d. Target Market) sia nella fase di ideazione dei prodotti sia nella fase di vendita dei medesimi e, di conseguenza, di elaborare e offrire prodotti che per livello di complessità e di rischio e costo siano adeguati alla clientela. Il Regolamento è altresì redatto in conformità alle Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo e assicura il rispetto di politiche e forme di remunerazione e incentivazione del personale e degli addetti alla rete di vendita che siano coerenti con gli obiettivi e i valori aziendali, le strategie di lungo periodo e che siano ispirate a criteri di diligenza, trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela.

Inoltre, è previsto un **processo di product testing** e di monitoraggio delle vendite finalizzato a verificare la necessità di revisione dei prodotti o delle politiche distributive. Il Regolamento e le procedure operative sono finalizzati ad assicurare che nelle fasi di elaborazione e di offerta e per tutto il ciclo di vita dei prodotti stessi, siano tenuti in considerazione gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti, i rischi tipici dei prodotti che possono determinare pregiudizi per i clienti e i possibili conflitti di interesse.

L'adozione delle procedure sviluppate nei suddetti documenti consente di presidiare i rischi legali e reputazionali e assicurare la sana e prudente gestione del Gruppo.

### **Trasparenza nei servizi di investimento**

[ESRS S4 S4-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Il Gruppo adotta il **Regolamento Finanza** e ulteriori specifiche normative interne, nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2014/65 (c.d. MiFID II) e relativa normativa di attuazione, formalizzano le regole di condotta che la Capogruppo e le Banche affiliate sono tenute a rispettare nella prestazione dei servizi di investimento alla clientela.

Il Regolamento e i suoi aggiornamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, su proposta di Direzione Finanza e si applica alla Capogruppo e alle Banche affiliate.

In tale ambito, la normativa interna richiamata stabilisce specifici obblighi in materia di informativa precontrattuale, informativa periodica e predisposizione della documentazione di marketing conforme agli obblighi imposti dalla Direttiva MiFID II e relativa normativa di attuazione.

Nello specifico, il Gruppo:

- raccoglie informazioni dettagliate sul cliente attraverso il questionario MiFID, al fine di definirne il profilo di rischio e il livello di conoscenza ed esperienza in materia di investimenti;
- verifica che il prodotto sia coerente con il profilo del cliente, valutando se sia in grado di comprenderne i rischi e se risponda ai suoi obiettivi finanziari (Test di Adeguatezza) o verifica se il cliente abbia le conoscenze e l'esperienza necessarie per comprendere i rischi del prodotto finanziario (Test di Appropriatezza);
- invia al cliente documentazione dettagliata e trasparente;
- garantisce un aggiornamento periodico delle informazioni, soprattutto in caso di variazioni nella situazione finanziaria, negli obiettivi di investimento o nella normativa di riferimento.

Con riferimento all'informativa alla clientela in materia di Sostenibilità, la Capogruppo e le Banche affiliate adottano, come già richiamato, la **Policy di Gruppo in materia di Sostenibilità nel settore dei servizi finanziari**. La Policy disciplina, tra l'altro, i presidi implementati a livello di Gruppo e in conformità con le previsioni del Regolamento (UE) 2019/2088 (c.d. SFDR) per garantire alla clientela che si avvale dei servizi di investimento di idonea informativa in merito a:

- l'integrazione dei rischi di Sostenibilità nelle decisioni di investimento ovvero nell'ambito delle consulenze in materia di investimenti o assicurative;
- le Politiche di due diligence per quanto riguarda gli effetti negativi nelle decisioni di investimento ovvero delle consulenze sui fattori di Sostenibilità;
- la coerenza delle Politiche di remunerazione con l'integrazione dei rischi di Sostenibilità.

La Policy si applica alla Capogruppo e alle Banche affiliate in qualità di partecipanti ai mercati finanziari e consulenti, regolando la gestione di portafogli e la consulenza su investimenti, incluse polizze assicurative, OICVM e prodotti pensionistici, per clienti retail e professionali.

L'attuazione della Policy è affidata al Comitato Wealth Management e ESG, che analizza i mercati e definisce le strategie di investimento, e al Chief Wealth Management and Treasury Officer (CWMTO), responsabile delle decisioni sui parametri ESG e delle azioni per mitigare gli impatti negativi sulla sostenibilità.

L'apposita informativa sulla Sostenibilità dei servizi finanziari prestati dalla Capogruppo e dalle Banche affiliate è pubblicata sui rispettivi siti internet istituzionali.

### Politica di Impegno

Nell'ambito della propria strategia di finanza responsabile e trasparenza nei servizi finanziari, il Gruppo ha adottato una **Politica di Impegno**, conforme alla Direttiva UE 2017/828 (SHRD2) e al Testo Unico della Finanza (TUF), approvata nel 2021 dal Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca. Questa politica definisce le modalità con cui il Gruppo, in qualità di gestore di attivi, monitora e interagisce con le società partecipate per promuovere una governance responsabile e sostenibile. Essa si propone di garantire un impegno attivo e trasparente degli investitori istituzionali e dei gestori di attivi nelle società quotate.

Attraverso tale politica, il Gruppo:

- **definisce criteri di monitoraggio e selezione degli investimenti**, valutando la dimensione e l'importanza della partecipazione nelle società quotate. Se la quota di partecipazione supera l'1% della capitalizzazione di mercato (Emittenti Significativi), il monitoraggio è sistematico e include l'analisi di aspetti finanziari e ESG. Per partecipazioni inferiori, il livello di monitoraggio e coinvolgimento viene deciso caso per caso, in base alla rilevanza dell'investimento e agli interessi degli investitori;
- **monitora le società partecipate** su aspetti finanziari, strategici, ESG e di rischio, per garantire pratiche aziendali trasparenti e sostenibili. L'analisi considera anche i rendiconti finanziari, i bilanci di sostenibilità, le relazioni sulla governance e altri indicatori chiave di performance;
- **dialoga con gli emittenti** per migliorare le loro performance di sostenibilità e governance e garantire informazioni chiare agli investitori e ai consumatori. Tale dialogo può avvenire tramite incontri diretti, partecipazione alle assemblee degli azionisti o richieste formali di chiarimenti;
- **esercita i diritti di voto con responsabilità** per influenzare decisioni aziendali coerenti con criteri di responsabilità sociale e ambientale;
- **collabora con altri azionisti** per promuovere best practice di governance e gestione del rischio, nel rispetto delle normative sui mercati finanziari;
- **gestisce i conflitti di interesse**, assicurando che le decisioni siano sempre nel miglior interesse degli investitori;
- **garantisce la trasparenza** pubblicando annualmente informazioni sulle modalità di attuazione della Politica di Impegno.

