



**GRUPPO CASSA DI
RISPARMIO DI ASTI**



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO 2020**



Sommario

Lettera agli <i>Stakeholder</i>	5
Nota metodologica	9
1. Profilo del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti.....	12
Assetto proprietario, coinvolgimento e confronto con i Soci.....	16
Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione.....	16
Partecipazioni ad Associazioni.....	17
Mission	19
Struttura della <i>Governance</i> di Gruppo.....	20
2. Controllo interno e gestione dei rischi.....	26
Mappatura dei rischi	29
3. La sostenibilità per il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti: l'analisi di materialità.....	36
Matrice di materialità e tematiche rilevanti.....	37
Perimetro di impatto delle tematiche materiali	38
4. Etica, integrità e trasparenza aziendale.....	41
Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento.....	41
Trasparenza verso i Clienti	43
Gestione della fiscalità	44
Lotta alla corruzione.....	47
Principali rischi rilevati.....	47
Casi di corruzione, cause legali per comportamenti anti-competitivi, <i>antitrust</i> e pratiche di monopolio e azioni intraprese.....	49
Formazione in materia di anticorruzione e antiriciclaggio.....	50
Presidi specifici nella prevenzione del rischio di frode e corruzione.....	51
Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei Clienti e perdita di dati dei Clienti	52



5. Clienti, comunità e territorio.....	54
Centralità del Cliente.....	54
Iniziativa a sostegno della clientela in seguito alla diffusione della pandemia da Covid-19.....	55
Programma Elite Basket Loan	57
Investimenti in infrastrutture e servizi supportati.....	58
Sviluppo e innovazione delle PMI	58
Servizi di consulenza alle imprese: Credit Data Research	59
Ampliamento dei prodotti e dei servizi alle imprese: Minibond e Short Term	60
Nuove figure commerciali: Gestori Green e Consulenti Imprese	61
Supporto alla Comunità e al Terzo Settore - Finanziamenti a Imprese	61
Supporto all'internazionalizzazione: Sviluppo Export	62
Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle Comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	63
Prodotti e servizi con finalità sociali	63
Casi di non conformità a regolamenti relativi a informazioni su prodotti e servizi.....	69
Iniziative esterne e supporto al territorio.....	72
6. Investimenti responsabili e sostenibili	76
7. La <i>performance</i> ambientale	79
Energia consumata all'interno dell'organizzazione	81
Consumi di carta e di altri rifiuti	82
Innovazione tecnologica	85
La Filiale OnLine.....	87
8. Il capitale umano	89
Informazioni su lavoratori dipendenti.....	89
Nuove assunzioni e cessazioni dei Dipendenti	91
Benessere dei Dipendenti	93
Formazione e sviluppo dei Dipendenti	94



Tutela dei diritti umani, della diversità e dell'inclusione.....	96
Remunerazione per il Personale.....	99
Relazioni industriali e tutela del lavoro.....	101
Salute e sicurezza sul lavoro.....	103
Malattie professionali.....	107
9. Emergenza Covid-19.....	108
10. Una catena di fornitura responsabile.....	115
Gestione della catena di fornitura.....	115
Fornitori locali.....	118
Indice dei contenuti GRI.....	120
Relazione della Società di Revisione sulla Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario.....	126



Lettera agli *Stakeholder*

Il 2020 sarà ricordato nella storia come l'anno del Coronavirus, un evento che ha assunto nel giro di poco tempo le proporzioni di una pandemia destinata a generare a livello globale significative ripercussioni sanitarie, economiche e sociali. Impossibile dimenticare l'impatto che questo virus ha avuto non solo sul bene più prezioso per ogni persona, ovvero la salute, ma anche sulla vita di ogni cittadino e sul mondo del lavoro.

Le conseguenze economiche e finanziarie conseguenti al contenimento della pandemia sono parse sin da subito molto severe, caratterizzate da forti contrazioni dal lato della domanda e dal lato dell'offerta, oltre che dal calo dell'occupazione e del reddito disponibile.

Di fronte a tale scenario il nostro Gruppo Bancario si è dimostrato essere un elemento di forte supporto del tessuto economico locale, nel pieno rispetto della propria vocazione di Banca del territorio. Il Gruppo si è infatti sin da subito impegnato da un lato a promuovere tutte le misure precauzionali necessarie a tutelare i propri Dipendenti ed i propri Clienti, garantendo nel contempo la continuità operativa, dall'altro ad adottare iniziative a sostegno della propria clientela, dando concretezza al valore della relazione che da sempre contraddistingue il nostro operato.

Al tal fine, sono state organizzate e progressivamente implementate diverse misure di prevenzione e modifiche organizzative, come l'attivazione dello *smart working*, la sospensione delle trasferte e delle attività formative in aula con il contestuale rafforzamento del piano formativo in *smart learning*, la realizzazione di incontri e riunioni con *call* e video conferenze, l'installazione di barriere in *plexiglass* nelle postazioni lavorative, la dotazione di dispositivi anti-contagio, l'implementazione di modalità di dialogo e di rapporto a distanza con la clientela.

Parallelamente fin dalle prime ore della crisi, le Aziende del Gruppo hanno supportato la propria clientela attraverso un tempestivo servizio di informazione e di consulenza ed hanno messo in atto iniziative concrete non solo nel rispetto delle disposizioni governative ma anche attivandone di proprie ad ulteriore sostegno.

Lo abbiamo fatto con l'impegno e la dedizione di tutte le nostre persone, che hanno dimostrato un grande senso di responsabilità verso la Clientela e la propria Azienda.



Per questo colgo l'occasione per ringraziare pubblicamente tutti i Dipendenti per il lavoro svolto.

Tale sensibilità si è inoltre concretizzata in un gesto di grande generosità da parte di tutti i Colleghi. Banca di Asti e Biver Banca hanno infatti stanziato un'importante somma per far fronte alle conseguenze sanitarie e sociali della pandemia da Covid-19. La somma raggiunta a livello di Gruppo ammonta a 2,2 milioni di euro, risultato reso possibile grazie alla generosità di tutto il Personale e alla sensibilità dei Consigli di Amministrazione che ne hanno raddoppiato l'importo destinando l'intervento alle strutture operanti nei territori di riferimento che quotidianamente fronteggiano le conseguenze dell'emergenza: oltre 1 milione di euro è stato assegnato a supportare il sistema sanitario, 800 mila euro sono stati devoluti a progetti di carattere sociale e il restante a iniziative sul territorio. In particolare, per la parte sanitaria, i beneficiari sono stati gli ospedali di Asti, Biella e Vercelli e l'Associazione Amici dell'Ospedale di Biella Onlus; per la componente sociale la Caritas Italiana e la Fondazione Specchio dei Tempi Onlus e per la parte economico/sociale il Patto di Comunità per la ripresa di Vercelli e il Bando "Ripartiamo Insieme" per emergenza Covid-19 dell'area Biellese.

L'obiettivo di generare un progressivo e crescente valore per chi anima i territori in cui operiamo e dare maggiori possibilità di futuro alle famiglie ed alle imprese locali è sempre stato un punto cardine della nostra *mission*. Per poterlo realizzare nel corso del tempo, il nostro Gruppo è cresciuto e ha diversificato le proprie attività lungo un percorso di cui voglio ricordare le principali tappe.

Nel 2012, con l'acquisizione del controllo della Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli, azienda complementare alla Cassa di Risparmio di Asti per localizzazione della rete territoriale e simile per radicamento e qualità del rapporto con la comunità di riferimento, il nostro Gruppo è diventato uno dei principali operatori bancari della nostra regione.

Nel 2015 un ulteriore ampliamento del perimetro di Gruppo è avvenuto con l'acquisto della quota di maggioranza di Pitagora S.p.A., uno dei principali operatori nazionali del mercato nel settore dei prestiti contro cessione del quinto dello stipendio, al fine di differenziare le fonti reddituali ed inserire un'azienda *leader* nel settore della cessione del quinto con agenzie distribuite su tutto il territorio nazionale.

Il 23 dicembre 2019 è stato perfezionato l'accordo tra la Fondazione di Asti e quelle di Biella e di Vercelli a seguito del quale, a fronte del passaggio di queste ultime nel capitale



della Capogruppo, Banca di Asti ha raggiunto il 100% del capitale di Biver Banca. Il progetto di integrazione rientra in una strategia di rafforzamento della *governance* del Gruppo e di potenziamento della capacità competitiva, che avrà il suo perfezionamento con l'operazione di integrazione societaria tra le due Banche entro il 2021.

Nel 2020, in uno scenario economico fortemente impattato dall'emergenza sanitaria in corso, il Gruppo ha dato prova di un'elevata capacità di resilienza e di adattamento al mutato e severo contesto economico. Gli indicatori strutturali ottenuti collocano infatti le Aziende del Gruppo tra le più solide e solvibili in Italia, sia a livello individuale delle singole Aziende, sia a livello consolidato di Gruppo, con un elevato *surplus* sulle riserve di liquidità e sui requisiti patrimoniali richiesti dall'Autorità di Vigilanza.

La crescente sensibilità verso le tematiche ambientali oltre che sociali ed economiche, sta generando un maggior interesse da parte di tutti gli *Stakeholder* sul tipo di approccio che le imprese stanno adottando in tal senso. Si sta sempre più affermando la coscienza che le imprese possano creare non solo valore economico ma anche sociale ed ambientale.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti condivide questi valori, grazie alla profonda convinzione che una scelta etica e sostenibile non contrasti con il successo economico, anzi lo favorisca soprattutto in un'ottica di medio-lungo termine.

Una cultura di questo tipo fa parte da sempre del nostro modo di "essere banca", patrimonio condiviso dai Dipendenti e dal Management, che la redazione e la pubblicazione della Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) ci dà l'occasione di comunicare in modo chiaro e trasparente, e per questa via anche di rafforzarla. L'intento è di rendere "visibile" a tutti gli *Stakeholder* non solo la nostra vocazione di "Banca del territorio" che contribuisce allo sviluppo della comunità in cui opera in una prospettiva di medio-lungo termine, ma anche la nostra inclinazione ed attitudine su ambiti ben delineati quali la responsabilità ambientale, l'impegno sociale, la centralità del personale, il rapporto con i Clienti, la gestione della catena di fornitura, la lotta alla corruzione e la cultura della legalità.

A conferma del proprio impegno sulle tematiche sopra evidenziate, il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti ha definito un percorso evolutivo che ha condotto nel corso del 2021 sia alla definizione di Politiche di Gruppo in materia di Sostenibilità, approvate dal Consiglio di Amministrazione e pubblicate in data 11 marzo 2021, sia alla predisposizione di uno specifico Piano di Sostenibilità.



L'obiettivo di tali Politiche è di delineare i principi adottati per l'attivazione del percorso evolutivo finalizzato alla realizzazione del Piano di Sostenibilità e pertanto all'integrazione dei fattori ESG nelle strategie aziendali, alla definizione delle linee guida operative da perseguire in materia di sostenibilità nonché all'integrazione di queste tematiche nella prestazione dei servizi di investimento e nelle politiche creditizie.

Nell'ambito di tali progettualità il Gruppo intende inoltre contribuire al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals*), definiti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, con la volontà di contribuire ad un cambiamento positivo per le generazioni presenti e future.

I risultati e gli obiettivi condivisi nella presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ci consentono di guardare con fiducia al futuro e alle attese dei nostri *Stakeholder*. A loro assicuriamo il nostro costante impegno affinché la centralità delle Persone, l'attenzione al Cliente, l'apertura all'innovazione ed i principi di eticità e di responsabilità sociale d'Impresa, continuino ad essere i nostri valori fondanti e i principali punti di riferimento del nostro agire, che data da oltre 170 anni.

Carlo Demartini

Amministratore Delegato Gruppo Cassa di Risparmio di Asti



Nota metodologica

La presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche “DNF”), giunta alla sua quarta edizione, è redatta con cadenza annuale e offre una rappresentazione dei modelli di gestione, delle politiche praticate dall’impresa, dei risultati conseguiti e dei principali rischi, generati o subiti del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti (di seguito anche “Gruppo”), con riferimento alle tematiche espressamente richiamate dall’Art 3 del Decreto Lgs. 254/16 (di seguito anche “Decreto”). Per maggiori informazioni in merito ai principali rischi generati o subiti e alle relative modalità di gestione, si rimanda al capitolo “Controllo interno e gestione dei rischi” del presente documento.

I principali risultati in ambito economico, sociale e ambientale raggiunti dal Gruppo e descritti all’interno della presente DNF fanno riferimento al 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

La precedente rendicontazione, pubblicata il 29 aprile 2020, si riferiva al periodo compreso tra il 1° gennaio 2019 e il 31 dicembre 2019.

Come previsto dall’Art. 5 del Decreto, il presente documento costituisce una relazione distinta e contrassegnata con apposita dicitura, al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

La DNF è stata redatta rendicontando una selezione dei “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” (di seguito anche “GRI Standards”) definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI) e successivi aggiornamenti, come indicato nella tabella “Indice dei contenuti GRI”, che permette di dare evidenza della copertura degli indicatori GRI associati a ciascuna tematica di sostenibilità rendicontata nel presente documento. Inoltre, ove opportuno, si è tenuto conto degli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

In particolare, i contenuti del documento sono stati predisposti sulla base delle tematiche di sostenibilità materiali per il Gruppo e per i suoi *Stakeholder*, individuate a partire dall’analisi di materialità, di cui è fornita relativa descrizione nel capitolo “La sostenibilità per il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti: l’analisi di materialità”. In particolare, il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di rilevanza, inclusività degli



Stakeholder, materialità, completezza e contesto di operatività del Gruppo. I principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità e tempestività sono stati invece seguiti con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate.

Il processo di predisposizione del documento stesso ha previsto il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali della Capogruppo e delle Controllate responsabili, ciascuno per la propria area di competenza, nelle fasi di raccolta, aggregazione, validazione ed invio dei dati e delle informazioni.

Si segnala che, in considerazione del settore di *business*, non sono risultati rilevanti i consumi idrici e le altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas a effetto serra. Per questo motivo, pur garantendo un'adeguata comprensione dell'attività dell'impresa, tali informazioni richiamate dall'Art. 3 comma 2 del Decreto non sono oggetto di rendicontazione nel presente documento.

Inoltre, con particolare riferimento al rispetto dei diritti umani, considerato il contesto operativo e normativo in cui il Gruppo opera, il tema è declinato nell'ambito della gestione dei rapporti con i propri Dipendenti e con i propri Fornitori, nel rispetto dei principi e dei valori richiamati dal Codice Etico del Gruppo.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche e finanziarie è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti al 31 dicembre 2020.

Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali include le seguenti società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato del Gruppo:

- Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., con sede in Piazza Libertà, 23 – Asti;
- Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A. con sede in via Carso 15 – Biella;
- Pitagora S.p.A., con sede in Corso Marconi 10 - Torino.

La Società Immobiliare Maristella S.r.l. e le Società - Veicolo (S.P.V.), pur rientrando nell'area di consolidamento, risultano prive di Dipendenti e non sono oggetto di rendicontazione, in quanto non necessarie al fine di comprendere l'attività del Gruppo, il suo andamento, i suoi risultati e l'impatto prodotto dalle sue attività negli ambiti previsti dal Decreto e nei temi materiali identificati.

Eventuali ulteriori eccezioni al perimetro di rendicontazione sono opportunamente esplicitate nel testo della presente DNF.



Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo è stato inserito, laddove possibile, il confronto con i dati relativi all'anno precedente.

Inoltre, al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 25 marzo 2021, previa presa d'atto del Comitato Rischi in data 24 marzo 2021.

La DNF è infine oggetto di un esame limitato (*limited assurance engagement* secondo i criteri indicati dal principio *ISAE 3000 Revised*) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società".

Nel corso del 2021 il Gruppo ha adottato proprie Politiche di Gruppo in materia di Sostenibilità, approvate dal Consiglio di Amministrazione e pubblicate in data 11 marzo 2021, al fine di identificare principi e linee guida in ambito di sostenibilità.

Inoltre, nel corso dello stesso anno, il Gruppo prevede anche la formalizzazione di un Piano di Sostenibilità, volto a definire le linee di indirizzo strategiche e gli obiettivi di medio-lungo periodo per tutti gli ambiti di sostenibilità considerati prioritari.

La Dichiarazione Non Finanziaria viene messa a disposizione degli *Stakeholder* attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito www.bancadiasti.it alla sezione "[Sostenibilità](#)".

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti al Gruppo Cassa di Risparmio di Asti all'indirizzo *e-mail*: dnf@bancadiasti.it.



1. Profilo del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti

Cassa di Risparmio di Asti nasce il 25 gennaio 1842.

Il 13 luglio 1992 è una data storica per la Banca astigiana: si costituisce la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.

Nel 2012, con l'acquisizione del controllo della Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A., il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti diventa il terzo gruppo bancario piemontese per rilevanza territoriale.