La Politica e i suoi aggiornamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, con il parere favorevole della Direzione Compliance e a seguito della verifica di adeguatezza della Direzione Finanza e si applica alla Capogruppo e alle Banche affiliate.

### Trasparenza nei servizi assicurativi

La Capogruppo e le Banche affiliate hanno adottato un apposito **Regolamento di Gruppo in materia di distribuzione assicurativa** che disciplina le regole e i modelli di distribuzione di contratti assicurativi a livello di Gruppo. Nell'ambito del Regolamento sono formalizzati, tra gli altri, gli appositi presidi di natura informativa nei confronti della clientela, sia con riferimento all'attività di distribuzione assicurativa posta in essere dalla Capogruppo e dalle Banche affiliate, sia in relazione ai prodotti offerti. Ulteriori obblighi informativi sono definiti nell'ambito delle Policy e dei Regolamenti disciplinanti la product governance dei prodotti assicurativi, compresi quelli di investimento assicurativo (IBIPs).

### 3.3.5.1 La gestione del credito

[ESRS S4 S4-1]

[ESRS 2 MDR-P]

La strategia creditizia rappresenta il quadro di riferimento per l'attività creditizia del Gruppo, mirata a sostenere l'economia locale e i bisogni dei territori in cui operano le Banche affiliate. In particolare, viene privilegiato il credito a favore di Famiglie e Piccole e Medie Imprese (PMI), rafforzando il ruolo delle Banche di Credito Cooperativo come partner di sviluppo per la comunità.

In sintonia con gli obiettivi fissati dal Piano Strategico, che riflettono anche le finalità mutualistiche proprie del Gruppo, la concessione del credito è orientata a soddisfare le esigenze finanziarie delle comunità, assicurando che i prodotti offerti siano coerenti con le caratteristiche e le necessità del mercato locale. Inoltre, la strategia mira a salvaguardare il patrimonio delle Società del Gruppo, garantendo la sostenibilità economica e la solidità patrimoniale nell'erogazione dei finanziamenti.

Anche nel 2024, l'attenzione si è concentrata sulla qualità del credito, sulla diversificazione settoriale e territoriale e sulla frammentazione del rischio, adottando misure specifiche per rafforzare la gestione creditizia:

- definizione di soglie di esposizione, per garantire un portafoglio equilibrato;
- adozione di un approccio prudente nella concessione del credito;
- collaborazione rafforzata tra le Direzioni Crediti delle Banche affiliate e le strutture corporate di Capogruppo, per assicurare un allineamento strategico e operativo e soglie di esposizione ben definite.

In linea con il proprio impegno per la sostenibilità e i diritti umani, il Gruppo adotta un principio di non discriminazione nell'assegnazione del credito e nell'offerta di servizi, garantendo pari opportunità di accesso ai prodotti finanziari per tutti i clienti, senza distinzioni di genere, età, etnia o altre condizioni personali. Tale impegno è sancito dalla **Politica sui Diritti Umani**, che si applica non solo ai dipendenti, ma anche ai clienti e a tutti gli stakeholder con cui il Gruppo interagisce. Per eventuali approfondimenti, si rimanda alla sezione "4. Informazioni sulla Governance", capitolo "4.1 Condotta delle imprese", paragrafo "4.1.2.2 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese".

#### Le Linee guida di Politica Creditizia di Gruppo

Nell'attività creditizia, al fine di assicurare una coerenza di comportamenti e di obiettivi, il Gruppo definisce i principi generali che costituiscono l'espressione dei criteri e delle modalità di valutazione e gestione del credito che la Capogruppo, le Banche affiliate e gli Intermediari Vigilati di Gruppo adottano nell'ambito della concessione e del rinnovo degli affidamenti.

Un elemento distintivo dell'approccio creditizio del Gruppo è la conoscenza diretta e approfondita del cliente, del suo gruppo di appartenenza, del territorio in cui opera e della sua esposizione creditizia complessiva. Questo approccio consente una valutazione della qualità del credito che si giova anche di informazioni di prossimità e garantisce un'adeguata frammentazione e diversificazione del portafoglio creditizio, riducendo il rischio. La messa a fattor comune di queste caratteristiche permette una valutazione basata su:

- l'andamento storico dell'attività del cliente;
- la sua storia familiare e aziendale;
- la tipologia di investimento per cui il credito è richiesto o in essere.

La valutazione del merito di credito deve incorporare anche l'esame dei rischi associati ai fattori ESG ed in particolare, tenuto conto delle condizioni finanziarie della controparte, i potenziali impatti sulle sue performance economico-finanziarie e patrimoniali, i quali potrebbero derivare da trend climatici in atto o da specifici eventi a causa del grado di esposizione a rischi fisici e di transizione. La valutazione rafforzata della sostenibilità ESG si incentra su:

- modello di business, sul contesto di mercato, sui requisiti normativi previsti per il settore specifico e sui potenziali impatti sulla posizione finanziaria del cliente conseguenti a tale nuova regolamentazione;

- sull'esposizione dello specifico settore di attività economica ai rischi climatici e ambientali, valutando in particolare la sussistenza di piani aziendali volti alla progressiva diversificazione o introduzione di adeguati presidi idonei ad assicurare la mitigazione di tali rischi (investimenti volti a modificare la localizzazione degli stabilimenti, introdurre elementi di protezione, ridurre le emissioni di gas).

Per rafforzare questo approccio, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo a dicembre 2024 ha approvato e adottato la **"Policy di Gruppo in ambito ESG per la concessione del credito"**, che disciplina l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nelle decisioni di finanziamento. Questa Policy stabilisce criteri chiari per il finanziamento alle imprese, valutando i rischi associati e il loro impatto sulla solidità economico-finanziaria delle controparti, in linea con l'impegno del Gruppo per la sostenibilità e la finanza responsabile.

Inoltre, il Gruppo è impegnato nel rispetto rigoroso delle normative in materia di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, ponendo particolare attenzione all'operatività con soggetti residenti in paesi a restrizioni beni o a fiscalità privilegiata ovvero operanti in settori controversi, e ai relativi impatti negativi specialmente sull'immagine aziendale.

La Policy si applica direttamente alla Capogruppo e alle Banche affiliate, che devono recepirla e attuarla, e indirettamente agli Intermediari Vigilati di Gruppo.

L'organo responsabile dell'attuazione della Policy è il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, che la approva su proposta della Direzione Crediti, con il parere della Direzione Compliance e la valutazione della Direzione Risk Management.

### 3.3.6 Credito con finalità sociale

[ESRS S4 S4-4]

[ESRS 2 MDR-A]

[ESRS 2 MDR-M]

La politica di credito responsabile del Gruppo Cassa Centrale si concretizza anche attraverso l'erogazione di **servizi di consulenza finanziaria e programmi di riduzione del debito**, che favoriscono la riduzione del rischio di sovraindebitamento dei consumatori, migliorando la loro salute finanziaria nel lungo periodo, nonché mediante un'attività di sensibilizzazione, in particolare rivolta alle nuove generazioni, verso le tematiche finanziarie, al fine di favorire la conoscenza di strumenti di investimento, protezione e previdenza.

Nel comparto del credito responsabile, l'impegno del Gruppo a sostegno di famiglie e piccole e medie imprese si concretizza con l'inclusione di finalità prevalentemente sociali nell'offerta dei diversi strumenti di credito. Nello specifico, i finanziamenti destinati al sociale sono sviluppati, valutati e intermediati da Cassa Centrale Banca attraverso diversi canali, quali:

- la valutazione qualitativa dell'iniziativa affiancata all'analisi quantitativa;
- l'adesione a protocolli e convenzioni con Enti Pubblici, e Associazioni di categoria per finanziamenti a condizioni facilitate, anche ai fini dell'internazionalizzazione delle imprese;
- la collaborazione organica con il sistema dei Confidi;
- lo sviluppo di relazioni finanziarie con Consorzi di secondo livello, espressione della Cooperazione sociale, nonché attraverso la stipula di convenzioni in rappresentanza delle Banche affiliate con realtà della Cooperazione;
- l'operatività sui contributi pubblici rivolti alle famiglie (es. acquisto abitazione, prestiti d'onore, etc.).

Nel corso del 2024 Cassa Centrale Banca ha realizzato e pubblicato il Portale ESG, uno strumento dedicato ai clienti per supportarli nella transizione ecologica. Il portale aiuta le imprese e le famiglie a cogliere le opportunità della transizione ecologica, fornendo strumenti concreti per un'economia più sostenibile, e alle opportunità del Piano Industria 5.0. Il portale è accessibile al link [www.portalesg.cassacentrale.it](http://www.portalesg.cassacentrale.it) e presenta cinque sezioni che offrono:

1. video informativi sulla sostenibilità;
2. panoramica su finanziamenti e agevolazioni per la crescita sostenibile;
3. servizi di consulenza personalizzata;
4. soluzioni assicurative per la protezione di beni e patrimoni;
5. opzioni di finanza sostenibile per investimenti responsabili.

Il Gruppo Cassa Centrale sostiene attivamente famiglie, imprese e il Terzo Settore attraverso un'offerta di prodotti finanziari con finalità sociale e ambientale, favorendo l'inclusione finanziaria e la crescita sostenibile dei territori.

Per le **famiglie**, il Gruppo mette a disposizione soluzioni dedicate a supporto di specifiche esigenze, tra cui:

- prestiti a condizioni favorevoli per giovani e studenti, come i prestiti d'onore;
- mutui garantiti dal Fondo CONSAP, per facilitare l'accesso al credito;
- finanziamenti agevolati per famiglie colpite da calamità naturali.

Per **imprese, artigiani e ditte individuali**, l'offerta include:

- finanziamenti dedicati all'imprenditoria giovanile e strumenti con garanzia SACE, per favorire l'accesso al credito e la crescita delle aziende;
- soluzioni di microcredito e finanziamenti a start-up pensati per sostenere piccole o nuove attività imprenditoriali;
- finanziamenti per l'imprenditoria femminile;
- misure straordinarie, come finanziamenti casistiche emergenziali (es. a imprese colpite da calamità naturali) e altri interventi con finalità sociali.

Di seguito vengono presentati i principali prodotti con finalità sociale del Gruppo.

#### Prodotti e servizi con finalità sociale per segmento - Nuovi Finanziamenti nell'anno

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER SEGMENTO – NUOVI FINANZIAMENTI NELL'ANNO	31/12/2024				
	Numero operazioni	Importo erogato per prodotti e servizi con finalità sociale	Importo erogato totale del segmento	Incidenza sul totale segmento	
	u.m.	n.	Euro	Euro	%
Famiglie		4.197	416.087.342	3.213.706.583	12,9%
Imprese, artigiani e ditte individuali		4.646	694.493.414	4.714.221.160	14,7%
Enti, associazioni e comitati		399	36.261.363	37.080.363	97,8%
<b>Totale</b>		<b>9.242</b>	<b>1.146.842.119</b>	<b>7.965.008.106</b>	<b>14,4%</b>

#### Metriche

La misurazione dei prodotti e servizi con finalità sociale si basa sull'analisi delle operazioni erogate nel periodo di riferimento, distinguendo tra diverse categorie di beneficiari. Il monitoraggio avviene attraverso il numero di operazioni erogate durante l'anno, l'importo erogato per prodotti e servizi con finalità sociale, l'importo erogato totale del segmento e il rapporto tra l'importo erogato ed il totale segmento.

Sono stati inseriti solo i mutui operativi al 31.12 e non altre tipologie di finanziamento, in particolare sono stati esclusi i rifinanziamenti, finanziamenti verso controparti diverse da famiglie, imprese ed enti/associazioni. Ai finanziamenti con finalità sia sociale che green è stata data priorità alla finalità green.

Il numero di operazioni è espresso in valore assoluto. In caso di finanziamenti in pool sono state conteggiate le singole quote di partecipazione. Gli importi indicati sono quelli accordati resi operativi nell'anno ed espressi in Euro.

I valori relativi ai Nuovi finanziamenti nell'anno sono inclusi nei saldi al 31.12.24, riportati nella sezione "Andamento della gestione del Gruppo Cassa Centrale" della Relazione sulla Gestione, nella tabella "Attività per cassa verso la clientela".

## **Mutuo Prima Casa Giovani**

Tra i finanziamenti indirizzati ai giovani, il prodotto principale è il "Mutuo Prima Casa Giovani", che consente di accedere al "Fondo di garanzia per l'acquisto della prima casa" per importi fino all'80% della quota capitale del finanziamento richiesto.

## **Accordi e convenzioni per il credito agevolato**

Nel corso del 2024, Cassa Centrale Banca ha rafforzato il proprio impegno a supporto delle imprese e delle famiglie, siglando una serie di accordi e convenzioni per favorire l'accesso al credito in condizioni agevolate e promuovere la crescita economica e la sostenibilità nei territori in cui opera.