Il Gruppo allarga quindi il suo perimetro per ricomprendere una Banca importante che, come la stessa Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., è ben radicata sul suo territorio e vanta solide tradizioni e ottime professionalità.

L'obiettivo è quello di creare, grazie a una precisa strategia e a un collegato piano industriale, un gruppo bancario solido e competitivo per dare maggiori possibilità di futuro al territorio, alle famiglie e alle imprese.

Nel 2015, viene perfezionato l'acquisto della quota di maggioranza di Pitagora S.p.A., uno dei principali operatori nazionali del mercato nel settore dei prestiti contro cessione del quinto dello stipendio, al fine di differenziare le fonti reddituali del Gruppo.

Il 23 dicembre 2019 è stata perfezionata l'operazione con la quale Banca di Asti ha raggiunto il 100% del capitale sociale di Biver Banca. Il progetto di integrazione rientra in una strategia di crescita dimensionale, di rafforzamento e di potenziamento, che avrà il suo compimento con l'operazione di integrazione societaria tra le due Banche del Gruppo, in previsione per il 2021.

Il Gruppo, oltre che dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., è composto da:

- Biver Banca S.p.A. – Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A. (100% del capitale detenuto dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.);
- Pitagora S.p.A. (70% del capitale detenuto dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.);
- Immobiliare Maristella S.r.l. (100% del capitale detenuto dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.) che, come già anticipato, non è oggetto della Dichiarazione Non Finanziaria.



STRUTTURA DEL GRUPPO CASSA DI RISPARMIO DI ASTI AL 31-12-2020

 **GRUPPO CASSA DI RISPARMIO DI ASTI**

Nel corso del 2020 le aziende del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti hanno operato in continuità per rafforzare il loro buon posizionamento di mercato, portare avanti con determinazione e concretezza la loro *mission* e ampliare decisamente gli orizzonti territoriali e operativi, nonostante un contesto di mercato reso molto difficile dagli effetti della pandemia da Covid-19. Infatti, in uno scenario economico fortemente impattato dall'emergenza sanitaria in corso, il Gruppo ha dato prova di un'elevata capacità di resilienza e di adattamento al mutato e severo contesto economico. Gli indici patrimoniali ottenuti nel 2020 collocano le Aziende del Gruppo tra le più solide e solvibili in Italia, sia a livello individuale, sia a livello consolidato, confermando un profilo di buona redditività, di miglioramento della qualità dell'attivo e di ulteriore irrobustimento in termini di indicatori di liquidità e di ratio patrimoniali, ampiamente superiori ai limiti minimi regolamentari stabiliti per il Gruppo C.R. Asti dall'Autorità di Vigilanza nell'ambito del periodico processo SREP.

La diversificazione delle fonti di ricavo, il presidio dei rischi, la strategia di gestione dei crediti deteriorati, l'attenzione all'efficienza operativa e alla gestione della progettualità, hanno infatti permesso di concludere l'esercizio 2020 con un risultato economico positivo superiore agli obiettivi pianificati e, al contempo, di rafforzare tutti i principali fondamentali del Gruppo, ponendo quindi buoni presupposti per continuare anche in futuro a creare valore per gli Azionisti e, più in generale, a soddisfare le esigenze e le



aspettative di tutti i portatori di interessi, ricambiando la fiducia che quotidianamente accordano alle Aziende del nostro Gruppo.

Il buon posizionamento del Gruppo bancario sui fondamentali e il complesso delle attività strategiche programmate e in corso di progressiva realizzazione hanno consentito di sviluppare gli obiettivi delineati nel Piano Strategico 2019-2021, incentrato sull'autonomia del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, contemperando i seguenti vincoli:

- preservare i fondamentali strutturali di Gruppo che, grazie alle scelte strategiche e ai risultati gestionali degli ultimi anni, sono solidi e a livelli elevati, in particolare con riferimento alla liquidità, alla patrimonializzazione, ai tassi di *provisioning*, agli indici di efficienza e produttività, alla diversificazione delle fonti di ricavo;
- guardare al futuro, pur nella ricerca delle migliori condizioni di redditività, proseguendo nei progetti evolutivi e nei connessi investimenti (accettandone i relativi costi a conto economico) per migliorare ulteriormente il modello di servizio al fine di rendere più efficace la capacità competitiva sul piano commerciale e più efficienti l'organizzazione e i processi di lavoro;
- migliorare la redditività complessiva (a breve e a medio termine) e il collegato *cost/income*, aumentare la dimensione della raccolta indiretta, specie nel comparto gestito, ridurre l'incidenza del totale dei crediti deteriorati lordi e netti.

Dimensioni del Gruppo (importi €/1.000)	31/12/2020	31/12/2019
Totale attivo	13.972.494	12.962.617
Fatturato (margine di intermediazione, voce 120 CE)	405.815	418.808
Cassa e disponibilità liquide	63.049	67.739
Crediti verso clientela	6.864.429	6.890.068
Raccolta diretta totale	9.913.066	10.013.055
di cui Debiti verso clientela	8.381.595	8.161.813
di cui titoli in circolazione	1.486.475	1.772.360
di cui passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	44.996	78.882
Raccolta indiretta totale	6.404.422	6.179.457
Raccolta indiretta gestita	3.892.933	3.313.306
Raccolta indiretta amministrata	2.511.489	2.866.151
Totale Raccolta	16.317.488	16.192.512



Dimensioni del Gruppo (importi €/1.000)	31/12/2020	31/12/2019
Utile netto d'esercizio	27.297	40.748
Cost Income	56,65%	55,90%
CET1 Ratio (CET1/RWA)	15,55%	13,58%
TIER1 Ratio (TIER1/RWA)	17,21%	13,58%
Total Capital Ratio (Totale fondi propri/ RWA)	19,96%	16,38%
LCR	273,19%	231,39%
Numero Dipendenti	1.847	1.863
di cui Donne	1.061	1.070
di cui Uomini	786	793
Dipendenti con meno di 30 anni	146	186
Dipendenti da 30 a 50	1.032	995
Dipendenti oltre 50	669	682

La Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. ha sede in Asti (AT), in Piazza Libertà n.23, ove è collocata anche la Direzione Generale e la maggior parte degli uffici.

Le Banche del Gruppo sono presenti sul territorio nazionale grazie all'attività della propria Rete Commerciale, articolata in 221 filiali, una Rete Private costituita da 7 Gestori e una Rete Imprese composta da 25 Gestori¹.

Del totale dipendenze, 190 si trovano in Piemonte e più precisamente: 62 nell'Astigiano, 32 nel Biellese, 34 nel Vercellese, 30 nel Torinese, 13 nel Cuneese, 12 nell'Alessandrino, 6 nel Novarese, 1 nel Verbano/Cusio/Ossola. Superati i confini piemontesi, il Gruppo è presente nella regione Lombardia con 12 filiali nel Milanese, 2 in provincia di Varese, 5 nella provincia di Monza-Brianza, 2 nel Pavese, 2 in provincia di Brescia e 1 in provincia di Bergamo a cui si aggiungono altre 4 agenzie nella Regione Valle d'Aosta, 1 filiale in provincia di Genova per la Regione Liguria e 2 filiali in Veneto: 1 a Padova e 1 a Verona.

La Rete di Vendita di Pitagora è prevalentemente caratterizzata da un rapporto diretto e di esclusiva tra la Società e gli Agenti in attività finanziaria, operanti presso punti vendita dislocati su tutto il territorio nazionale, che al 31 dicembre 2020 sono complessivamente 80.

¹ Tra i Gestori Imprese non sono conteggiati i Capi Area.



Tale capillarità sul territorio favorisce il rapporto con i Clienti, i quali possono recarsi fisicamente presso gli uffici o gli sportelli del Gruppo, incontrare i Dipendenti e instaurare delle relazioni basate sulla fiducia reciproca.

Segmentazione della Clientela	2020	2019
Numero Clienti Gruppo	488.373	478.184
di cui:		
Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.	261.896	257.274
Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A.	146.833	149.813
Pitagora S.p.A.	79.644	71.097

Assetto proprietario, coinvolgimento e confronto con i Soci

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti è un gruppo bancario regolato e operante in conformità alla legge italiana. Il capitale sociale al 31 dicembre 2020, interamente sottoscritto e versato, ammonta a 363.971.167,68 € diviso in n. 70.537.048 (settantamilionicinquecentotrentasettemilaequarantotto) azioni nominative da 5,16 € (cinque/sedici) cadauna.

Le Assemblee Ordinarie e Straordinarie costituiscono la principale occasione formalizzata di relazione diretta con gli Azionisti.

Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione

Nel periodo a cui fa riferimento la presente Dichiarazione Non Finanziaria, non vi sono stati cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario e nella catena di fornitura del Gruppo.



Partecipazioni ad Associazioni

Il Gruppo intrattiene rapporti con tutti gli *Stakeholder*, tra cui con istituzioni ed enti. Tali rapporti sono improntati a principi di trasparenza e correttezza, rispettando i diversi ruoli e contrastando qualsiasi forma di corruzione.

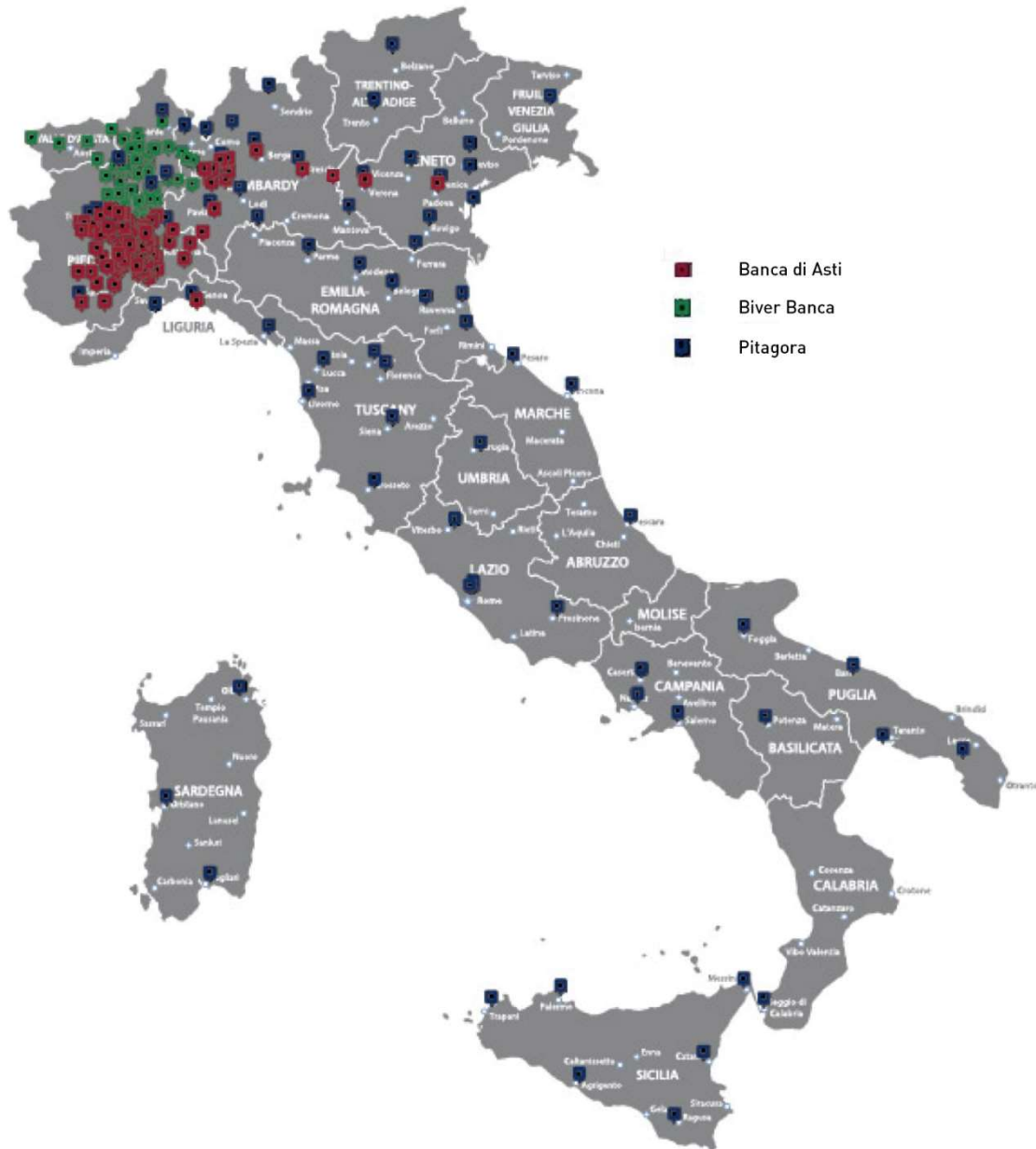
L'impegno del Gruppo in questo ambito si realizza instaurando un rapporto di fiducia e chiarezza con enti ed istituzioni di rilevanza locale e nazionale, operando in campo sociale e culturale.

Tra le principali associazioni e collaborazioni del Gruppo si segnalano:

- **ABI – Associazione Bancaria Italiana:** i suoi associati rappresentano la totalità delle aziende di credito italiane. L'Associazione opera per promuovere la conoscenza e la coscienza dei valori sociali e dei comportamenti ispirati ai principi della sana e corretta imprenditorialità, nonché la realizzazione di un mercato libero e concorrenziale.
- **ABI Lab:** il Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca promosso dall'ABI che ha come scopo principale lo studio dell'evoluzione di particolari campi dell'innovazione del settore bancario;
- **Fondo interbancario di tutela dei depositi (FITD):** Consorzio obbligatorio riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di *default* delle banche;
- **ASSOFIN:** Associazione di categoria per il credito al consumo che si occupa, tra l'altro, della redazione di un Protocollo d'Intesa da sottoscrivere con le principali Associazioni dei Consumatori per una autoregolamentazione del mercato. Pitagora ha contribuito attivamente alle attività promosse dall'Associazione, partecipando ai momenti di confronto con i principali operatori del settore, apprezzandone gli obiettivi di valorizzazione del prodotto offerto e la trasparenza e correttezza dei comportamenti a tutela della clientela.
- **ACRI:** Associazione che rappresenta collettivamente le Fondazioni di origine bancaria e le Casse di Risparmio S.p.A. con lo scopo di tutelare gli interessi generali delle Associate, coordinare la loro azione nei settori di rispettivo interesse, promuovere iniziative consortili e attività di interesse comune, ricercare rapporti di collaborazione operativa fra le Associate ed enti e società italiani e stranieri.



LE FILIALI DEL GRUPPO CASSA DI RISPARMIO DI ASTI AL 31-12-2020





Mission

“Essere un Gruppo commerciale moderno veloce e flessibile capace di competere con eccellenza sul proprio mercato (famiglie e piccole – medie imprese), puntando a costruire una relazione duratura con il Cliente per realizzare vantaggi economici reciproci.”

Il Gruppo opera secondo i valori di fedeltà, attenzione, ascolto verso il Cliente e il territorio, sviluppo professionale e valorizzazione delle risorse umane interne. A questi si aggiunge oggi il valore dell'imprenditorialità di tutto il personale e la promozione della cultura della correttezza, del rigoroso rispetto formale e sostanziale degli obblighi normativi e dei doveri professionali, in sintonia con le richieste della clientela e le capacità presenti in azienda.

È un Gruppo che vuole essere attento e sensibile alla situazione economica e sociale in cui si trova a operare e ai mutamenti che la caratterizzano, che riceve l'apprezzamento della propria clientela per l'impegno dimostrato nella valorizzazione delle risorse locali e delle attività a sostegno dell'economia, che è strettamente legato al territorio di cui si impegna ad interpretare nel tempo le esigenze di sviluppo, fornendo sostegno finanziario alla realtà locale.

La salvaguardia della reputazione del Gruppo, sia nei luoghi di lavoro sia al di fuori di essi, è richiesta ai componenti degli Organi Aziendali ed ai Dipendenti mediante una condotta ispirata al principio dell'integrità morale e ai valori dell'onestà, buona fede, trasparenza e riservatezza.

Il Gruppo promuove il rispetto della dignità umana e il dialogo tra le persone, contrasta ogni forma di discriminazione, incentiva la valorizzazione delle risorse umane anche mediante percorsi di crescita professionale, garantisce condizioni di lavoro sicure e salubri, bandisce ogni forma di vessazione fisica e psicologica.

Grande importanza è riconosciuta all'esigenza di mantenere alta la propria reputazione attuale e prospettica.

Il Codice Etico di Gruppo e il Regolamento di Gruppo esprimono la sintesi di tali scelte strategiche.