### **1. Sostegno alle imprese e alle economie locali**

Il Gruppo ha siglato un protocollo d'intesa con AVEPA (Agenzia Veneta per i Pagamenti in Agricoltura) e le principali Banche affiliate operanti in Veneto. L'accordo permette l'anticipazione dei contributi destinati alle aziende agricole titolari dei diritti all'aiuto, tramite finanziamenti a condizioni agevolate.

Un'ulteriore convenzione è stata sottoscritta con la Regione Puglia per MiniPia (Pacchetti Integrati di Agevolazione), con l'obiettivo di facilitare l'accesso al credito per le piccole imprese, sostenere il posizionamento delle piccole imprese a livello nazionale e internazionale e qualificare l'occupazione regionale, inclusa l'occupazione femminile.

Il Gruppo ha aderito al Fondo Veneto Competitività – "Sezione Transizione" che supporta programmi innovativi volti a introdurre innovazioni tecnologiche di prodotto e di processo, ammodernare i macchinari e gli impianti e accompagnare i processi di riorganizzazione e ristrutturazione aziendale, anche in un'ottica di promozione della digitalizzazione e di riconversione dell'attività produttiva verso un modello di economia circolare e sviluppo sostenibile.

Per rafforzare il legame con gli enti locali, il Gruppo ha sottoscritto un protocollo d'intesa con ANFIR (Associazione Nazionale delle Finanziarie Regionali), con l'obiettivo di rafforzare le collaborazioni già in essere a livello locale. L'iniziativa si inserisce nell'ambito della recente riforma degli incentivi pubblici a favore delle imprese con la finalità di standardizzare gli attuali strumenti di aiuto. L'individuazione di prodotti specifici, rispondenti alle esigenze del tessuto imprenditoriale e sinergici con gli strumenti gestiti dalle singole Finanziarie a valere su fondi pubblici e su fondi propri, potrà favorire lo sviluppo della collaborazione tra ANFIR e il Gruppo Cassa Centrale, potenziando e integrando le rispettive capacità operative per accompagnare lo sviluppo delle imprese.

Nell'ambito della gestione delle emergenze, è stata attivata una convenzione con Finanziaria Ligure per lo Sviluppo Economico (F.L.S.E.), destinata a sostenere le imprese colpite dagli eventi atmosferici avversi del novembre 2023.

Per promuovere la cooperazione e facilitare l'accesso al credito alle imprese locali, è stato firmato un Protocollo d'Intesa con l'Associazione Compagnia delle Opere (CDO), finalizzato a favorire la collaborazione tra le sedi locali CDO e le Banche affiliate, consentendo loro di stipulare accordi su base territoriale e offrire prodotti finanziari a condizioni agevolate per gli associati.

### **2. Microcredito e finanziamenti agevolati**

Il Gruppo ha rafforzato il proprio impegno nel microcredito attraverso un Addendum alla Convenzione con l'Ente Nazionale per il Microcredito (ENM). L'iniziativa consente alle Banche affiliate di individuare più facilmente partner specializzati per l'erogazione dei servizi ausiliari al microcredito, garantendo un maggiore supporto alle microimprese e ai lavoratori autonomi che necessitano di soluzioni finanziarie dedicate.

Nel 2024, il Gruppo Cassa Centrale ha proseguito il proprio impegno nel supporto alle piccole e medie imprese del territorio, favorendo l'accesso al credito attraverso finanziamenti assistiti dalla Garanzia Pubblica. Attraverso il Fondo Centrale di Garanzia per le PMI, il Gruppo ha reso disponibili strumenti finanziari dedicati, che permettono alle imprese di ottenere condizioni di finanziamento più favorevoli, riducendo al contempo il rischio per le Banche affiliate. Anche nel 2024, il Gruppo ha continuato a intermediare volumi significativi con il Fondo Centrale di Garanzia, anche avvalendosi della garanzia fornita dai Confidi convenzionati e contro-garantita da Mediocredito Centrale.

Parallelamente, il Gruppo ha rinnovato per le Casse Rurali trentine la collaborazione con **Cooperfidi**, volta a sostenere le imprese del comparto zootecnico e delle relative filiere. Questa convenzione prevede finanziamenti agevolati destinati a migliorare i processi produttivi, ridurre l'impatto ambientale e favorire il ricambio generazionale. Il finanziamento è erogato avvalendosi di una provvista agevolata composta per il 36% da Cooperfidi e per il 64% da fondi propri. Il tasso applicato, fisso o variabile, risulta particolarmente vantaggioso, grazie alla media ponderata tra il tasso della provvista bancaria e la remunerazione dello 0,10% sulla provvista di Cooperfidi. I finanziamenti, garantiti fino all'80% dell'importo erogato, con soglia massima fino a 1 Milione di Euro (salvo deroghe), da restituire in rate semestrali con durata fino a 20 anni. Il meccanismo rotativo del fondo permette di reinvestire progressivamente le risorse restituite dai beneficiari, ampliando il sostegno ad altre realtà del settore.

Il Gruppo ha rafforzato la propria offerta di servizi finanziati attraverso un accordo di collaborazione con **Mediocredito Centrale** nell'ambito dei servizi specializzati di factoring. Un passo significativo nel rafforzamento delle relazioni industriali e strategiche tra le due istituzioni finanziarie italiane, che così consolidano la loro partnership e il loro posizionamento come attori chiave nel mercato del credito. In particolare, Mediocredito Centrale, tramite la sua struttura specializzata MCC Factor, offrirà alle imprese clienti delle 65 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen affiliate al Gruppo Cassa Centrale diversi servizi tra cui, ad esempio, quelli di factoring pro soluto e pro solvendo, dilazione di pagamento, reverse factoring. L'intesa si inserisce in un progetto più ampio di collaborazione tra le due realtà, volto a creare sinergie e soluzioni innovative per le aziende clienti, promuovendo così la crescita economica e lo sviluppo sostenibile dell'intero sistema Paese e delle piccole e medie imprese che lo compongono. Le aziende clienti del Gruppo Cassa Centrale potranno beneficiare di condizioni vantaggiose e di un supporto specializzato in grado di garantire maggiore flessibilità e nuove soluzioni finanziarie che contribuiranno a sostenerne la crescita e la competitività.

A conferma del proprio impegno nel supportare la crescita imprenditoriale e la cooperazione, il Gruppo ha introdotto lo strumento finanziario "**Promofondo**", con l'obiettivo di rilanciare il Fondo di Rotazione dedicato al finanziamento, a tassi agevolati, di progetti di sviluppo imprenditoriale e di interesse cooperativo. L'importo massimo richiedibile per ogni singolo finanziamento è di 1 Milione di Euro con una durata massima di 15 anni.

### 3. Finanziamenti per la sostenibilità e l'innovazione

Il Gruppo Cassa Centrale offre una gamma di soluzioni finanziarie volte a supportare la transizione energetica e la riduzione delle emissioni, promuovendo la sostenibilità ambientale attraverso strumenti dedicati a privati e imprese. Tra questi figurano il "Mutuo Privati Green", il Plafond a Sostegno dei Finanziamenti Green da 1,3 Miliardi di Euro per il periodo 2024-2027, l'emissione di Green Bond da 100 Milioni di Euro e la Convenzione Green con SACE per incentivare investimenti sostenibili nelle imprese. Per maggiori dettagli sulle iniziative ambientali e i prodotti finanziari legati alla sostenibilità, si rimanda alla sezione ambientale della presente rendicontazione.

A rinforzo dell'accordo siglato con SACE in merito alla Garanzia Green, il Gruppo Cassa Centrale ha sottoscritto anche la convenzione "Garanzia Futuro" con l'obiettivo di favorire e sostenere il processo di crescita delle imprese in Italia e sui mercati globali. L'accordo in parola consente alle Banche affiliate di mettere a disposizione delle imprese la garanzia di SACE con una copertura pari al 70%, per sostenere operazioni di rilievo strategico per l'economia del Paese, sotto i profili dell'internazionalizzazione, della sicurezza economica e dell'attivazione di processi produttivi e occupazionali in Italia. I finanziamenti saranno concessi per investimenti, già sostenuti o ancora da sostenere, o per esigenze di capitale circolante, che rientrino nelle macrocategorie individuate da SACE. Tra queste: infrastrutture (prioritarie, energy, idriche, sociali o digitali), sviluppo di aree economicamente svantaggiate, riduzione del rischio sismico e idrogeologico, filiere strategiche, innovazione tecnologica e digitale e imprenditoria femminile. La nuova convenzione conferma ancora una volta l'impegno nel finanziare la transizione sostenibile delle aziende, l'innovazione, la competitività del Paese e delle imprese italiane nel mondo, i livelli occupazionali

attraverso nuovi strumenti e un'offerta sempre più articolata. Per maggiori informazioni in merito all'accordo per l'accesso alla Garanzia Green si invita a consultare la sezione "2. Informazioni ambientali", capitolo "2.2 Cambiamenti climatici", paragrafo "2.2.3.2 Azioni e iniziative".

Nel 2024 sono stati erogati 16.863 nuovi finanziamenti assistiti da garanzie/controgaranzie per un totale di 2.400.140.160 Euro, garantiti per 1.751.258.967 Euro.

### Finanziamenti assistiti da garanzia o controgaranzia

FINANZIAMENTI ASSISTITI DA GARANZIA O CONTROGARANZIA	31/12/2024		
	Nuove erogazioni nell'anno	Nuove erogazioni nell'anno	Nuove erogazioni nell'anno
	Numero operazioni	Valore monetario totale dei finanziamenti	Valore monetario della quota garantita
u.m.	n.	Euro	Euro
Fondo Centrale di Garanzia	12.285	1.802.486.792	1.359.052.673
Confidi	3.396	267.674.943	175.520.894
Ismea	442	101.004.875	62.402.633
Altri Enti Pubblici	674	80.022.220	45.467.337
Sace	66	148.951.330	108.815.431
Fei	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>16.863</b>	<b>2.400.140.160</b>	<b>1.751.258.967</b>

FINANZIAMENTI ASSISTITI DA GARANZIA O CONTROGARANZIA	31/12/2024		
	In essere al 31.12	In essere al 31.12	In essere al 31.12
	Numero operazioni	Valore monetario totale dei finanziamenti	Valore monetario della quota garantita
u.m.	n.	Euro	Euro
Fondo Centrale di Garanzia	98.446	7.765.159.853	6.362.005.108
Confidi	12.580	966.442.099	573.976.297
Ismea	4.411	475.841.040	329.092.280
Altri Enti Pubblici	5.708	470.083.341	343.246.295
Sace	297	393.375.050	327.026.832
Fei	2	152.377	76.189
<b>Totale</b>	<b>121.444</b>	<b>10.071.053.760</b>	<b>7.935.423.001</b>

### Metriche

I dati includono il numero totale di operazioni, il valore monetario (in Euro) complessivo del finanziamento e il valore garantito. I finanziamenti assistiti sono suddivisi per tipologia di garanzia pubblica.

Il numero di operazioni è espresso in valore assoluto, mentre gli importi indicati sono quelli accordati resi operativi nell'anno ed espressi in Euro. I dati si riferiscono ai valori al 31.12.2024. La tabella Nuove erogazioni nell'anno si riferisce alle sole nuove erogazioni nel corso del 2024.

Nel caso in cui una garanzia sia a copertura di più rapporti è stata conteggiata una sola volta così come il valore dell'importo garantito.

I valori relativi ai Nuovi finanziamenti nell'anno e dei Finanziamenti in essere al 31.12.24 sono inclusi nei saldi al 31.12.24, riportati nella sezione "Andamento della gestione del Gruppo Cassa Centrale" della Relazione sulla Gestione, nella tabella "Attività per cassa verso la clientela".

### Evoluzione dei servizi finanziari

Nel quadro della strategia di innovazione dei servizi finanziari, il Gruppo Cassa Centrale ha siglato una partnership strategica con **Worldline [Euronext: WLN]**, leader nei pagamenti digitali. La collaborazione riguarda l'intera catena del valore dell'accettazione dei pagamenti digitali e dell'acquiring internazionale per i 1.491 filiali delle 65 Banche affiliate del Gruppo, distribuite su tutto il territorio nazionale.

L'accordo prevede la fornitura e gestione dei POS, nonché il convenzionamento in esclusiva per i circuiti internazionali, con un portafoglio di circa 100 mila terminali, che nel 2024 hanno generato complessivamente volumi di transato per 9,8 Miliardi di Euro. Con questa iniziativa, il Gruppo Cassa Centrale punta a rafforzare la qualità e la competitività dei servizi offerti agli esercenti, ampliando l'offerta con soluzioni innovative e vantaggiose per il mercato. L'intesa rientra tra le iniziative strategiche del Gruppo, consentendo di generare benefici a medio termine e di potenziare il proprio posizionamento nel settore dei pagamenti digitali. L'expertise di Worldline, a livello nazionale e internazionale, offrirà vantaggi concreti in termini di innovazione ed evoluzione del portafoglio prodotti, migliorando la customer experience per i clienti delle Banche affiliate e supportandone la crescita e la competitività.