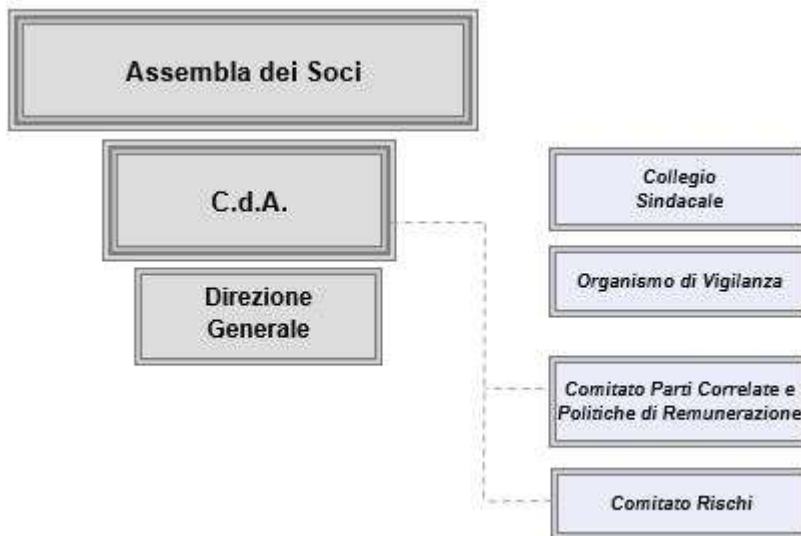
Struttura della *Governance* di Gruppo

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti adotta il sistema di *Governance* tradizionale (detto anche classico, basato sulla presenza di un Organo di Amministrazione ed un Collegio Sindacale) in quanto risulta il più idoneo ad assicurare l'efficienza della gestione e l'efficacia dei controlli. Nell'ambito del modello di amministrazione e controllo tradizionale, scelto dalla Capogruppo, sono state attribuite ai diversi Organi Sociali le funzioni di governo societario, sulla base della normativa vigente e di una specifica valutazione.

Il modello di amministrazione e controllo della Capogruppo è stato ridisegnato con le modifiche statutarie approvate dall'Assemblea degli Azionisti del 30 aprile 2015, predisposte per ottemperare a quanto previsto dal 1° aggiornamento alla Circolare 285 "Disposizioni di vigilanza per le banche", emanato dalla Banca d'Italia il 6 maggio 2014, con il quale veniva introdotto il titolo IV del capitolo 1 recante nuove disposizioni in materia di governo societario.

Il disegno di governo societario prevede una distinzione di ruoli e responsabilità degli Organi Sociali così delineata nello Statuto e nel Progetto di Governo societario:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione all'interno del quale è prevista la costituzione dei:
 - Comitato Rischi;
 - Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati e Politiche di Remunerazione;
- il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- l'Amministratore Delegato;
- il Collegio Sindacale;
- il Direttore Generale.



Per maggiori dettagli sul modello di governo adottato si rimanda a quanto riportato nella Relazione sul Governo Societario e sugli assetti proprietari pubblicata sul sito istituzionale www.bancadiasti.it.

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci rappresenta la totalità dei Soci ed è Ordinaria o Straordinaria ai sensi di legge. L'Assemblea Ordinaria è convocata almeno una volta all'anno entro 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale. L'Assemblea Straordinaria è convocata ogni qualvolta sia necessario assumere una delle deliberazioni a essa riservate dalla legge.

Il Consiglio d'Amministrazione

La composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Endoconsiliari è conforme a quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. in carica al 31 dicembre 2020 è composto da n. 11 Amministratori.

Tale numero è stato stabilito dall'Assemblea Ordinaria dell'aprile 2020 in quanto ritenuto adeguato alle dimensioni e alla complessità organizzativa della Banca, al fine di presidiare efficacemente l'intera operatività aziendale per quanto di competenza, con particolare riguardo alla gestione e ai controlli.



La composizione del Consiglio di Amministrazione nel complesso deve prevedere la rappresentanza di figure portanti esperienze formative diversificate e la presenza di almeno 2 Consiglieri che abbiano ricoperto la carica di Amministratore della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. per almeno un triennio nel corso degli ultimi due mandati.

Al fine di garantire un livello di professionalità adeguato alla complessità operativa e dimensionale della Banca, il Consiglio di Amministrazione dà corso almeno annualmente a un'attività di autovalutazione secondo i principi dettati dal Regolamento sulla composizione e per l'autovalutazione del Consiglio d'Amministrazione.

Nell'ambito del Consiglio è prevista la costituzione del Comitato Rischi e del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati e Politiche di Remunerazione:

- il Comitato Rischi, a norma di quanto previsto nel Regolamento adottato dalla Banca che ne disciplina composizione e funzionamento, è costituito da non meno di 3 e non più di 5 membri effettivi tutti non esecutivi e in maggioranza indipendenti, designati tra i membri del Consiglio di Amministrazione. Attualmente, si compone di 3 membri, di cui 2 indipendenti, e svolge funzioni di supporto all'Organo con Funzione di Supervisione Strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni.
- il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati e Politiche di Remunerazione, a norma di quanto previsto dal Regolamento adottato dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. che ne disciplina composizione e funzionamento, è composto da un numero di componenti variabile da 3 a 5, nominati dal Consiglio di Amministrazione tra i propri componenti, in possesso dei requisiti di indipendenza determinati in base ai criteri di cui all'art. 148, comma 3, del TUF, oltre che dei requisiti di professionalità e onorabilità previsti dalla vigente normativa.

Attualmente, si compone di 3 membri, non esecutivi e indipendenti, e svolge funzioni di supporto all'Organo con Funzione di Supervisione Strategica nel rispetto di quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza in materia di attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati e di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione.



Al 31 dicembre 2020 la composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e dei Comitati Endoconsiliari è quella riportata nella seguente tabella:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 11 Amministratori - 10 Amministratori non esecutivi di cui 7 indipendenti; - 1 Amministratore esecutivo (Amministratore Delegato)	COMITATO RISCHI 3 componenti - 3 componenti non esecutivi di cui 2 indipendenti
	COMITATO PARTI CORRELATE E POLITICHE DI REMUNERAZIONE 3 componenti - 3 componenti non esecutivi e indipendenti

La quasi totalità dei componenti del Consiglio di Amministrazione ha un'età superiore ai 50 anni, fatta eccezione per un solo membro con età compresa fra 30 e 50 anni. A livello di genere, il Consiglio di Amministrazione è composto da 10 uomini e 1 donna.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione, in coerenza ai compiti attribuiti dal Codice Civile e dallo Statuto, è assegnata la funzione di garantire il buon funzionamento del Consiglio, favorire la dialettica e la circolazione delle informazioni all'interno del medesimo, nonché di assicurare il corretto bilanciamento dei poteri fra i diversi Organi Sociali.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente, ne adempie le funzioni il Vicepresidente; in caso di assenza o impedimento di entrambi, il Consigliere definito più anziano secondo i criteri sanciti dallo Statuto Sociale.



L'Amministratore Delegato

Carica che ai sensi dello Statuto, ove possibile, deve cumularsi nella stessa persona del Direttore Generale; è nominato, a norma dello Statuto, dal Consiglio di Amministrazione tra i propri membri.

Attualmente l'Amministratore Delegato riveste anche la carica di Direttore Generale.

Il mandato dell'Amministratore Delegato termina insieme a quello del Consiglio di Amministrazione che l'ha nominato. In caso di assenza o impedimento, l'Amministratore Delegato è sostituito dal Direttore Generale, ove persona diversa, o dai sostituti di quest'ultimo, a eccezione delle funzioni inderogabilmente collegate alla carica di Amministratore Delegato.

Il Collegio Sindacale

Ai sensi delle disposizioni statutarie, l'Assemblea provvede a nominare cinque Sindaci, di cui tre effettivi, tra cui il Presidente, e due supplenti. I Sindaci effettivi e supplenti sono rieleggibili. Per la durata in carica, le attribuzioni, i doveri, le cause di ineleggibilità e decadenza, la revoca e, in genere, per il funzionamento del Collegio Sindacale, si osservano le norme di legge e le Disposizioni di Vigilanza.

Il Collegio Sindacale svolge la Funzione di Controllo, vigilando sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione nonché sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili. L'Organo con funzioni di controllo ha, inoltre, la responsabilità di vigilare sulla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei Controlli Interni, del *Risk Appetite Framework (RAF)* e dell'*Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)* relativo alla valutazione di adeguatezza patrimoniale.

Gli attuali componenti del Collegio Sindacale sono stati tutti eletti dall'Assemblea dei Soci in data 30 aprile 2019 e decadranno dall'incarico in occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio 2021.

Il Direttore Generale

È responsabile del funzionamento delle strutture aziendali, della conduzione degli affari correnti e della gestione del personale, secondo gli indirizzi e le direttive stabiliti dal Consiglio di Amministrazione e ne riferisce al medesimo.

È capo degli uffici e del personale della Società, esegue le deliberazioni degli Organi Amministrativi ed esercita le proprie attribuzioni nell'ambito di quanto stabilito dallo



Statuto e dai regolamenti, nonché dalle deleghe conferitegli dal Consiglio di Amministrazione.

Modello di Governance – Biver Banca S.p.A.

Biver Banca S.p.A., in coerenza con quanto previsto nel modello di Capogruppo, ha adottato anch'essa un sistema di amministrazione e controllo "tradizionale".

Il modello di amministrazione e controllo risulta composto da un Consiglio di Amministrazione, con funzione di supervisione strategica e di gestione, coadiuvato per quest'ultima funzione dal Direttore Generale.

Il Collegio Sindacale svolge le funzioni di controllo.

Modello di Governance – Pitagora S.p.A.

Pitagora S.p.A., in coerenza con quanto previsto nel modello di Capogruppo, ha adottato un sistema di amministrazione e controllo "tradizionale".

Il modello di amministrazione e controllo della società controllata risulta composto da un Consiglio di Amministrazione, con funzione di supervisione strategica e dall'Amministratore Delegato, con funzioni di gestione.

Il Collegio Sindacale svolge le funzioni di controllo.



2. Controllo interno e gestione dei rischi

Il Gruppo attribuisce una forte rilevanza alla gestione e al controllo dei rischi: la corretta percezione, individuazione e misurazione dei rischi e il loro controllo sono fondamentali al fine di realizzare una sana e prudente gestione e per coniugare, nel tempo, la profittabilità dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e compatibile sia con le proprie condizioni economico-patrimoniali, sia con una condotta operativa improntata a criteri di prudenza e consapevolezza.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti si è dotato di sistemi di rilevazione, misurazione e controllo dei rischi ritenuti adeguati e coerenti con la natura, la complessità e le dimensioni delle attività svolte, sia a livello di singola Società sia con riferimento al Gruppo complessivamente considerato.

La consapevolezza della rilevanza che un efficiente Sistema dei Controlli Interni assume ai fini della salvaguardia del valore dell'Azienda e della tutela della sua reputazione si è concretizzata, all'interno del Gruppo, in programmi, decisioni e fatti volti alla diffusione della "cultura del rischio" ed al potenziamento di tale sistema.

Al fine di contenere i rischi assunti entro i limiti stabiliti dal quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della singola Azienda e del Gruppo (*Risk Appetite Framework - RAF*), è stato definito il Sistema dei Controlli Interni del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti. Tale Sistema è costituito da un insieme di regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure interne volte ad assicurare, nel rispetto dei principi di sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- verificare l'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- garantire l'affidabilità e la funzionalità dei processi, delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenire il rischio che le Società del Gruppo siano coinvolte, anche involontariamente, in attività illecite (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura e il finanziamento al terrorismo);
- garantire la conformità delle operazioni con la legge e la normativa di Vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e l'ulteriore normativa interna;



- diffondere una corretta cultura del governo dei rischi, della legalità, dell'etica e del rispetto dei valori aziendali a tutti i livelli della Struttura organizzativa delle singole Società.

Il presidio del sistema dei controlli interni del Gruppo è accentrato presso la Capogruppo, per assicurare sia la coerenza dell'attività svolta con gli obiettivi pianificati, sia un adeguato processo di individuazione, misurazione, gestione e controllo dei principali rischi a cui il Gruppo è esposto nel suo complesso, nonché il rispetto della normativa di legge, di vigilanza e aziendale. Le scelte in materia di strategia e politica dei controlli e di gestione dei rischi competono alla Capogruppo, che esercita attività di direzione, coordinamento e controllo dell'intero Gruppo. Gli Organi e le Funzioni della Capogruppo, in questa prospettiva, operano con riferimento all'attività complessiva svolta dal Gruppo ed ai rischi cui esso è esposto, assicurando che gli orientamenti strategici, le politiche e le procedure di controllo e di gestione dei rischi permettano di realizzarne un governo coordinato e unitario, nel preciso rispetto dei requisiti previsti dalla normativa di vigilanza.

Gli Organi Aziendali con Funzioni di Supervisione Strategica, di Controllo e di Gestione delle Società del Gruppo, pienamente partecipi e consapevoli degli orientamenti strategici e delle politiche di controllo e di gestione dei rischi definiti dalla Capogruppo, sono responsabili della loro attuazione, ciascuno secondo le proprie competenze.

La gestione dei rischi coinvolge gli Organi Direzionali e di Controllo e le diverse strutture operative della Capogruppo e delle Società controllate in ossequio al principio di separazione delle funzioni coinvolte nel processo di controllo del rischio secondo quanto previsto dalla normativa di vigilanza prudenziale.

Le principali funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei rischi sono:

• **Funzione Compliance**

La Funzione Compliance è incaricata di prevenire e gestire il rischio di non conformità alle norme, impegnandosi in chiave evolutiva ad eseguire lo stesso monitoraggio a riguardo delle norme che regolamentano i temi non finanziari.



A tal fine assicura che siano identificate nel continuo le norme applicabili all'intera attività di ciascuna Azienda del Gruppo e adeguatamente misurati/valutati i relativi impatti sui processi e sulle procedure aziendali.

In particolare, la Funzione di conformità alle norme assicura che le scelte organizzative e regolamentari interne nonché i processi di lavoro garantiscano un'adeguata prevenzione e mitigazione dei rischi di non conformità, proponendo le modifiche organizzative ritenute opportune.

La Funzione Compliance della Capogruppo, conformemente al modello dei controlli adottato dal Gruppo, gestisce direttamente le attività di controllo su tutte le Aziende del Gruppo, ferme restando le competenze e le responsabilità degli Organi delle singole Società controllate.

• Funzione Antiriciclaggio

Il Gruppo si è dotato di una Funzione specificatamente deputata a prevenire e contrastare le operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Tale Funzione partecipa per le materie di competenza alla gestione dei rischi aziendali a cui il Gruppo è esposto, identificando le norme applicabili in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo e valutando il loro potenziale impatto sui processi e sulle procedure interne.

La Funzione Antiriciclaggio delle Società Controllate è accentrata presso la Capogruppo, che ne assume la responsabilità e si avvale di uno specifico Referente presso ciascuna Controllata, come disciplinato nel Regolamento del Sistema dei Controlli Interni di Gruppo.

• Funzione di Revisione Interna

La Funzione di Revisione Interna ha la responsabilità di controllare il regolare andamento dell'attività e l'evoluzione dei rischi, anche portando all'attenzione degli Organi Aziendali le possibili proposte di miglioramento, con particolare riferimento al *Risk Appetite Framework*, al processo di gestione dei rischi nonché agli strumenti di misurazione e controllo dei medesimi, come previsto nel Regolamento del Sistema dei Controlli Interni di Gruppo.



La Funzione di Revisione Interna della Capogruppo esercita nei confronti delle Funzioni di Internal Audit delle singole Società controllate, laddove presenti, un ruolo di coordinamento, indirizzo e controllo. Inoltre, effettua periodicamente verifiche in loco sulle Controllate, tenendo conto della rilevanza delle singole tipologie di rischio assunte dalle diverse Società del Gruppo.

• **Funzione di Controllo dei rischi**

La Funzione di Controllo dei Rischi è coinvolta nella definizione e attuazione del *Risk Appetite Framework*, delle politiche di governo dei rischi e delle varie fasi che costituiscono il processo di gestione dei medesimi, nella fissazione dei limiti operativi all'assunzione delle varie tipologie di rischio, nonché nel processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale (ICAAP).

La Funzione Risk Management delle Società controllate, conformemente al modello dei controlli adottato dal Gruppo, è accentrata presso la Capogruppo che si avvale del Referente Risk Management delle singole Controllate per l'attività esternalizzata ai sensi del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni di Gruppo.

Mappatura dei rischi

Il Gruppo individua, nel continuo e in modo analitico, i rischi ai quali risulta esposto o potrebbe essere esposto prospetticamente in relazione alle attività pianificate. A tal fine, viene effettuata una mappatura finalizzata alla registrazione di tutti i rischi individuati, la cui predisposizione ha lo scopo di fornire alle strutture delle singole Aziende un quadro completo ed aggiornato dei rischi che, di volta in volta e in relazione alle specificità del momento, vengono assunti e gestiti all'interno del Gruppo.

Tra i rischi qualificati come "rilevanti" sono presenti i rischi finanziari, quali il rischio di credito, di controparte, di tasso di interesse, di concentrazione, di liquidità, il rischio derivante da operazioni di cartolarizzazione, il rischio residuo (connesso al mancato funzionamento, alla riduzione o alla cessazione della garanzia a protezione del credito), il rischio paese (ossia il rischio di subire perdite causate da eventi che si verificano in un paese diverso dall'Italia), il rischio di leva finanziaria (ovvero il



rischio che un livello di indebitamento particolarmente elevato rispetto alla dotazione di mezzi propri renda il Gruppo vulnerabile).

Sono stati individuati e qualificati come “rilevanti” anche rischi di natura non strettamente finanziaria, quali:

- **rischio operativo:** rappresenta il rischio di subire perdite derivanti da inadeguatezze, malfunzionamenti o carenze nei processi interni, nelle risorse umane, nei sistemi oppure dovute ad eventi esterni. In tale rischio sono ricompresi il “rischio legale” (rischio derivante da violazioni o dalla mancanza di conformità con leggi o norme, oppure dalla poca trasparenza in merito ai diritti ed ai doveri legali delle controparti in una transazione) ed il “rischio di condotta” (rischio di perdite conseguenti ad un’offerta inappropriata di servizi finanziari ed i derivanti costi processuali, inclusi i casi di condotta intenzionalmente inadeguata o negligente). Tale rischio comprende, fra l’altro, l’esposizione ad ammende, sanzioni pecuniarie o penalizzazioni derivanti da provvedimenti assunti dall’Autorità di Vigilanza, ovvero da transazioni private;
- **rischio strategico:** il rischio strategico può essere definito come la possibilità di una flessione degli utili oppure del capitale aziendale, tanto in via attuale quanto in via prospettica, determinata da cambiamenti del contesto operativo oppure da decisioni aziendali non corrette, da una parziale realizzazione delle decisioni prese, così come da una limitata capacità di confrontarsi e di reagire ai cambiamenti intervenuti nel contesto competitivo;
- **rischio informatico:** è il rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione e di quote di mercato in relazione all’utilizzo di tecnologia dell’informazione e della comunicazione;
- **rischio reputazionale:** il rischio di reputazione può essere definito come il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell’immagine del Gruppo da parte dei diversi



Stakeholder: le Risorse Umane, i Clienti, le Controparti, gli Azionisti, gli Investitori, le Autorità di Vigilanza;

- **rischio di non conformità alle norme:** è il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).

Per quanto riguarda i rischi di natura non finanziaria, con specifico riferimento agli ambiti identificati dal D.Lgs. 254/16, la Funzione Risk Management, in parallelo al processo di gestione dei rischi finanziari ed operativi, ha mappato i rischi, individuato all'interno della tassonomia di Gruppo i processi aziendali più direttamente interessati e censito i principali presidi posti in essere. Questa ulteriore attività permette al Gruppo di arricchire il processo di gestione dei rischi già strutturato, creando consapevolezza con riferimento ai rischi non finanziari che sono di seguito rappresentati, raccordati sia alle tematiche materiali individuate con l'analisi di materialità, sia ai presidi censiti.



Tematiche materiali	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Principali fattispecie di rischio censite	Principali processi aziendali impattati	Principali presidi individuati
<p>Gestione degli impatti ambientali diretti</p> <p>Gestione degli impatti ambientali indiretti e <i>Climate Change</i></p> <p>Investimenti responsabili e sostenibili</p>	Ambientale	<p>Rischio di mancata considerazione degli impatti ambientali nelle scelte gestionali</p> <p>Rischio di mancata innovazione dei processi in ottica di sostenibilità ambientale</p> <p>Maggiori costi derivanti da scelte inefficienti</p> <p>Rischi reputazionali anche connessi al mancato rispetto delle norme</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestione Acquisti▪ Gestione Canali Virtuali▪ Gestione Archivio Ottico▪ Gestione dell'Innovazione e del Cambiamento▪ Gestione e manutenzione beni immobili▪ Gestione energia e impianti▪ Gestione servizi in appalto▪ Servizi di investimento	<ul style="list-style-type: none">▪ Linee di indirizzo in tema ambientale nelle Politiche di Gruppo in materia creditizia▪ Linee di indirizzo in tema ambientale nel Codice Etico▪ Adozione di metodologie di misurazione dei consumi (es. stampe cartacee, condizionamento e riscaldamento)▪ Adozione di misure per ridurre la produzione di rifiuti (es. la distribuzione al personale di borracce al fine di ridurre l'utilizzo di bottigliette di plastica; digitalizzazione dei processi)▪ Impulso allo sviluppo dei canali telematici▪ Impulso alla dematerializzazione (firma digitale - archiviazione ottica)▪ Adozione di criteri e tecniche per il risparmio energetico negli interventi di ristrutturazione e nelle scelte di acquisto▪ Attività in corso tese ad integrare gli aspetti di sostenibilità nei processi legati ai servizi finanziari
<p>Sviluppo, benessere e remunerazione dei dipendenti</p>	Attinente al personale	<p>Rischio di carenze nella gestione del rapporto di lavoro e nell'attenzione al benessere del personale</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestione e Sviluppo Risorse Umane▪ Gestione Sicurezza▪ Formazione	<ul style="list-style-type: none">▪ Presenza nel Contratto Integrativo di criteri oggettivi per le concessioni di <i>part-time</i> e di limitazioni per i trasferimenti



<p>Tutela dei diritti umani, della diversità e dell'inclusione</p> <p>Salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Relazioni industriali e tutela del lavoro</p>	<p>Attinente al personale</p>	<p>Rischio di inadeguata gestione dello sviluppo del personale</p> <p>Rischio sanzionatorio legato alla mancata applicazione della normativa</p> <p>Rischio di perdita del capitale umano</p> <p>Rischio legato al Covid-19</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Disponibilità di piattaforma per la segnalazione di esigenze formative da parte del personale▪ Confronto con le Organizzazioni Sindacali per condivisione degli obiettivi e valutazione delle prestazioni▪ Sostegno ad iniziative di socializzazione tra Dipendenti anche al di fuori dell'orario di lavoro▪ Previdenza sanitaria integrativa a carico dell'Azienda▪ Rigorosa applicazione della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro▪ Sviluppo della formazione a distanza per consentire il raggiungimento di obiettivi formativi malgrado le restrizioni legate al Covid-19▪ Riorganizzazione delle modalità di lavoro attraverso lo <i>smart working</i> al fine di tutelare la salute e conciliare esigenze familiari nel periodo pre e post <i>lockdown</i> causati dal Covid-19
<p>Tutela dei diritti umani, della diversità e dell'inclusione</p> <p>Investimenti responsabili e sostenibili</p>	<p>Attinente al rispetto dei diritti umani</p>	<p>Rischio di inadeguata tutela della diversità, delle pari opportunità e dei diritti umani</p> <p>Rischi reputazionali anche connessi al mancato rispetto delle norme</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestione e Sviluppo Risorse Umane▪ Gestione servizi in appalto▪ Gestione esternalizzazioni▪ Servizi di investimento	<ul style="list-style-type: none">▪ Linee di indirizzo in tema di rispetto dei diritti umani nel Codice Etico▪ Attività in corso tese ad integrare gli aspetti di sostenibilità nei processi legati ai servizi finanziari



<p>Etica, integrità e trasparenza nel governo d'impresa</p> <p>Compliance normativa e lotta alla corruzione</p>	<p>Attinente alla lotta alla corruzione attiva e passiva</p>	<p>Rischio di mancanza di integrità nella condotta aziendale</p> <p>Rischio di mancanza di integrità nella selezione/gestione e dei rapporti con i Fornitori</p> <p>Rischio sanzionatorio legato alla mancata applicazione della normativa</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestione dei Controlli Interni▪ Credito▪ Gestione Adempimenti Normativi - D. Lgs.231/2001▪ Gestione acquisti▪ Gestione servizi in appalto	<ul style="list-style-type: none">▪ Linee di indirizzo in tema di integrità morale, correttezza e deontologia nel Codice Etico▪ Procedura <i>Whistleblowing</i> interna▪ Richiamo del Codice Etico negli accordi con i Fornitori▪ Policy in materia di controlli interni e verifiche da parte degli Organi di controllo ai vari livelli
<p>Ascolto e soddisfazione del Cliente</p> <p>Sicurezza e protezione dei dati</p> <p>Innovazione tecnologica</p> <p>Qualità dei servizi prodotti e trasparenza nell'informativa</p> <p>Identità territoriale</p> <p>Supporto al tessuto imprenditoriale e alla comunità locale</p> <p>Performance economica e creazione di valore</p>	<p>Sociale</p>	<p>Rischio di insufficiente supporto al territorio, alla comunità locale, alle iniziative sociali</p> <p>Rischio di insufficiente sostegno al tessuto imprenditoriale</p> <p>Rischio di recare danno alla comunità e al tessuto socioeconomico con la distribuzione di prodotti non adeguati</p> <p>Rischio di mancata innovazione dei processi</p> <p>Rischio sanzionatorio e reputazionale legato alla mancata</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Credito▪ Finanza▪ Incassi e Pagamenti▪ <i>Customer Service</i>▪ Supporto Logistico e Tecnico▪ Gestione Portafoglio Prodotti▪ Gestione Sicurezza▪ Gestione ICT e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">▪ Periodiche campagne di <i>customer satisfaction</i> e analisi dei reclami pervenuti dalla clientela▪ Politiche aziendali in materia di sicurezza dei dati e presidio del rischio informatico▪ Impulso al collocamento di prodotti e servizi attraverso il canale digitale▪ Processo di analisi preventiva dei nuovi prodotti con focus sulla comprensibilità, trasparenza e rispondenza ai bisogni▪ Sostegno e promozione di eventi legati al territorio e di iniziative culturali▪ Ricerca di tipologie di servizi idonee a favorire l'accesso delle Aziende Clienti ai mercati finanziari e la loro capacità di competere sui mercati▪ Sviluppo e collocamento di prodotti con finalità sociali (es. anticipo



		applicazione della normativa Rischio di perdita della clientela		Cassa Integrazione Guadagni) <ul style="list-style-type: none">▪ Prestazione del servizio di Tesoreria per Enti Locali▪ Destinazione di parte degli utili per far fronte alle conseguenze sanitarie e sociali della pandemia da Covid-19▪ Valutazione anche dell'appartenenza al tessuto economico locale nella scelta dei Fornitori▪ Partecipazione/promozione di iniziative/eventi con contenuto divulgativo e formativo per il pubblico▪ Interventi a favore di imprese e privati per far fronte alle conseguenze sanitarie e sociali della pandemia da Covid-19
--	--	--	--	--

Al fine di rendere completo il processo di gestione del rischio, la Funzione Risk Management presenta tale analisi al Comitato Rischi. L'analisi relativa al 2020 è stata portata in Comitato Rischi il 10 marzo 2021 e in Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2021.

3. La sostenibilità per il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti: l'analisi di materialità

Il concetto di materialità, secondo i GRI Standards, è connesso agli aspetti che “riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali dell’organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *Stakeholder*”, ove per impatto si intende l’effetto che il Gruppo produce sull’economia, l’ambiente e la società. Tali aspetti sono importanti anche ai fini della definizione di una strategia di medio-lungo termine.

Gli *Stakeholder* del Gruppo sono tutte le persone che intrattengono un rapporto diretto con il Gruppo, come Dipendenti, Soci o Azionisti, Clienti, Fornitori, oppure che possono interagire con la gestione della stessa, quali Organizzazioni Sindacali, Enti di Controllo e Vigilanza, oltre alle Associazioni di Settore e ai Legislatori; infine tutti coloro che possono essere interessati e indirettamente coinvolti dall’attività del Gruppo, quali Comunità ed Enti Locali, Organi di Informazione, Scuole ed Università.

Per la realizzazione dell’analisi di materialità, il Gruppo ha tenuto conto di quanto richiesto dal Decreto, ma soprattutto dei principi osservati nello svolgimento delle proprie attività aziendali, degli interessi dei propri *Stakeholder* e delle loro aspettative.

Il processo per l’individuazione delle tematiche materiali del Gruppo è stato aggiornato nel corso del 2020 non solo attraverso il coinvolgimento di Dipendenti e Fornitori, come avvenuto nel 2019, ma anche con la partecipazione della categoria di *Stakeholder* rappresentata dai Clienti, nell’ottica di un’analisi che di anno in anno possa diventare man mano più approfondita e rispecchiare una platea di *Stakeholder* sempre più ampia.

In particolare, al fine di valutare la priorità di ciascuna tematica di sostenibilità e aggiornare quindi la matrice di materialità del Gruppo, è stata somministrata una *survey on-line* di valutazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti ad un campione di 200 Dipendenti, 5 Fornitori strategici e 27.000 Clienti. A tali *Stakeholder* è stato richiesto di valutare ciascuna tematica di sostenibilità sulla base di una scala di valutazione da 1 a 5, dove il valore 1 indica una scarsa rilevanza attribuita dagli *Stakeholder* al tema e il valore 5 esprime la massima rilevanza. È stato domandato, inoltre, di indicare le 5 tematiche considerate prioritarie “*TOP FIVE*” e le 5 meno prioritarie “*FLOP FIVE*”.

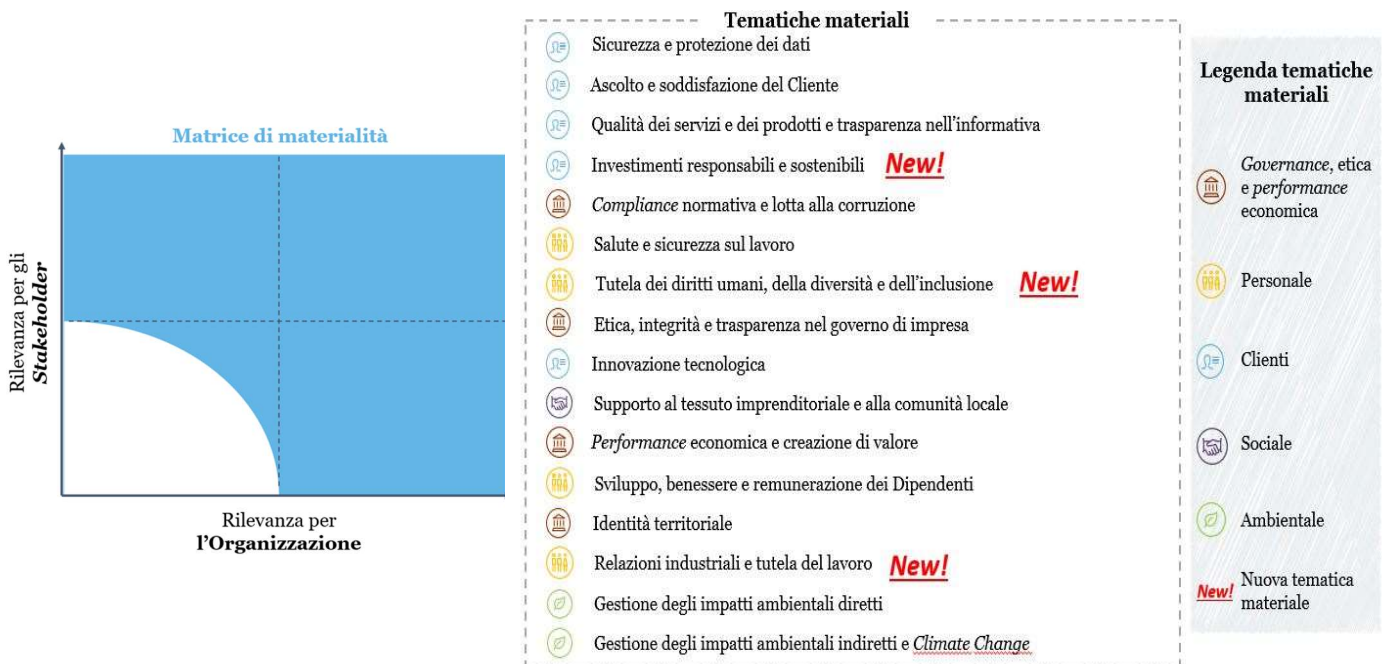
Matrici di materialità e tematiche rilevanti

Il *ranking* delle tematiche materiali per il Gruppo è stato ottenuto tramite il calcolo della media ponderata tra le valutazioni effettuate da Dipendenti, Fornitori e Clienti; tale analisi è stata inoltre integrata dai risultati emersi in merito alle tematiche identificate come “TOP FIVE” e “FLOP FIVE”. I risultati delle *survey* sono poi stati condivisi con le competenti Funzioni di Capogruppo al fine di rendere le valutazioni degli *Stakeholder* maggiormente coerenti con il *business* e la realtà del Gruppo e per riflettere nella valutazione una maggiore rilevanza prospettica di alcune tematiche, anche in considerazione dell’evoluzione normativa e dei principali *trend* di settore, con particolare riferimento all’ambito del *Climate Change*.

Tale analisi ha condotto ad individuare 16 tematiche materiali, sostanzialmente in linea con l’anno precedente, di cui 3 nuove rispetto al 2019, ovvero:

- Investimenti Responsabili e Sostenibili;
- Tutela dei Diritti Umani, della Diversità e dell’Inclusione;
- Relazioni industriali e tutela del lavoro.