### Prodotti di credito di Prestipay

Prestipay è impegnata per mettere a disposizione delle famiglie clienti delle Banche affiliate, prodotti di credito realizzati secondo i principi di trasparenza e sostenibilità, favorendo un approccio al credito responsabile e consapevole al fine di limitare fenomeni di sovra indebitamento.

La Società individua il target market dei prodotti e fornisce delle linee guida per la corretta distribuzione degli stessi nel rispetto della normativa POG.

Nel corso del 2024 la Società ha finalizzato il progetto di internalizzazione del prodotto di Cessione del Quinto dello Stipendio e della Pensione e avviato la distribuzione dello stesso attraverso le filiali delle Banche affiliate convenzionate.

Attraverso il proprio prodotto di Cessione del Quinto la Società intende mettere a disposizione della clientela una soluzione di finanziamento personale volta a promuovere l'inclusione finanziaria:

- offrendo un'opportunità di credito a chi potrebbe non avere altre forme di accesso al finanziamento, come nel caso di persone con un credito limitato o storico di pagamento negativo;
- riducendo il rischio di insolvenza grazie alla modalità di pagamento che prevede l'addebito diretto sulla busta paga o sulla pensione;
- ampliando l'accesso al credito anche a categorie vulnerabili, come i pensionati che spesso hanno meno opzioni di finanziamento.

### 3.3.7 Finanza responsabile

[ESRS S4 S4-4]

[ESRS 2 MDR-A]

Nel panorama finanziario, la Capogruppo e le Società controllate svolgono un ruolo strategico nel supportare le Banche affiliate e la loro clientela, garantendo sia l'efficienza operativa dei servizi bancari sia un'offerta diversificata di soluzioni di investimento. Attraverso un modello integrato, il Gruppo assicura continuità e qualità nei servizi di intermediazione finanziaria, consentendo alle Banche affiliate di proporre ai propri clienti strumenti di investimento in linea con le diverse esigenze patrimoniali e di pianificazione finanziaria.

L'offerta del Gruppo comprende un'ampia gamma di servizi finanziari.

Come già illustrato nel paragrafo soprastante "Trasparenza dei prodotti e servizi bancari e finanziari", il Gruppo dispone di una Policy di Gruppo in materia di Sostenibilità nel settore dei servizi finanziari che integra dei principi ESG nelle attività di investimento e consulenza finanziaria.

Un ulteriore elemento chiave riguarda la classificazione dei prodotti finanziari, con livelli di disclosure chiari e strutturati sia in fase precontrattuale sia nella rendicontazione periodica, garantendo ai clienti maggiore trasparenza sulle caratteristiche di sostenibilità delle soluzioni di investimento proposte.

All'interno di questo quadro **NEAM** (Nord Est Asset Management), la Società di gestione del Fondo **NEF**<sup>24</sup>, ha adottato una "**Sustainability Risk Policy**" dedicata alla gestione dei rischi di sostenibilità relativi ai suoi comparti. Questa policy include misure di esclusione su specifici settori e attività considerate controverse (**Exclusion Policy**), al fine di prevenire impatti negativi sugli investimenti e migliorare il profilo di sostenibilità del portafoglio.

Nello specifico, NEAM esclude totalmente dagli investimenti in tutti i comparti di NEF:

- le armi controverse, incluse le mine antipersona e le munizioni a grappolo;
- le aziende coinvolte in gravi violazioni dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite o delle linee guida OCSE per le imprese multinazionali.

Per i comparti NEF classificati come prodotti finanziari conformi agli **articoli 8 e 9 SFDR**, NEAM applica ulteriori restrizioni, escludendo investimenti in tabacco e attività correlate e produzione di armamenti, che, sebbene non completamente vietata, è fortemente scoraggiata.

Infine, NEAM garantisce che i rischi di sostenibilità siano comunicati in modo trasparente agli investitori attraverso il prospetto informativo di NEF, fornendo ex ante tutte le informazioni rilevanti sugli impatti ambientali e sociali degli investimenti.

Nella convinzione che un'offerta adeguata di prodotti e servizi sia funzionale all'efficacia delle proposte di investimento, il Gruppo Cassa Centrale, attraverso NEAM ha istituito alcuni comparti di NEF, coerenti con i principi della finanza sostenibile e responsabile, le cui decisioni di investimento tengono conto dei seguenti criteri:

---

<sup>24</sup> Il Fondo NEF è un organismo di investimento collettivo in valori mobiliari ("UCITS") ai sensi della Direttiva del Consiglio 2009/65/EC, come successivamente modificata ("Direttiva UCITS").

Presidi di sostenibilità	Descrizione
Positive screening	<p>Investire principalmente in attività selezionate sulla base di criteri di Sostenibilità. Per Sostenibilità si intendono criteri ecologici (ambiente - E) e sociali (sociali - S), nonché di buona gestione societaria e governativa (Governance - G) quali per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ la capacità della Società di controllare il proprio impatto ambientale diretto e indiretto, imitando il proprio consumo di energia, riducendo le emissioni di gas serra, lottando contro lo sfruttamento delle risorse e proteggendo la biodiversità;</li> <li>■ l'aspetto sociale collegato al capitale umano dell'emittente e quello collegato ai diritti umani in generale;</li> <li>■ l'effettiva struttura di corporate governance che garantisce il raggiungimento dei propri obiettivi di lungo periodo.</li> </ul>
Negative screening	<p>Astenersi dall'investire in Società le cui attività principali sono in settori c.d. controversi, quali ad esempio quello del tabacco, della pornografia, del gioco d'azzardo, delle armi e/o in Paesi nei quali per esempio siano attuate o tollerate gravi violazioni dei diritti umani.</p> <p>Dall'entrata in vigore del prospetto datato 2 dicembre 2024 NEAM espande il negative screen su tutta la gamma di comparti che promuovono caratteristiche ambientali o sociali o che hanno un obiettivo sostenibile (classificati art. 8 e art. 9 per SFDR) allineandosi con i criteri di esclusione del EU Climate Transition Benchmark (CTB)*. Le esclusioni del CTB si riferiscono a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ aziende coinvolte in qualsiasi attività legata ad armi controverse;</li> <li>■ aziende coinvolte nella coltivazione e produzione di tabacco;</li> <li>■ aziende ritenute in violazione dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite (UNGC) o delle Linee Guida dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) per la gestione delle attività economiche.</li> </ul> <p>NEAM applica il punto (a) del negative screen CTB a tutti i comparti del Fondo NEF e non si limita al tema delle armi controverse, ma applica anche un'esclusione totale relativa ad aziende con importanti ricavi generati da servizi/prodotti orientati agli armamenti o alla guerra.</p> <p>Per i comparti che promuovono caratteristiche ambientali o sociali o che hanno un obiettivo sostenibile (classificati art. 8 e art. 9 per SFDR), è inoltre richiesto di promuovere ulteriormente l'eticità escludendo altri settori controversi come, per esempio, quelli legati al gioco d'azzardo, alla pornografia e ai combustibili fossili. Tali esclusioni/limitazioni possono variare da un comparto all'altro in base all'obiettivo, alla strategia e all'investimento.</p>

\*CTB exclusions are listed in points (a)-(c) of footnote 4 (Article 12(1)(a)-(c) of Commission Delegated Regulation (EU) 2020/1818).