La matrice di materialità 2020, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 febbraio 2021, risulta così determinata:





Perimetro di impatto delle tematiche materiali

Si indica di seguito la tabella che riepiloga, per ciascuna delle tematiche materiali, il perimetro e la tipologia dell'impatto.

Tematiche materiali	Perimetro dell'impatto	Tipologia impatto
Sicurezza e protezione dei dati	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Ascolto e soddisfazione del Cliente	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Qualità dei servizi e dei prodotti e trasparenza nell'informativa	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Investimenti responsabili e sostenibili	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, OICR ²	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
<i>Compliance</i> normativa e lotta alla corruzione	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Salute e sicurezza sul lavoro	Dipendenti del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Tutela dei diritti umani, della diversità e dell'inclusione	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Etica, integrità e trasparenza nel governo d'impresa	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Innovazione tecnologica	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Supporto al tessuto imprenditoriale e alla comunità locale	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
<i>Performance</i> economica e creazione di valore	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Sviluppo, benessere e remunerazione dei Dipendenti	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Identità territoriale	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo
Relazioni industriali e tutela del lavoro	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	Causato dal Gruppo

² Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio



Gestione degli impatti ambientali diretti	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, Fornitori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Gestione degli impatti ambientali indiretti e <i>Climate Change</i>	Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, Fornitori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività

A conferma del proprio impegno sulle tematiche sopra evidenziate, il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti ha avviato un percorso evolutivo che prevede nel corso del 2021 la predisposizione sia di Politiche di Gruppo in materia di Sostenibilità (di seguito anche “Politiche”), approvate dal Consiglio di Amministrazione e pubblicate in data 11 marzo 2021, sia di un Piano di Sostenibilità.

Inoltre, il Gruppo valuterà per i prossimi esercizi di integrare le proprie analisi – e di conseguenza la propria *disclosure* – rispetto all’impatto generato e subito dal Gruppo in ambito *Climate Change*, anche sulla base dell’evoluzione della normativa in materia. In particolare, nel corso del 2021, verrà condotta un’analisi preliminare della situazione “*as is*” del Gruppo con riferimento ai quattro ambiti definiti dalle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), ovvero *governance*, strategia, gestione dei rischi, metriche e *target*, al fine di approfondire il posizionamento del Gruppo in merito ai sopraccitati quattro aspetti.

Le Politiche hanno l’obiettivo di delineare i principi adottati dal Gruppo Cassa di Risparmio di Asti in ambito ESG, di sancire gli impegni che il Gruppo intende perseguire nel tempo e di promuovere l’integrazione delle tematiche della sostenibilità nella prestazione dei servizi di investimento.

Il Piano di Sostenibilità invece tratterà le linee di indirizzo strategiche e gli obiettivi di medio-lungo periodo per tutti gli ambiti di sostenibilità considerati prioritari all’integrazione dei fattori ESG nei propri modelli di *business*, con l’intento di generare valore condiviso per tutti i suoi *Stakeholder*, incluse le famiglie e le imprese dei territori in cui il Gruppo opera.

Con riferimento al Piano, il Gruppo intende anche identificare le modalità con cui può contribuire al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals*), definiti nell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite³, comunicando a tutti i suoi *Stakeholder* la volontà di contribuire ad un cambiamento positivo per le generazioni presenti e future.

³ Il 25 settembre 2015, l’Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha approvato l’Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, che include 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs o Sustainable Development Goals) validi per il periodo 2016-2030.



Nell'ambito della sostenibilità ambientale, si evidenzia che nel 2016 la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. ha ottenuto a Milano il prestigioso riconoscimento di "GREEN GLOBE BANKING AWARD" per l'eccellenza nel settore bancario. Il premio, legato alla sostenibilità ambientale in ambito finanziario, è stato conseguito grazie agli interventi in ottica *green*, realizzati nella costruzione e nella ristrutturazione delle proprie filiali, che trovano la loro completa espressione nella realizzazione, nel 2017, del *flagship store* dell'Agenzia 9 di Asti, filiale modello e di riferimento per la costruzione di tutte le nuove filiali, dotata di pavimento fotocatalitico, parete vegetata, energia elettrica fornita da impianto fotovoltaico, *monitor per digital signage*. Con l'Agenzia 9 si è raggiunto l'obiettivo di predisporre una filiale a impatto energetico zero, totalmente autonoma per il riscaldamento ed il raffrescamento. Dal 2020 inoltre, per agevolare la conversione a modalità di trasporto più eco sostenibili, Banca di Asti ha posizionato nello spazio antistante l'Agenzia di Città n. 9 una colonnina per la ricarica delle auto elettriche, offrendo, come ulteriore agevolazione per i propri Azionisti, 12 "pieni" di elettricità all'anno in omaggio.

I principi di risparmio energetico sono perseguiti anche nelle attività in corso finalizzate alla riallocazione in nuova sede di parte delle attività Direzionali di Gruppo (cantiere Canton del Santo).



4. Etica, integrità e trasparenza aziendale

Valori, principi, *standard* e norme di comportamento

VALORI DEL GRUPPO

La legalità, la correttezza e il rigoroso rispetto formale e sostanziale degli obblighi normativi e dei doveri professionali sono promossi dal Gruppo Cassa di Risparmio di Asti come principi ispiratori di tutta l'attività esercitata, così come dichiarato nel Codice Etico e di condotta adottato dal Gruppo.

Il Gruppo esercita la propria attività tenendo in considerazione la tematica ecologica e contribuisce in maniera costruttiva al rispetto e alla tutela dell'ambiente.

La garanzia di una comunicazione tempestiva e trasparente dello stato di attuazione delle strategie e dei risultati conseguiti è riconosciuta a tutti gli Azionisti, senza discriminazione alcuna e senza comportamenti preferenziali. Inoltre, gli Azionisti stessi, come indicato nel Codice Etico nell'apposita sezione a loro dedicata, hanno la possibilità di esercitare i diritti di controllo democratico, di essere ascoltati e di ottenere i benefici di propria spettanza.

Professionalità, legalità, trasparenza, correttezza e buona fede sono le condizioni imprescindibili per la tutela, l'affidabilità, la reputazione e l'immagine del Gruppo.

La clientela è posta al centro dell'attività bancaria, favorendo una relazione professionale, trasparente e duratura con un'offerta di prodotti indirizzata alla soddisfazione dei bisogni del Cliente.

Principi, politiche e valori

A livello di Gruppo sono state poste in essere specifiche azioni, in seguito trattate, mirate a diffondere al proprio interno la cultura della gestione del rischio e della correttezza, nonché a potenziare l'inserimento diretto dei controlli di linea nelle procedure informatiche, ad adeguare ed implementare le attività di *risk management*, a rafforzare le tecniche di controllo a distanza e a rafforzare la separazione tra le funzioni operative e quelle di controllo in termini di assetto organizzativo e di abilitazioni di accesso alle procedure.



Tra le azioni intraprese, si evidenzia in particolare l'adozione del Codice Etico, volto ad ispirare e regolare i comportamenti del Gruppo stesso e della generalità dei soggetti con cui entra in relazione.

I principi cardine, definiti nel Codice Etico, a cui il Gruppo si ispira riguardano diversi ambiti, ed in particolare si possono così riassumere:

- promuovere la cultura della legalità, della correttezza e del rigoroso rispetto formale e sostanziale degli obblighi normativi e dei doveri professionali;
- mantenere la massima integrità morale, sia nei luoghi di lavoro che al di fuori di essi;
- svolgere la propria attività con la massima professionalità e diligenza;
- ispirare la propria attività alla tutela e alla centralità della persona, promuovendo il rispetto della dignità umana e contrastando ogni forma di discriminazione;
- rispettare e tutelare l'ambiente e la sicurezza dei luoghi di lavoro, tenendo nel giusto conto la tematica ecologica nell'effettuazione delle scelte gestionali e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei soggetti con cui collabora.

Tali principi di correttezza regolamentano l'operato del Gruppo con particolare forza ed incisività nei rapporti con i Clienti, i Dipendenti e i Collaboratori, la Pubblica Amministrazione, le Autorità di Vigilanza e l'Autorità Giudiziaria, le Organizzazioni Politiche e Sindacali, la Comunità Locale e gli Organi di Informazione, nonché nella selezione e rapporti con i Fornitori.

Modello organizzativo ex Decreto Lgs. N. 231/2001

Al fine di ottemperare a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 231/2001 sulla "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", le Società del Gruppo hanno adottato il "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001" (nel seguito anche "Modello"), rivolto a tutti i soggetti che operano per il Gruppo, qualunque sia il rapporto che li lega allo stesso e, segnatamente, i componenti degli Organi aziendali, il Direttore Generale, il Personale e i soggetti terzi (persone fisiche o giuridiche) che, a qualsiasi titolo, intrattengono rapporti con la Banca (es. Collaboratori, Consulenti, Fornitori, ecc.).



Con riferimento alle “esigenze” individuate dal legislatore nel Decreto e ulteriormente dettagliate dall’ABI nelle proprie Linee Guida, le attività ritenute qualificanti il Modello sono le seguenti:

- sensibilizzazione e diffusione a tutti i livelli aziendali dei principi etici e delle regole di comportamento definite nell’ambito del Codice Etico e di Comportamento di Gruppo;
- analisi dei processi aziendali ed individuazione delle attività sensibili;
- mappatura dei rischi reato derivanti dalle occasioni di coinvolgimento delle strutture organizzative aziendali in attività sensibili alle fattispecie di reato;
- adozione e manutenzione di adeguati protocolli operativi e di controllo a presidio delle attività a rischio in modo integrato con la normativa aziendale e con il sistema dei controlli interni in essere;
- identificazione dell’Organismo di Vigilanza secondo criteri di competenza, indipendenza e continuità di azione ed attribuzione al medesimo di specifici compiti di vigilanza sull’efficace e corretto funzionamento del Modello;
- definizione e applicazione del sistema disciplinare, caratterizzato da disposizioni disciplinari idonee a sanzionare il mancato rispetto delle misure;
- definizione e attuazione delle attività di informazione e formazione.

Trasparenza verso i Clienti

Ogni operazione e transazione – intesa nel senso più ampio del termine – compiuta o posta in essere deve essere ispirata alla massima correttezza gestionale, alla completezza e alla trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l’aspetto sostanziale e formale ed alla chiarezza e verità nei riscontri contabili e documentali.

Fermo il rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente e delle relative procedure interne che disciplinano gli obblighi di trasparenza, ciascun Dipendente è tenuto a consegnare, ovvero a mettere a disposizione dei Clienti, la documentazione illustrativa aggiornata relativa a prodotti e servizi offerti. Il personale preposto alle specifiche attività illustra al Cliente la natura, i rischi e i costi dei prodotti, delle operazioni e dei servizi offerti o specificatamente richiesti.



Oltre che in filiale (allo sportello, sugli espositori e sui totem informativi) sono disponibili sul sito Internet, nella sezione Trasparenza, i principali documenti illustrativi dei servizi e dei prodotti offerti, redatti secondo requisiti di trasparenza, chiarezza e comprensibilità.

Al fine della gestione dei rapporti con la propria clientela, il Gruppo ha definito una Politica per la gestione dei conflitti d'interesse in cui sono stabilite le misure di prevenzione adottate dal Gruppo.

Gestione della fiscalità

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti dal 24 settembre 2020 si è dotato di Politiche interne di Gruppo in materia di gestione della fiscalità, aventi lo scopo di:

- disciplinare il processo di gestione fiscale per le società che compongono il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti;
- disciplinare le attività svolte in ambito *tax compliance* dalle diverse strutture organizzative del Gruppo.

Nello specifico, a partire dall'individuazione del perimetro dei tributi applicabili alle Società, tale documento definisce le attività che vengono attuate per garantire il rispetto degli adempimenti e identifica i ruoli e le responsabilità delle strutture coinvolte. Il perseguimento di questi obiettivi avviene nel pieno rispetto dei principi fondamentali emanati dal Codice Etico e Comportamentale del Gruppo, quali:

- la legalità, la correttezza ed il rigoroso rispetto formale e sostanziale degli obblighi normativi fiscali;
- l'integrità morale e l'onestà nella gestione dell'attività fiscale, con la consapevolezza che il gettito derivante dai tributi contribuisce allo sviluppo sociale ed economico del territorio in cui opera;
- la trasparenza nei confronti dell'autorità fiscale e di tutti gli *Stakeholder*, trattando le informazioni in possesso con tempestività ed attuando processi di comunicazione ed informazione ispirati a chiarezza, completezza e precisione;
- l'impegno e la professionalità nel rispetto degli adempimenti fiscali.

In ambito fiscale, comunque, ancor prima della definizione di vere e proprie Politiche di Gruppo in materia di gestione della fiscalità, si è sempre evidenziata la volontà di



accentrarne e uniformarne per quanto possibile la gestione; infatti in quest'ottica sin dalla nascita del Gruppo è stata esercitata l'opzione per il Consolidato Fiscale Nazionale ed è inoltre stato costituito il Gruppo IVA Cassa di Risparmio di Asti nel rispetto della relativa normativa. Nello specifico, per il modello del Consolidato Fiscale Nazionale sono previsti *check* continuativi da parte di specialisti per la verifica delle dichiarazioni fiscali, la cui redazione è affidata ad un professionista esterno, e a singolo evento in occasione di nuovi adempimenti o modifiche ritenute rilevanti.

L'approccio fiscale del Gruppo è tradizionalmente prudenziale, con sistematico adeguamento alle interpretazioni di prassi pubblicate dall'Agenzia delle Entrate (circolari, risoluzioni, risposte a interpelli e consulenze giuridiche), eventualmente attivando in un momento successivo richieste di rimborso o presentando dichiarazioni integrative a favore.

Con riferimento agli ambiti normativi in materia fiscale, il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti ha graduato i compiti della Funzione Compliance, affidando alcune delle fasi in cui si articola il processo di gestione del rischio di non conformità ad appositi "Presidi Specialistici", qualificati come "Referenti Compliance" (Re.Co. con qualifica di Presidio Specialistico).

Nel dettaglio, i Re.Co. svolgono le seguenti attività:

- partecipano alla definizione e alla gestione della regolamentazione interna della Funzione Compliance;
- collaborano alle attività di *alerting* normativo e *legal inventory*;
- valutano gli impatti fiscali delle diverse novità introdotte, individuano le azioni da implementare per l'aggiornamento della relativa normativa interna (c.d. attività di *impact analysis* e individuazione di processi e procedure);
- forniscono supporto alla Funzione Compliance per la pianificazione delle attività di controllo e l'individuazione degli ambiti da sottoporre a verifica;
- validano gli esiti delle verifiche ricevute dalla Funzione Compliance e/o segnalano eventuali criticità;
- monitorano le attività di *follow up* mirate alla verifica dell'implementazione delle azioni individuate nelle fasi precedenti.

In relazione a quanto sopra, il Re.Co. fornisce inoltre supporto alla Funzione Compliance per lo svolgimento dell'attività di *reporting* agli Organi Aziendali, consulenza su richiesta



delle altre strutture aziendali e formazione alle risorse aziendali relativa alla *tax compliance*.

Il sistema di individuazione, misurazione e monitoraggio dei rischi di natura fiscale si integra nel contesto di un sistema di controlli interni e di gestione dei rischi, ed ha l'obiettivo di determinare la gravità e l'entità dei suddetti rischi che potrebbero tradursi in danni patrimoniali e reputazionali.

La Funzione Risk Management si occupa nello specifico della mappatura dei rischi operativi che insistono nelle varie fasi del processo di adempimento fiscale, quali ad esempio:

- il ritardo nella gestione degli obblighi facenti capo alla Banca in qualità di sostituto di imposta nei confronti di Clienti o Dipendenti o in qualità di soggetto passivo di imposta;
- il mancato/errato/tardivo adempimento degli obblighi di segnalazione di natura fiscale (all'Agenzia delle Entrate);
- l'errato/mancato/ritardato recepimento delle novità normative in materia fiscale (*compliance* fiscale).

Tale processo comporta l'attribuzione a ciascuno dei rischi individuati di un livello di rischio potenziale (Non rilevante – Trascurabile – Basso – Medio – Elevato – Molto elevato), il cui valore viene poi ponderato sulla base della valutazione assegnata al Disegno e al Funzionamento dei Presidi, pervenendo così alla stima di rischio residuo.

In ambito fiscale vengono inoltre analizzate, per verificarne l'attuabilità per le Aziende del Gruppo e quindi eventualmente sottoposte per la valutazione agli organi apicali, le disposizioni fiscali di normativa straordinaria o innovativa emanate tempo per tempo, sia di applicazione interna bilancistica (ad esempio la possibilità di effettuare rivalutazioni o riallineamenti contabili/fiscali a pagamento) sia con ripercussioni sul *business*. A questa seconda fattispecie fa riferimento la campagna in corso di acquisto di crediti d'imposta, finalizzata ad anticipare il beneficio fiscale ai propri Clienti altrimenti dilazionato in 5 o 10 anni, in conformità alla disposizione straordinaria introdotta dall'articolo 121 del D.L.34/2020 (Decreto rilancio), di cui è fornita una descrizione dettagliata nel paragrafo "Iniziative a sostegno della clientela in seguito alla diffusione della pandemia da Covid-19". L'iniziativa di acquisto dei crediti d'imposta, legati al superbonus 110% ed altri



incentivi per lavori edilizi, è stata pubblicizzata attraverso i principali canali di comunicazione, primo tra tutti il sito ufficiale della Banca.

Lotta alla corruzione

Principali rischi rilevati

Le Società facenti parte del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, così come indicato nel proprio Codice Etico e di Comportamento, ispirano la propria attività ai principi fondamentali di legalità e integrità morale.

In tale ottica, l'attività posta in essere dal Gruppo è orientata alla prevenzione, al monitoraggio e alla mitigazione anche del rischio di corruzione, tramite la strutturazione di attività e controlli finalizzati ad intercettare situazioni in cui il reato o il non rispetto della norma potrebbero essere posti in essere dai propri Dipendenti, Collaboratori o Amministratori, ovvero situazioni in cui tali condotte possano essere realizzate da *Stakeholder* esterni, attraverso l'utilizzo degli strumenti bancari e finanziari messi a disposizione dal Gruppo Cassa di Risparmio di Asti.

Per il corretto svolgimento della propria attività istituzionale, il Gruppo ritiene fondamentale la corretta formalizzazione dei principi fondanti, delle regole e delle procedure operative poste in essere nell'ambito delle Società del Gruppo; in tale ottica assume un ruolo fondamentale l'attività di costante aggiornamento e adeguamento alle nuove disposizioni regolamentari della normativa interna strutturata in Politiche, Regolamenti, Disposizioni normative e operative e Manuali, comunicate costantemente a tutto il personale dipendente e ai collaboratori esterni.

Le comunicazioni riguardanti l'aggiornamento della normativa interna avvengono tramite la diffusione di circolari e la documentazione di riferimento è messa a disposizione nell'intranet aziendale, accessibile a tutti i Dipendenti e ai membri degli Organi di Governo del Gruppo.

Tra i principali presidi a fronte del rischio di corruzione si inserisce la strutturazione di attività e controlli in ambito antiriciclaggio, con la piena consapevolezza che, tra i reati che producono proventi da riciclare, la corruzione costituisce una delle minacce più significative.



Pertanto, un'efficace azione di prevenzione e contrasto della corruzione può contribuire in modo sostanziale a ridurre il rischio di riciclaggio ed allo stesso tempo l'attività di antiriciclaggio costituisce un modo efficace per combattere la corruzione, poiché, ostacolando il reimpiego dei proventi dei reati, essa tende a rendere anche la corruzione meno vantaggiosa.

Le disposizioni che disciplinano i sistemi anticorruzione e antiriciclaggio sono preordinate non solo alla scoperta e alla repressione dei reati, ma anche alla realizzazione di un contesto organizzativo e di trasparenza, che punti ad impedire e/o ostacolare la commissione di reati, rendendola più difficile e più rischiosa, come definito nella politica di Gruppo per il governo dei rischi connessi al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo. In tale contesto si inserisce la corretta verifica dell'identità degli operatori e dei titolari effettivi di ciascuna transazione, la conoscenza degli effettivi assetti proprietari delle società e degli enti che operano e la tracciabilità delle operazioni.

Pertanto, Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e le singole Società facenti parte del Gruppo verificano, in via preventiva e nel continuo, le informazioni disponibili in merito alla propria clientela, effettuando controlli e monitoraggi finalizzati ad intercettare situazioni anomale e provvedendo, eventualmente, ad effettuare le dovute segnalazioni previste dalle disposizioni in materia.

Inoltre, Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e le singole Società facenti parte del Gruppo hanno adottato Modelli Organizzativi ai sensi del Decreto Lgs. 231/2001, al fine di prevenire possibili reati di concussione e corruzione commessi da Dipendenti, Collaboratori e soggetti ricoprenti posizioni apicali all'interno del Gruppo mediante l'esecuzione di specifici controlli interni.



Casi di corruzione, cause legali per comportamenti anti-competitivi, *antitrust* e pratiche di monopolio e azioni intraprese

Al fine di consentire al personale delle Società del Gruppo la segnalazione di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme che regolano l'attività bancaria, nonché di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 o di violazioni del Modello di Organizzazione, è stata adottata nel dicembre 2015 una *policy* di Gruppo in materia di *Whistleblowing*, successivamente modificata (delibera del C.d.A. della Capogruppo del 29.11.2018) per adeguarne il contenuto ai più recenti interventi normativi in materia. Tale politica definisce principi, modalità e presidi funzionali ad una corretta gestione delle segnalazioni, nel rispetto della riservatezza dei soggetti coinvolti, per la cui salvaguardia sono stati predisposti meccanismi di segnalazione con modalità di comunicazione delle informazioni in forma anonima. Sono, inoltre, previste sanzioni nei confronti di chi violi le misure di tutela del segnalante, nel rispetto delle disposizioni stabilite dal Regolamento in materia di infrazioni disciplinari.

In caso di segnalazioni relative a fatti o comportamenti che possano implicare la responsabilità delle Società del Gruppo ex D. Lgs. 231/201 e che presentino elementi di fondatezza, il Regolamento *Whistleblowing* pone l'obbligo al Responsabile dei sistemi interni di segnalazione delle violazioni di informarne prontamente l'Organismo di Vigilanza, per l'eventuale adozione delle iniziative di propria competenza ai sensi di quanto stabilito dal Regolamento in materia di infrazioni disciplinari.

Per le segnalazioni di particolari gravità è inoltre previsto un flusso informativo verso gli Organi di Amministrazione (Amministratore Delegato/Direttore Generale e C.d.A.), i quali, se del caso, attivano le eventuali misure appropriate a preservare la reputazione delle Società del Gruppo, nonché eventuali azioni disciplinari a carico dei soggetti responsabili delle violazioni.

Nell'ambito della prevenzione e gestione dei potenziali conflitti di interesse, il Gruppo si è dotato di specifici processi organizzativi e di idonee procedure di supporto che, formalizzati in apposita normativa interna strutturata su più livelli (politiche, regolamenti, disposizioni normative e operative), sono volti a identificare in modo completo i Soggetti Collegati, nonché ad individuare e quantificare le relative transazioni in ogni fase del rapporto.



Al riguardo, il Regolamento per le operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati, adottato con valenza di Gruppo, detta la disciplina sostanziale e procedurale per l'individuazione, l'approvazione e l'esecuzione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati poste in essere da Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. o dalle Società Controllate appartenenti al Gruppo.

Per quel che concerne la gestione dei potenziali rischi di conflitti di interesse riguardanti Dipendenti e Collaboratori aziendali, la specifica disciplina è contenuta nel Codice Etico e di Comportamento e nel Codice di Autodisciplina.

Nel corso del 2020 non si sono verificati episodi di corruzione all'interno delle Società del Gruppo, non sono state intentate cause legali per comportamenti anti-competitivi, *antitrust* e pratiche di monopolio, né sono pervenute segnalazioni di irregolarità e/o violazioni presso l'apposita casella *Whistleblowing* di Gruppo.

Formazione in materia di anticorruzione e antiriciclaggio

All'attività di formalizzazione si affianca l'attività formativa, alla quale il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti ha da sempre riconosciuto un ruolo centrale per il raggiungimento degli obiettivi individuati attraverso le scelte strategiche e le politiche operative adottate a livello di singole Società e di Gruppo.

Nello specifico, tale aspetto è stato trattato nell'ambito delle sessioni formative dedicate al Decreto Lgs. 231/2001, all'Antiriciclaggio e al *Whistleblowing*, facendo puntuale riferimento al Regolamento *Whistleblowing* e alle procedure interne di Antiriciclaggio.

Limitando la rendicontazione ai corsi riservati esclusivamente a tali argomenti, nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria ed in considerazione della conseguente necessità di riorganizzare le modalità di apprendimento, la formazione erogata in tema *Whistleblowing* e Decreto Lgs. 231/2001 ha subito un forte ridimensionamento. Tuttavia, per l'ambito *Whistleblowing* è già stata ripianificata una specifica formazione per i primi mesi del 2021 e coinvolgerà 35 Direttori e Vicedirettori nominati nel 2020. L'Ufficio Sviluppo Risorse Umane ha altresì avviato un'analisi dell'offerta *e-learning* volta a rendere disponibile a tutto il personale un corso ad hoc sull'argomento in oggetto. I corsi sul Decreto Lgs. 231/2001 hanno invece coinvolto 24 dipendenti per un totale di circa 36 ore. In contrapposizione con tale tendenza, l'offerta formativa dedicata all'ambito



Antiriciclaggio è stata ampliata rispetto all'anno precedente, in seguito all'introduzione di nuove procedure interne e nel rispetto delle recenti disposizioni normative in materia, interessando tra Cassa di Risparmio di Asti e Biver Banca 1.218 dipendenti, per un totale di 4.692 ore.

<i>Numero di Dipendenti formati su politiche e procedure anticorruzione</i>								
Area geografica	2020				2019			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Nord-Ovest	2	0	22	24	5	18	134	157
Nord-Est	0	0	0	0	0	0	3	3
Altre regioni italiane	0	0	0	0	0	0	11	11
Totale	2	0	22	24	5	18	148	171

I dati sono relativi alla formazione erogata in materia di Decreto Lgs. 231/2001

Presidi specifici nella prevenzione del rischio di frode e corruzione

Il Codice Etico vieta di promettere od offrire a Pubblici Ufficiali, ovvero ad Incaricati di Pubblico Servizio, o a dipendenti della Pubblica Amministrazione in genere, pagamenti, doni, benefici o altre utilità per promuovere o favorire gli interessi del Gruppo.

Ai destinatari delle disposizioni del Codice che ricevano richieste, esplicite o implicite, ovvero proposte di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti riconducibili alla P.A. è fatto obbligo di sospendere ogni rapporto con detti soggetti e di informare senza ritardo il proprio diretto responsabile e l'Organismo di Vigilanza.

Nell'avviare relazioni commerciali con nuovi Clienti e nella gestione di quelle già in essere, il Codice, inoltre, vieta a tutti i soggetti operanti in nome del Gruppo e per suo conto di intrattenere relazioni, in modo diretto o indiretto, con soggetti dei quali sia conosciuta, o fondatamente sospettata, l'implicazione in attività illecite e, comunque, con persone prive dei necessari requisiti di serietà ed affidabilità commerciale.



La violazione dei principi contemplati dal Codice comporta l'applicazione delle misure sanzionatorie contenute nel Regolamento in materia di infrazioni disciplinari in base alle specifiche modalità ivi previste.

Oltre al Codice Etico, il Gruppo si è dotato di un Codice di Autodisciplina che prevede specifici obblighi e divieti volti a prevenire i rischi di frode e corruzione, dalla cui inosservanza può discendere l'irrogazione delle sanzioni di tipo disciplinare previste dalle vigenti norme contrattuali.

Eventuali episodi di frode sono, infine, sempre segnalabili da parte del personale delle Società del Gruppo, secondo le regole e con le modalità previste dalla normativa interna in materia di *Whistleblowing*.

Denunce comprovate riguardanti le violazioni della *privacy* dei Clienti e perdita di dati dei Clienti

Il Gruppo ha adottato le "Politiche di gruppo in materia di trattamento dei dati personali" ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR).

Il recepimento del Regolamento ha richiesto inoltre un aggiornamento dell'organigramma Privacy aziendale con la sostituzione della figura del Responsabile Privacy aziendale con quella del Delegato Privacy che è stata individuata nella persona del Responsabile del Servizio Affari Generali e Societari e l'introduzione della nuova figura del DPO (Data Protection Officer), noto anche come RPD (Responsabile Protezione Dati), individuato nella persona del Responsabile dell'Ufficio Legale.

Tale nuovo soggetto ha natura indipendente e garantisce l'applicazione della normativa affiancando il Delegato Privacy nella gestione delle problematiche connesse al Trattamento dei Dati Personali.

Il Gruppo, nel corso del 2020, non ha ricevuto denunce da parte delle Autorità o analoghi organi pubblici di vigilanza, né da parte di soggetti esterni (come ad es. Clienti); si è registrato un unico caso di "fughe, furti o perdite di dati dei Clienti" che, nei fatti, non ha comportato alcuna conseguenza in quanto la controparte bancaria che ha preso visione



di un tabulato relativo a nostri Clienti ci ha confermato in forma scritta di non aver tratto alcuna copia del *database*, né di aver utilizzato in alcun modo i dati in esso contenuti.

Non è stata rilevata alcuna denuncia comprovata e pertanto si ritiene che quanto precedentemente indicato non abbia comportato violazioni di dati personali dei Clienti.



5. Clienti, comunità e territorio

Centralità del Cliente

Il Gruppo riconosce massima importanza alla gestione e al mantenimento delle relazioni con la clientela, da perseguire mediante la promozione di rapporti duraturi e continuativi caratterizzati da principi di professionalità, trasparenza, fiducia e collaborazione. Nel perseguimento di tale obiettivo, riveste primaria importanza il costante impegno ad erogare servizi e prodotti di qualità e innovativi, prestando massima attenzione al rispetto delle esigenze e delle caratteristiche dei singoli Clienti, garantendo al contempo la riservatezza delle informazioni personali condivise.

In particolare, il Gruppo garantisce che i rapporti con la clientela siano:

- coerenti con le disposizioni di legge, le previsioni dei contratti e le procedure interne;
- gestiti con la massima riservatezza e nel rispetto della vigente normativa sulla *privacy* per quanto concerne tutte le informazioni acquisite, in modo diretto o indiretto, relative alla clientela;
- uniformati a criteri di cortesia, professionalità, collaborazione, onestà, correttezza e trasparenza, fornendo, ove richiesto o ritenuto necessario, complete e adeguate informazioni ed evitando, in ogni circostanza, il ricorso a pratiche elusive, scorrette o comunque volte a minare l'indipendenza di giudizio della clientela.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti crede fortemente nello sviluppo e nell'innovazione e sostiene il territorio in cui opera tramite iniziative volte a creare valore per le persone e per le imprese, consapevole che la creazione di valore costituisca l'indispensabile premessa per un futuro di crescita e di sviluppo.

Iniziative a sostegno della clientela in seguito alla diffusione della pandemia da Covid-19

In considerazione del fatto che l'evoluzione della situazione epidemiologica conseguente alla diffusione del Covid-19 ha prodotto danni rilevanti a famiglie e imprese, le Società del Gruppo hanno ritenuto doveroso fornire sostegno ai propri Clienti, che hanno assunto impegni finanziari, dando concretezza al valore della relazione che ha sempre contraddistinto l'operato del nostro Gruppo.

Le Banche hanno aderito a tutti i provvedimenti governativi di sostegno e hanno assunto in proprio ulteriori iniziative.

Si segnalano, in particolare, i seguenti interventi a favore dei Privati:

- moratoria Covid-19 integrale Banca;
- interventi di sostegno al credito al consumo “Erbavoglio – Salta la rata Covid-19”;
- estensione dell’Adesione al Fondo di Solidarietà Prima Casa, c.d. “Fondo Gasparrini”;
- anticipazione sociale in favore dei Lavoratori destinatari dei trattamenti ordinari di integrazione al reddito e di cassa integrazione in deroga previsti nel D.L. “Cura Italia”;
- adesione all’Accordo tra ABI e Associazioni dei Consumatori in tema di sospensione della quota capitale dei mutui garantiti da ipoteca su immobili e dei finanziamenti chirografari a rimborso rateale.

Per quanto riguarda l'attività creditizia verso le imprese, le Banche del Gruppo riservano da sempre un'attenzione massima ai bisogni delle aziende, in particolar modo delle micro, piccole e medie imprese, che assieme alle famiglie ricoprono un ruolo fondamentale nel nostro tessuto sociale. Fin dalle prime ore della crisi pandemica, Banca di Asti e Biver Banca hanno infatti supportato le proprie imprese tramite un tempestivo servizio di informazione e di consulenza, sia recependo le indicazioni del legislatore sia introducendo iniziative proprie.

Al fine di sostenere tale fascia di clientela, le Banche hanno aderito alle seguenti iniziative:

- moratoria “Cura Italia”, introdotta dal Decreto Legge del 17 marzo 2020, che prevede la possibilità per le Imprese Clienti danneggiate dal Covid-19 di richiedere la sospensione delle rate di mutui e finanziamenti;



- moratoria ABI, che rende possibile per le imprese colpite da Covid-19 di richiedere la temporanea interruzione del pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti;
- moratoria “Enti Locali”, che permette agli Enti Locali (Art.2 D.L. del 18 agosto 2000) di accedere alla sospensione del pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti.

Al fine di garantire a Clienti e Dipendenti il massimo rispetto delle norme in materia di sicurezza e spostamenti, è stato altresì messo a disposizione un servizio per attivare a distanza le suddette misure.