NEAM verifica in che misura i PAI delle aziende nel portafoglio sono migliorati o peggiorati rispetto all'anno precedente su una base omogenea (ad esempio, assumendo che il portafoglio effettivo non sia cambiato rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente). Questo per evidenziare quanto del portafoglio è composto da aziende che stanno riducendo il loro impatto negativo anno dopo anno.

Quando ci sono prove di un peggioramento rilevante di qualsiasi PAI materiale, NEAM richiede al gestore delegato di presentare un commento per spiegare le dinamiche e le azioni intraprese o pianificate e, eventualmente, l'attività di coinvolgimento correlata. Questo controllo ha vari scopi:

- indagare se i PAI sono effettivamente presi in considerazione nel processo di gestione degli investimenti come concordato nelle linee guida sugli investimenti e nei documenti precontrattuali e come parte della supervisione del gestore;
- confermare che la percentuale minima di investimenti sostenibili sia stata effettivamente raggiunta: esercizio da eseguire almeno trimestralmente.

Infine, NEAM si impegna affinché i suoi gestori delegati adottino un approccio serio e ben strutturato sulla considerazione dei PAI. Si ritiene che il controllo più rilevante da condurre sui PAI, ad oggi, sia determinare se un'azienda è in una tendenza migliorativa per ridurre i suoi impatti negativi o fissare soglie assolute senza considerarne l'evoluzione. NEAM, come parte delegante, fa leva sui suoi gestori affinché si impegnino con le aziende investite per pianificare attività di implementazione ai fini di una migliore divulgazione e gestione degli impatti negativi.

I comparti che rispondono a questi criteri all'interno della gamma NEF sono i seguenti: NEF Ethical Short Term Bond Euro, NEF Ethical Bond Euro, NEF Ethical Corporate Bond Euro, NEF Ethical Balanced Conservative, NEF Ethical Balanced Dynamic, NEF Risparmio Italia PIR e NEF Ethical Global Trends.

Nello specifico, i comparti NEF Ethical Short Term Bond Euro, NEF Ethical Bond Euro, NEF Ethical Corporate Bond Euro, NEF Ethical Balanced Conservative, NEF Ethical Balanced Dynamic e NEF Risparmio Italia promuovono alcune caratteristiche ESG conformemente all'articolo 8 del Regolamento relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ("SFDR") e i relativi rischi di sostenibilità, mentre il comparto NEF Ethical Global Trends ha come obiettivo investimenti sostenibili in conformità all'articolo 9 del medesimo Regolamento.

### Gestioni patrimoniali

Dal 2021 Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate hanno adottato la "Politica di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari" (aggiornata nel marzo del 2023), consentendo così un adeguamento alle novità normative in ambito di trasparenza in capo ai partecipanti ai mercati finanziari e ai consulenti finanziari (cfr. Regolamento UE 2019/2088 – c.d. "Sustainable Finance Disclosure Regulation", anche "SFDR" - e Regolamento UE 2020/852 – c.d. "Taxonomy Regulation", anche "TR").

Attraverso tale Politica vengono individuati e formalizzati i presidi e le misure volte a:

- integrare i rischi di sostenibilità nei processi decisionali relativi agli investimenti e nelle consulenze in materia di investimenti o di assicurazioni;
- considerare i principali effetti negativi, sui fattori di sostenibilità, delle decisioni di investimento e delle consulenze in materia di investimenti o di assicurazioni;
- classificare i prodotti finanziari e definire i livelli di disclosure previsti in sede precontrattuale e di rendicontazione periodica.

Anche nell'ambito delle Gestioni Patrimoniali, Cassa Centrale Banca ha integrato logiche di selezione degli investimenti al fine di offrire alla clientela linee di gestione di portafogli rispettose dell'ambiente, dei diritti umani e della diversità di genere, nonché delle buone pratiche di governo societario.

Nello specifico, i presidi adottati al fine di integrare e valutare i rischi e i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità (Positive screening, Allineamento con SFDR/TR, Negative screening) sono pubblicati sul sito [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it).

Sono state inoltre strutturate le attività concernenti la considerazione dei PAI, in qualità di partecipante ai mercati finanziari, a livello di prodotto per ciascuna linea di gestione patrimoniale classificata ai sensi dell'art. 8 SFDR. I PAI a livello di prodotto hanno l'obiettivo di misurare gli impatti negativi sui fattori di sostenibilità derivanti dalle decisioni di investimento sottostanti al prodotto stesso.

Per ciascun prodotto sulla base delle sue caratteristiche (es. tipologia di sottostanti) vengono determinate:

- se considerare gli effetti negativi sui fattori di sostenibilità;
- quali indicatori PAI utilizzare tra quelli previsti dalle Tabelle dell'Allegato I del Reg. Del. SFDR.

La scelta in merito alla considerazione dei PAI a livello di prodotto e a quali specifici indicatori utilizzare si basa, ad esempio, su:

- la rilevanza dei PAI rispetto alla tipologia di investimenti effettuati;
- il livello di copertura dei dati relativi ai PAI;
- la strategia di investimento definita per il prodotto;
- specifiche esigenze legate alla risposta alle preferenze di sostenibilità (come definite dal Regolamento Delegato (UE) 2021/1253) e al Target Market del prodotto.

Le risultanze del monitoraggio periodico dell'andamento degli indicatori sono presentate al Comitato Wealth Management e ESG di Cassa Centrale al fine di individuare le eventuali azioni per ridurre gli effetti negativi sui fattori di sostenibilità, laddove siano presenti delle segnalazioni alert. Tali azioni – in coerenza alla strategia di investimento adottata dalle linee di gestione classificate ai sensi dell'art. 8 SFDR – possono consistere in:

- aumento, anche progressivo, degli investimenti con minore impatto negativo (anche potenziale) sui fattori di sostenibilità;
- promozione di iniziative di engagement e/o di investor relations (es. dialoghi informali) nei confronti degli emittenti o fondi volte a favorire il miglioramento delle prassi e degli andamenti sui fattori di sostenibilità;
- riduzione o dismissione, anche progressiva, degli investimenti con elevato impatto negativo (anche potenziale) sui fattori di sostenibilità.