Con la pubblicazione del Decreto Legge nr. 23 dell’8 aprile 2020, sono state introdotte misure urgenti a favore delle imprese, al fine di consentire l’accesso a nuovi finanziamenti con garanzie statali. In tale ambito, Banca di Asti e Biver Banca hanno supportato i propri Clienti mettendo a disposizione:

- finanziamenti fino a 30.000 euro con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia o garanzia ISMEA al 100%, rivolti alle micro, piccole e medie imprese;
- finanziamenti con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia al 90%, incrementabile al 100% con intervento Confidi, rivolti alle PMI e MID Cap;
- finanziamenti con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia fino al 90%, rivolti a PMI e MID Cap.

L’opportunità offerta dal Fondo di Garanzia acceso presso Mediocredito Centrale ha consentito alle Imprese Clienti delle Banche del Gruppo di rimodulare i propri impegni e di ottenere nuova finanza a costi contenuti. Tali misure continueranno ad essere a disposizione della clientela imprese anche per il 2021, così come è attualmente in valutazione per il 2021 il convenzionamento con SACE S.p.A.

Il D.L. 34/2020, definito “Decreto Rilancio” (convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 luglio 2020 n. 77) ha introdotto nuove disposizioni in merito alla detrazione delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021 in ambito di efficientamento energetico, di interventi di riduzione del rischio sismico, di installazione di impianti fotovoltaici e di infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici, incrementandone l’aliquota al 110%. Altra importante novità è la possibilità di optare, in luogo della fruizione diretta della detrazione, o per un contributo anticipato sotto forma di sconto dai fornitori dei beni o servizi o, in alternativa, per la cessione del credito corrispondente alla detrazione



spettante. Tale possibilità riguarda non solo gli interventi ai quali si applica il Superbonus ma anche quelli relativi a:

- recupero del patrimonio edilizio;
- recupero o restauro della facciata degli edifici esistenti;
- installazione di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici.

Il Gruppo si è attivato per cogliere questa opportunità e di accreditarsi tra i primi operatori del settore, rendendo operativa da ottobre 2020 la proposizione commerciale che consente ai propri Clienti (Privati, Imprese, Condomini ed altri Enti) di cedere i propri crediti e sostenere finanziariamente le opere funzionali alla maturazione del credito d'imposta. Le Banche del Gruppo, sostenendo l'iniziativa dello Stato finalizzata al rilancio dell'economia italiana e supportando i propri Clienti tramite l'acquisto di crediti d'imposta, per anticiparne il beneficio fiscale altrimenti dilazionato in 5 o 10 anni, contribuiscono inoltre al miglioramento infrastrutturale privato e pubblico del nostro territorio. L'accesso al Superbonus è subordinato al rispetto di determinate condizioni che ben si conciliano con la visione sempre più sostenibile dell'Azienda. Gli interventi devono infatti rispettare i requisiti minimi sulle prestazioni energetiche degli edifici, garantendo il miglioramento di almeno 2 classi energetiche o il conseguimento della classe energetica più alta possibile. Parallelamente è stata avviata un'intensa attività formativa rivolta alla rete territoriale. La presenza in questo mercato consentirà inoltre di consolidare i rapporti attivi e di acquisire importanti relazioni con imprese, professionisti qualificati e titolari di patrimonio immobiliare.

Programma Elite Basket Loan

In considerazione dell'emergenza Covid-19, a ottobre 2020 Banca di Asti ha aderito al progetto Elite Basket Loan, lanciato da ELITE (Gruppo London Stock Exchange) insieme a FISG (Banca Finint) e ADB Corporate Advisory per veicolare con strumenti innovativi nuova liquidità dal sistema bancario alle imprese al fine di supportarle in questo difficile periodo storico. Lo strumento consiste nell'erogazione di finanziamenti alle imprese a tasso fisso di durata fino a 5 anni, supportati dalla garanzia statale del 90% (come previsto dal c.d. "Decreto Cura Italia"), con un processo di istruttoria parzialmente digitale e una erogazione del finanziamento entro tempi predeterminati. Il programma è finalizzato a fornire un sostegno concreto al capitale circolante delle imprese mediante l'erogazione di

un finanziamento assistito dal Fondo Centrale di Garanzia, la cui proposizione proseguirà anche nel 2021.

Investimenti in infrastrutture e servizi supportati

Il Gruppo ha sviluppato sensibilità ed attenzione ai cambiamenti in atto nel mondo bancario in ambito tecnologico grazie a continui confronti con i maggiori operatori e analisti.

Ne è prova la costante e attiva partecipazione agli “Osservatori” stabili organizzati dal Politecnico di Milano e da AbiLab che hanno come scopo principale lo studio dell’evoluzione di particolari ambiti dell’innovazione che interessano il settore bancario.

Da queste esperienze scaturisce la ricerca del continuo miglioramento dei propri servizi in ottica di multicanalità, crescendo così nell’offerta e nel modello di servizio e ponendo le innovazioni tecnologiche al servizio dei propri Clienti.

Nell’evoluzione dei canali di contatto con la clientela da fisico a remoto, si è cercato di coniugare un’operatività sempre più agevole e semplice, che vada incontro alle attuali esigenze dei Clienti di operare velocemente e in mobilità, nell’ottica di pensare ai canali diretti come canali di relazione, punto di forza del Gruppo e valore aggiunto per il Cliente.

Sviluppo e innovazione delle PMI

La convenzione “Promuovere Innovazione e Sviluppo nelle PMI”, siglata nel 2017 e puntualmente rinnovata nel corso del 2020 tra le Banche del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti e il Politecnico di Torino rafforza la proposizione dei servizi dell’offerta PMInnova, che prevede la collaborazione con il prestigioso Ateneo per la consulenza e lo sviluppo di progetti di innovazione tecnologica e organizzativa delle micro, piccole e medie imprese e per l’individuazione di opportunità di partecipazione a programmi finanziati dalla Comunità Europea o da Enti Territoriali. Un esempio rilevante è costituito dal servizio “Abbonamento”, attraverso il quale le imprese aderenti ricevono periodicamente via *e-mail* un’informativa sui bandi aperti nei programmi europei, nazionali o regionali, direttamente filtrati dalla Segreteria Organizzativa dell’Ateneo sulla base del settore di attività in cui opera l’abbonato e delle relative aree di interesse manifestate in fase di sottoscrizione.

Nel corso del 2020, di particolare rilievo è stata l’iniziativa “Guida alla Fase 2”, che ha consentito di distribuire ai Clienti Imprese della Banca le indicazioni elaborate dal



Politecnico di Torino per riaprire a giugno 2020 in sicurezza e nel rispetto delle normative di contrasto al Covid-19.

Alla fine del 2020 è stato inoltre avviato lo studio sui Poli di Innovazione, un ciclo di incontri tra le Imprese Clienti ed i Poli di Innovazione del Politecnico di Torino previsto per il 2021 e finalizzato ad aumentare la capacità innovativa delle aziende grazie anche al *network* e alle competenze dell'Università torinese.

Tali servizi ampliano il valore dell'informazione, consentendo al Gruppo di ridurre le distanze tra PMI e istituzioni e rafforzando il proprio ruolo di *partner* solido e preparato per le aziende.

Servizi di consulenza alle imprese: Credit Data Research

Ad integrazione dell'iniziativa PMInnova, anche nel 2020 è proseguita la collaborazione con la società Credit Data Research Italia S.r.l. (CDR) per fornire ulteriori servizi di consulenza alle imprese, con *focus* su finanza aziendale e competitività. L'offerta di CDR si pone infatti l'obiettivo di favorire e stimolare le opportunità di investimento delle aziende, attraverso un ricco e diversificato ventaglio di strumenti, tra i quali finanziamenti agevolati, crediti d'imposta, *voucher*, contributi a fondo perduto o in conto interessi. Un sostegno alla competitività viene inoltre garantito tramite la fornitura di un profilo creditizio chiaro e trasparente verso Clienti, Fornitori e *Partner* commerciali ed attraverso il rilascio di certificazioni ambientali, per la sicurezza sul lavoro, per adeguamenti normativi (es. GDPR).

La collaborazione con CDR ha inoltre permesso di implementare varie iniziative finalizzate al sostegno delle Aziende Clienti durante l'emergenza Covid-19, tra cui si citano in particolare le seguenti:

- **#RipartiamoInsieme:** iniziativa grazie alla quale è stato possibile offrire alle Imprese Clienti nel periodo marzo – giugno 2020 un *check-up* gratuito delle variabili di mercato di riferimento, per mezzo di un *tool* di Risk Management sotto forma di questionario attraverso la compilazione del quale l'imprenditore ha potuto riflettere e individuare quali aree – tra Organizzativa, Produttiva, Finanziaria e HR – avrebbero potuto presentare rallentamenti e/o difficoltà a causa della pandemia. Le risposte fornite dall'azienda sono state successivamente analizzate da CDR che ha restituito al Cliente una fotografia in tempo reale del



business aziendale come base di partenza per l'individuazione di soluzioni migliorative delle criticità eventualmente emerse;

- **Formazione interna:** al fine di contrastare l'emergenza Covid-19, nel corso del 2020 sono state numerose le agevolazioni ed i bandi finanziati dagli organi provinciali, regionali e nazionali che hanno fornito alle imprese la possibilità di beneficiare di contributi a fondo perduto, crediti di imposta, agevolazioni di varia natura. Per questo è stato importante durante tutto il 2020 formare adeguatamente e con costanza Gestori Imprese e Consulenti Imprese, grazie anche all'attiva collaborazione di CDR.

Ampliamento dei prodotti e dei servizi alle imprese: Minibond e Short Term

Nell'ambito del rafforzamento e dell'aggiornamento dell'offerta di prodotti e servizi alle imprese, a seguito di un'approfondita analisi di mercato e delle opportunità, nel corso del 2019 il Gruppo aveva valutato positivamente l'ingresso nel mercato dei Minibond e Short Term Bond, che il Politecnico di Milano nel Report Annuale 2018 dedicato definisce come titoli di debito emessi da società italiane non finanziarie, quotate o non quotate in Borsa, in virtù delle innovazioni normative introdotte dal 2012 in avanti.

A partire da ottobre 2020 è iniziata la proposizione dei prodotti Minibond e Short Term Bond presso la clientela imprese della Banca, accompagnata da un'intensa attività formativa interna che proseguirà anche nel 2021 in collaborazione con i *partner*.

I Minibond rappresentano una valida fonte di finanziamento, non solamente alternativo, bensì complementare al credito bancario. È importante sottolineare come l'accesso ai Minibond rappresenti per molte aziende un "allenamento" strategico per successive operazioni con investitori istituzionali più complesse come possono essere il *private equity* o la quotazione in Borsa.

Due sono le principali riflessioni che hanno indotto il Gruppo ad orientarsi verso questo mercato:

- la possibilità di offrire forme di accesso al credito alle PMI maggiormente diversificate consente un'assunzione di rischio modulabile, più consapevole e meno vincolata alle contingenze dello scenario economico;



- la consulenza nell'ambito della finanza alternativa (già attiva dal 2019 con CDR) e complementare (nuovi accordi in fase di sviluppo) rappresenta per le PMI un significativo valore aggiunto ed un rafforzativo della relazione con la Banca.

Nuove figure commerciali: Gestori Green e Consulenti Imprese

Al fine di proseguire con la strategia di focalizzazione sulle imprese potenziata dal Gruppo da oltre due anni tramite l'istituzione di un Servizio dedicato a tale tipologia di clientela, nel corso del 2019 la Rete di Vendita è stata arricchita con l'inserimento di nuove figure commerciali dedicate al settore agricoltura ed alla filiera agro-alimentare e denominate "Gestori *Green*".

In quest'ottica nel corso del 2019, il Servizio Mercato Imprese si era dedicato allo studio ed all'istituzione di una nuova figura denominata "Consulente Imprese" che, assieme ai Consulenti per gli Investimenti, ha consentito il rafforzamento della presenza e dell'efficacia commerciale del Gruppo. Sono infatti 32 i Consulenti Imprese che, da Febbraio 2020, operano nelle filiali delle Banche del Gruppo ed hanno avviato una specifica attività di consulenza rivolta ai Clienti Aziende, in particolare verso piccole e medie imprese.

Supporto alla Comunità e al Terzo Settore - Finanziamenti a Imprese

Nell'ottica di sostenere le aziende con sede operativa a Genova che hanno subito danni a seguito del crollo del Ponte Morandi nell'agosto 2018, la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. ha deliberato nel 2018 un *plafond* di 15 milioni di euro. Tale *plafond* è stato attivo per tutto il 2019, chiudendosi ad agosto 2020.

Con l'obiettivo poi di sostenere le aziende agricole che hanno subito danni a seguito degli eventi calamitosi dell'autunno 2019 il Gruppo ha deliberato un *plafond* di 10 milioni di euro, utilizzato sino al 30/06/2020, costituito da prestiti agrari di conduzione con tasso di ammortamento a zero, durata 12 mesi e importo massimo di 50.000 euro per azienda agricola.

A sostegno dello sviluppo di nuova clientela imprese del settore vitivinicolo delle Province di Brescia, Bergamo, Padova e Verona che hanno subito gli effetti negativi dell'emergenza Covid-19, Banca di Asti ha stanziato un *plafond* di 20 milioni di euro per la concessione



di finanziamenti della durata di 12 mesi con rientro in unica soluzione alla scadenza, a tasso zero, con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia al 90%.

Supporto all'internazionalizzazione: Sviluppo Export

Le misure restrittive adottate nel mondo per fronteggiare la pandemia da Covid-19 non hanno impedito solo il movimento delle persone, ma hanno anche danneggiato in larga misura il commercio internazionale. La pandemia ha già causato e causerà ancora un rilevante declino nel commercio globale, che secondo i dati del WTO (World Trade Organization) è tornato in pochi mesi a livelli vicini a quelli dei primi anni 2010, annullando così un decennio di progressi.

L'Italia nei primi undici mesi del 2020, rispetto allo stesso periodo del 2019, ha registrato una flessione dell'*export* del -10,8% e dell'*import* del -13,7%. Nel contesto italiano sono le *performance* negative di quattro regioni - Piemonte (-17,6%), Lombardia (-13,4%), Veneto (-11,0%) ed Emilia-Romagna (-10,6%) - a incidere per oltre i due terzi del calo su base annua dell'*export* nazionale (fonte: MercatoGlobale). Il quadro italiano d'insieme è caratterizzato da spiccati contorni di eterogeneità; sono soprattutto i settori dei beni intermedi come i metalli, ma anche i prodotti in gomma e plastica, ad aver subito maggiormente gli effetti della crisi e anche i beni di consumo, moda in primis, hanno accusato pesanti contrazioni. Una nota positiva arriva dalle esportazioni italiane di prodotti agricoli e alimentari, la produzione dei quali non ha subito drastici stop durante il *lockdown* e la relativa domanda si è mantenuta su livelli comunque sostenuti.

In questo difficile contesto la Banca ha aggiornato la propria offerta finanziaria, creditizia e commerciale, proponendo un portafoglio di prodotti e servizi declinati al fine di soddisfare le richieste della clientela in questa particolare fase.

Particolare cura è stata riservata alla presentazione degli strumenti agevolati di SACE SIMEST che si sono arricchiti con nuove forme, ampliando significativamente le opportunità di accesso agli incentivi per l'internazionalizzazione delle imprese italiane.

In continuità con gli scorsi anni, si sono regolarmente svolte iniziative di informazione a favore della Rete Commerciale e dei Clienti per il sostegno e lo stimolo all'internazionalizzazione del tessuto industriale locale, attraverso la comunicazione delle iniziative a supporto delle aziende attive sui mercati internazionali e delle agevolazioni promosse da Enti Pubblici.



L'impegno costante e il supporto sia in termini di prodotti che di servizi trova riscontro in *performance* che, pur risentendo del difficile contesto, confermano il forte impegno del Gruppo a sostegno della propria clientela nel commercio con l'estero.

Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle Comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo

Nel corso del 2020 le Banche del Gruppo hanno attivato varie collaborazioni con *partner* esterni per l'organizzazione di *workshop* nell'ambito di progetti formativi, volti a diffondere la cultura dell'internazionalizzazione presso le PMI con positive ricadute sulla relazione tra la Banca e i propri Clienti.

Ad integrazione dell'iniziativa PMInnova, a fine 2018 e in continuità nel 2019 e nel 2020, è stata avviata la collaborazione con la società Credit Data Research Italia S.r.l. (CDR) per fornire ulteriori servizi di consulenza alle imprese, con focus su finanza aziendale e competitività già illustrata nel precedente paragrafo "Sviluppo ed innovazione delle PMI".

Prodotti e servizi con finalità sociali

Il Gruppo offre una ricca gamma di servizi e prodotti al fine di soddisfare i bisogni della propria clientela, e ne valorizza la relazione attraverso un ascolto approfondito e sistematico, indagini di *customer satisfaction* e una efficace gestione dei reclami. Tale approccio risponde alle esigenze di fiducia e vicinanza espresse dai Clienti.