I presidi descritti hanno consentito a Cassa Centrale Banca di classificare le linee di gestione come prodotti finanziari che promuovono, tra le altre, caratteristiche ambientali o sociali o una loro combinazione (c.d. prodotti finanziari "light green"). L'elevato livello di personalizzazione che caratterizza le linee GP Private ne condiziona la classificazione ai sensi SFDR in funzione della ripartizione dei pesi percentuali attribuiti a ciascun comparto.

## I prodotti di Assicura Agenzia

All'interno del Gruppo Cassa Centrale, Assicura Agenzia svolge un ruolo centrale nel supportare le Banche affiliate nella definizione dell'offerta assicurativa e previdenziale, con l'obiettivo di garantire ai soci e ai clienti soluzioni personalizzate e di elevata qualità. Attraverso la controllata Assicura Broker, il Gruppo offre anche servizi di brokering assicurativo, ampliando ulteriormente le possibilità di protezione e gestione del rischio per le aziende clienti.

La bancassicurazione rappresenta uno strumento fondamentale per offrire assistenza e consulenza finanziaria, aiutando i clienti a proteggere sé stessi e i propri familiari dai rischi della vita e a pianificare in modo consapevole il proprio futuro previdenziale. Il settore continua a registrare risultati positivi, grazie a un'offerta di prodotti diversificata, pensata per rispondere alle esigenze delle diverse fasi della vita e per promuovere l'educazione previdenziale tra i clienti.

### Un'offerta capillare e un forte impegno formativo

Assicura Agenzia opera attraverso una rete di sportelli aperti al pubblico e in convenzione con Confartigianato e Confcooperative del Friuli Venezia Giulia, garantendo un accesso diretto ai servizi assicurativi. Assicura Broker, si occupa della gestione e dell'intermediazione assicurativa per le Banche affiliate e le loro aziende clienti, offrendo soluzioni su misura per il mondo imprenditoriale.

Il Gruppo investe anche nella formazione del personale bancario, assicurando il rispetto degli obblighi normativi previsti dai Regolamenti IVASS e promuovendo una preparazione adeguata sui prodotti assicurativi offerti alla clientela.

### Un modello di partnership consolidato

L'attività di bancassicurazione del Gruppo si avvale di un accordo di partnership quinquennale rinnovabile con R+V e il Gruppo Assimoco, che ricoprono il ruolo di partner di riferimento per la distribuzione di un'ampia gamma di prodotti assicurativi vita e danni. Questi prodotti vengono distribuiti attraverso le Banche affiliate per il tramite di Assicura Agenzia, consolidando l'impegno del Gruppo nell'offrire soluzioni finanziarie integrate e complete.

### 3.3.8 Obiettivi su soci e clienti

[ESRS S4 S4-5]

[ESRS 2 MDR-T]

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo Cassa Centrale definisce gli obiettivi strategici in ambito ambientale, sociale e di governance, con particolare attenzione ai consumatori finali, ovvero soci e clienti. Il processo di definizione degli obiettivi si basa su un'analisi strutturata delle esigenze del mercato e degli stakeholder, attraverso il monitoraggio delle tendenze del settore bancario, il confronto con le normative di riferimento e il coinvolgimento diretto di clienti e partner. Questo approccio consente al Gruppo di individuare le aree di intervento prioritarie, fissare obiettivi misurabili e garantire un monitoraggio continuo delle performance per adattare le strategie alle evoluzioni del contesto e ai bisogni reali della clientela. Il Piano di Sostenibilità, parte integrante della strategia del Gruppo, viene approfondito nella sezione "1. Informazioni Generali", capitolo "1.3 Strategia", paragrafo "1.3.1 Strategia, modello aziendale e catena del valore".

L'impegno del Gruppo si traduce nell'adozione di obiettivi specifici per favorire una transizione verso un'economia low carbon attraverso strumenti finanziari mirati. A tal fine, ha stanziato un plafond di **1,3 Miliardi di Euro** per il finanziamento di nuova produzione green per i prossimi 3 anni (2024-2027) e **1 Miliardo di Euro** per finanziamenti legati al PNRR entro il 2025.

In aggiunta, nell'ambito della strategia di Funding Sostenibile, Cassa Centrale Banca ha definito l'obiettivo di emettere **150 Milioni di Euro in Green, Social e Sustainability Bond** entro il 2027 per supportare il finanziamento di progettualità a sostegno della transizione ecologica.

Il Gruppo persegue il rafforzamento dell'offerta di prodotti finanziari sostenibili. In particolare, si pone l'obiettivo di:

- raggiungere entro il 2026 almeno 80% di clienti profilati con riferimento alle preferenze di sostenibilità sui totali dei clienti profilati<sup>25</sup>;
- assicurare entro il 2027, il superamento delle seguenti soglie:
  - 90% Gestioni Patrimoniali sostenibili (ex artt. 8/9 SFDR) per tutti gli esercizi inclusi in arco piano;
  - 65% incidenza AuM Fondi NEF sostenibili (ex artt. 8/9 SFDR) su AuM totali Fondi NEF;
  - 65% incidenza di prodotti IBIPs sostenibili (ex artt. 8/9 SFDR) sul totale AUM prodotti bancassurance.

Per le tematiche legate alla **sicurezza e alla protezione dei consumatori**, il Gruppo adotta un approccio di **tolleranza zero verso le frodi**, investendo nel potenziamento delle misure di sicurezza informatica e nella protezione dei dati. L'obiettivo è garantire **la massima tutela della privacy e la sicurezza delle informazioni**, proteggendo i clienti da rischi operativi e informatici.

Il Gruppo promuove l'**accesso a informazioni di qualità**, affinché tutti i clienti possano prendere decisioni consapevoli sui servizi finanziari. Questo impegno si traduce nell'adozione di strumenti e processi volti a migliorare la trasparenza e l'educazione finanziaria, garantendo un'informazione chiara e accessibile a tutti gli utenti.

Infine, il Piano di Sostenibilità 2024-2027 del Gruppo prevede un obiettivo specifico legato all'inclusione e alla partecipazione dei giovani nelle dinamiche cooperative e territoriali, fissando il target di 23.000 nuovi giovani soci (<30 anni) entro il 2027. L'obiettivo si inserisce in una strategia più ampia volta a rafforzare il coinvolgimento delle nuove generazioni nel modello cooperativo per garantire anche un ricambio generazionale e una continuità nel supporto alle comunità locali.

<sup>25</sup> Secondo il framework MiFID II LG 2023