Nell'ambito dell'offerta del Gruppo dedicata alla clientela privata annoveriamo in particolare i seguenti prodotti/servizi:

Offerta ai giovani

Le Banche del Gruppo dedicano ai giovani una gamma di specifici strumenti bancari denominata "Io Conto", contribuendo a sviluppare il loro senso di responsabilità nei confronti della vita e dei primi guadagni. L'offerta è suddivisa in base a fasce di età definite: da 0 a 11 anni, da 12 a 17 anni e da 18 a 28 anni. Un conto corrente specifico è poi dedicato ai giovani lavoratori dai 15 ai 17 anni.



Il risparmio è un valore che va coltivato sin dall'infanzia: Io Conto 0-11 è il libretto di deposito intestato al minorenni nella fascia d'età compresa fra 0 e 11 anni, per raccogliere i regali alla nascita, ai compleanni e in qualsiasi altra occasione.

Io Conto 12-17 è la gamma dedicata ai ragazzi di età compresa fra i 12 e i 17 anni, che permette di scegliere tra il libretto di deposito per tenere al sicuro i propri risparmi oppure il conto corrente a condizioni vantaggiose, in abbinamento a una tessera gratuita per i piccoli prelievi dagli sportelli automatici del Gruppo.

Io Conto e Lavoro è il conto corrente a condizioni vantaggiose dedicato ai giovani lavoratori di età compresa tra 15 e 17 anni che consente di accreditare i propri emolumenti in abbinamento a una tessera gratuita per gestire i propri guadagni in autonomia.

Infine, per gestire il denaro in modo semplice, indipendente e conveniente, Io Conto 18-28 è il conto corrente a condizioni vantaggiose, con operazioni gratuite e illimitate, dedicato a chi ha un'età compresa tra i 18 e i 28 anni. È la soluzione ideale per gestire i risparmi o realizzare i progetti di studio, lavoro e tempo libero. Questa offerta prevede anche altri vantaggi come ad esempio la carta di debito internazionale Giramondo gratuita, il servizio Banca Semplice Home gratuito e la carta di credito "Nexi Classic" con la quota del canone annuo scontata del 50% rispetto allo *standard*.

Il Gruppo, nell'ambito dell'offerta "Salutissima", dedica ai giovani da anni uno specifico programma benessere "Young". "Young" offre prestazioni legate al *fitness*, come la consegna di un "fitness tracker", per fornire un supporto costante nella pratica dell'attività fisica e sportiva, oltre a percorsi di riabilitazione, a seguito di traumi da sport, e di prevenzione.

Inoltre, anche per il 2020, il Gruppo conferma la propria attenzione nei confronti dei giovani e della formazione. Infatti, nell'ambito dell'offerta dedicata al *target* di clientela compreso tra i 18 e i 28 anni titolari di conto corrente "Io Conto 18 28", la Banca riserva la possibilità di:

- disporre di un' "Apertura di credito in conto corrente" al fine di sostenere le spese per il conseguimento sia della laurea triennale sia di quella specialistica;
- ottenere un prestito personale ErbaVoglio a condizioni riservate, al fine di finanziare un eventuale *master* o uno *stage* in Italia o all'estero o l'inizio



dell'attività lavorativa, ovvero per finanziare le spese tipiche dei giovani (ad esempio acquisto PC, auto, ecc.).

La Banca ha poi confermato la propria attenzione nei confronti dei giovani e della formazione con l'offerta del prestito personale Erbavoglio per gli studenti del "Master I Livello in *Marketing, Sales & Digital Communication*" del Dipartimento di *Management* dell'Università degli Studi di Torino, proseguendo la collaborazione avviata nel 2011, per gli studenti dei corsi di formazione e di aggiornamento dello IAAD (Istituto D'arte Applicata e *Design* IADA di Torino) e per gli studenti del *Master in Hospitality Management* di Città Studi Biella.

Offerta ai Senior (pensionati)

Le Banche del Gruppo dedicano il conto corrente "Pensione" ai pensionati che desiderano accreditare in modo continuativo la loro pensione sul conto corrente. La pensione può essere corrisposta al pensionato da qualsiasi Ente o Cassa di Previdenza. Le Banche del Gruppo confermano ormai da molti anni la propria attenzione verso questo *target* di clientela: a tal proposito nell'ambito dell'offerta "Salutissima" è stato predisposto un Programma Benessere dedicato al *target* di clientela 75-85 anni nell'intento di soddisfare le esigenze di integrazione delle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale con un *plafond* destinato alle cure presso strutture private, che comprendono cure fisioterapiche e la dotazione di strumenti medicali per il monitoraggio della propria salute.

Conto di Base

Le Banche del Gruppo propongono inoltre il "Conto di Base", previsto dalle misure del decreto "Salva Italia", come uno strumento avente la finalità sociale di garantire l'inclusione finanziaria anche delle fasce più deboli della popolazione. Tale fattispecie si inserisce nel quadro delle iniziative assunte dal Governo in tema di lotta all'evasione fiscale e di promozione di strumenti di pagamento più efficienti.

Il "Conto di Base" (come da Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 3 maggio 2018, n. 70) si rivolge a:

- consumatori con esigenze bancarie limitate;
- fasce socialmente svantaggiate della clientela, con un ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) annuo inferiore a 11.600 euro;



- titolari di trattamenti pensionistici fino a 18.000 euro lordi annui.

Enti No Profit

Il conto corrente “No Profit” è un conto con condizioni agevolate dedicato alle Organizzazioni ed Enti No Profit la cui vendita è estesa anche agli Enti ed Ordini Religiosi e loro appartenenti. Le Organizzazioni e gli Enti ascrivibili all’area “No Profit” sono le Organizzazioni private ONLUS, le Associazioni di volontariato, le Federazioni sportive, gli Enti di promozione sportiva, le Associazioni e le Società sportive dilettantistiche, le Organizzazioni Non Governative, le Associazioni di promozione sociale, i membri e le Istituzioni della Chiesa Cattolica che possono quindi beneficiare di un conto corrente in linea con gli obiettivi e le finalità dell’Ente, dell’Organizzazione o dell’Associazione e richiedere l’esenzione dall’imposta di bollo, se consentita dalla legge di riferimento.

Offerta di Previdenza Complementare

Le Banche del Gruppo offrono consulenza ai propri Clienti in merito alle possibili soluzioni per la costruzione di un futuro sereno. L’offerta relativa a soluzioni di previdenza complementare è stata strutturata tramite il prodotto Fondo Pensione Aperto di Helvetia Vita S.p.A. denominato “Soluzione Previdente”, a cui si affianca l’offerta dedicata alle aziende “AXA Previdenza in Azienda”. Versamenti volontari e conferimento del TFR in fondi pensione sono scelte che permettono di abbinare i benefici fiscali, previsti dalla normativa, ad una sana gestione della propria liquidità.

Le soluzioni offerte dal Gruppo sono a disposizione di tutti i Clienti Privati che vogliono cogliere le suddette opportunità.

Il Gruppo è inoltre in grado di dare supporto e consulenza a tutte le Aziende Clienti che, con lungimiranza, vogliono gestire il TFR dei propri Dipendenti tramite un’adesione collettiva al Fondo “Previdenza in Azienda” di AXA, con i relativi benefici fiscali e di gestione del personale.

Offerta “Salutissima”

Resta forte la focalizzazione sull’area del “*Welfare*”, integrata anche con la componente di “Assistenza sanitaria”, ambito che negli ultimi anni sta assumendo una rilevanza sempre maggiore mediante la collaborazione con FAB S.M.S. Fondo Assistenza e Benessere. Infatti, tramite il prodotto “Carta dei Servizi per la Famiglia - Salutissima”, le



Banche del Gruppo mettono a disposizione, da oltre 10 anni, un'offerta di piani mutualistici completi e articolati rispetto alle varie esigenze della clientela, con l'integrazione di servizi aggiuntivi, bancari e non, quali la consulenza legale telefonica o l'abbonamento gratuito alla rivista "Focus". Tra le prestazioni sanitarie aggiuntive offerte da FAB S.M.S. troviamo l'integrazione nell'ambito dei Programmi Benessere di un *plafond* dedicato alla chirurgia "estetica" della mammella, un *plafond* dedicato alla chirurgia bariatrica o l'ampliamento delle prestazioni di prevenzione.

L'attuale struttura dell'offerta "Salutissima" prevede Programmi Benessere per i *single* e per la famiglia, dedicati ai *target* dei giovani e dei *senior*, con piani completi che includono anche cure odontoiatriche e sostegno in caso di non autosufficienza, in aggiunta a programmi di base che offrono percorsi di prevenzione a condizioni di favore. Oltre 36.000 assistiti hanno confermato anche nel 2020 la loro fiducia nei confronti di "Salutissima", fiducia premiata di anno in anno da nuovi vantaggi, come ad esempio la copertura delle cure per malattie preesistenti e/o congenite dopo 5 anni di adesione al programma.

Nel corso del 2020, in seguito alla situazione di emergenza sanitaria che si è delineata, sono state avviate diverse iniziative a sostegno degli aderenti alla Carta dei Servizi per la Famiglia "Salutissima", quali ad esempio lo stanziamento di un *plafond* di 100 mila euro dedicato a coloro che hanno contratto il virus Covid-19 e la presenza sul territorio del «Camper della Salute» che ha effettuato numerosi *test* sierologici anche in collaborazione con la Regione Piemonte, nel rispetto della finalità mutualistica del prodotto. Inoltre, per i nuovi sottoscrittori, le Banche del Gruppo e FAB S.M.S. hanno offerto la possibilità di aderire ad un Programma Benessere presente a catalogo consentendo l'esonero dal pagamento dei primi 5 canoni mensili, corrispondenti al periodo di carenza previsti dai Programmi Benessere stessi. In aggiunta a tale iniziativa, i nuovi sottoscrittori hanno beneficiato della gratuità dell'Upgrade Dental Free per tutto il nucleo familiare.

Da marzo 2019, tutti i Clienti delle Banche del Gruppo hanno la possibilità di personalizzare il proprio Programma Benessere, sottoscrivendo l'Upgrade Azzurro che permette di usufruire di prestazioni odontoiatriche aggiuntive illimitate sia per tipologia, sia per numero di prestazioni presso le strutture convenzionate e con un *plafond* dedicato, in termini di importo e di numerosità per ciascuna singola tipologia di prestazione, presso le strutture non convenzionate.



L'Upgrade Azzurro è disponibile nelle due versioni Dental Free e Dental Full e offre prestazioni odontoiatriche di prevenzione, di emergenza odontoiatrica e di implantologia.

Prodotti offerti da Pitagora S.p.A.

Pitagora, parallelamente all'attività delle Banche del Gruppo, opera nel settore del credito al consumo ed i suoi prodotti si rivolgono a dipendenti privati, dipendenti pubblici, dipendenti pubblici in quiescenza e pensionati su tutto il territorio nazionale, tramite una rete strutturata di filiali presente in ogni regione.

Pitagora offre alla sua clientela i seguenti prodotti:

- **Cessione del Quinto:** la Cessione del Quinto dello stipendio è un prestito non finalizzato a firma singola e rappresenta quindi una soluzione efficace e idonea a rispondere alle piccole e grandi necessità delle famiglie. È una particolare tipologia di finanziamento dedicata esclusivamente ai lavoratori dipendenti (pubblici e privati) e ai pensionati. La Cessione del Quinto dello stipendio si distingue dal più tradizionale Prestito Personale per la modalità di rimborso: la rata, che non può superare il 20% dell'importo dello stipendio netto o della pensione (fatto salvo il trattamento minimo), viene trattenuta dalla busta paga o dal cedolino pensione direttamente dal datore di lavoro o dall'ente pensionistico che provvederanno a loro volta a versarla all'intermediario finanziario. Per questa particolare forma tecnica, quindi, la busta paga o il cedolino pensione costituiscono di fatto la reale garanzia del prestito e permettono la concessione del credito anche a richiedenti con eventuali disguidi finanziari passati, senza richiesta di firma da parte di un coobbligato. La Cessione del Quinto appartiene alla tipologia dei prestiti garantiti: la legge prevede che, al momento della firma del contratto di cessione, si sottoscriva una polizza che copra il rischio vita e il rischio impiego, polizza che viene stipulata direttamente dalla finanziaria con pagamento a proprio carico del relativo premio.
- **Delegazione di pagamento:** come la Cessione del Quinto, il Prestito con delega è una particolare forma di finanziamento riservata ai dipendenti pubblici e privati. Anche in questo caso la rata massima mensile non può superare il 20% dello stipendio netto e viene addebitata direttamente in busta paga. La particolarità del Prestito con delega è che può essere concesso a dipendenti pubblici o dipendenti privati che abbiano già ottenuto una Cessione del Quinto,



nel qual caso la somma delle due rate non può superare il 40% della retribuzione netta.

- **Anticipo del TFS/TFR:** consiste in un servizio dedicato ai dipendenti pubblici in quiescenza che consente di utilizzare nell'immediato il TFS/TFR maturato e di realizzare progetti o desideri a lungo rimandati. Con tale forma di finanziamento si può ottenere subito, in un'unica soluzione, la liquidazione prevista (fino all'80% del totale in forma attualizzata). Il prestito viene garantito dalla cessione pro-solvendo delle rate del TFS/TFR.
- **Prestito Personale Pitagora by Younited Credit:** consiste in un prestito non finalizzato erogato da Younited Credit e distribuito da Pitagora per conto della società terza e rappresenta un prestito *online* conveniente, veloce, trasparente e comodo.

Casi di non conformità a regolamenti relativi a informazioni su prodotti e servizi

Per quanto concerne episodi di non conformità relativi ad informazioni su prodotti e servizi, non risultano casi verificatisi nel 2020.

Il Servizio Mercato Imprese e l'Ufficio Marketing Privati collaborano costantemente con l'Ufficio Condizioni e Trasparenza (facente parte della Direzione Operativa), ed in particolare in occorrenza dei seguenti eventi:

- predisposizione e commercializzazione di nuovi servizi e prodotti;
- revisione di servizi e prodotti già esistenti;
- ingresso in nuovi mercati.

In conformità a quanto stabilito dal "Regolamento in materia di approvazione nuovi prodotti e servizi e ingresso in nuovi mercati", emesso in data 17/07/2014 e revisionato in data 29/11/2018, il Servizio Mercato Imprese e l'Ufficio Marketing Privati predispongono apposite schede in cui sono descritte dettagliatamente tutte le peculiarità del prodotto/servizio oggetto di analisi.

Tramite tale struttura collaborativa, eventuali criticità o non conformità in ambito di informazione e trasparenza vengono puntualmente analizzate e risolte durante la fase di progettazione e revisione dei prodotti e servizi.



Per quanto concerne gli eventuali episodi di non conformità, questi vengono raccolti e gestiti da strutture dedicate, quali l'Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela, facente parte del Servizio Compliance.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti considera la correttezza nelle relazioni con la clientela quale parte integrante di una sana e prudente gestione aziendale e la relazione con la clientela un aspetto centrale nella definizione dell'organizzazione delle Società del Gruppo.

La cultura del Gruppo è orientata alla soddisfazione delle esigenze della clientela durante tutta la fase del rapporto contrattuale, con particolare attenzione ai casi nei quali possono manifestarsi insoddisfazioni e potenziali conflittualità; in tale prospettiva la gestione dei reclami rappresenta un'occasione per ripristinare con il Cliente un rapporto soddisfacente e per preservare e consolidare le relazioni in essere.

Il 23 gennaio 2020 il Gruppo ha adottato una versione aggiornata della specifica Policy in tema di reclami e ricorsi presentati dalla clientela, caratterizzata dalla costante attenzione al rapporto con la clientela e dalla necessità di preservare le relazioni commerciali nel caso in cui si manifestino elementi di insoddisfazione.

Nel corso del 2020 sono stati protocollati n. 150 reclami in Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2020, così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n.145 reclami ABI (servizi bancari e finanziari)
- n.4 reclami IVASS (afferenti alla materia assicurativa)
- n.1 reclami CONSOB (in ambito finanza)

In riferimento ai 145 reclami ABI si sono registrati i seguenti esiti:

- n.33 accolti
- n.9 parzialmente accolti
- n.100 respinti
- n.3 ritirati.



I 4 reclami IVASS sono stati respinti, così come il reclamo CONSOB.

Per BIVERBANCA, nell'anno 2020 sono stati protocollati dalla Funzione Reclami n. 90 reclami, così suddivisi:

- n. 89 reclami ABI, di cui:
 - n. 49 accolti
 - n. 6 parzialmente accolti
 - n. 32 respinti
 - n. 2 ritirati
- n. 1 reclamo CONSOB, che è stato respinto.

I reclami complessivamente pervenuti nel corso del 2020 alla Controllata Pitagora S.p.A. sono stati pari a n. 3.160, dei quali 24 accolti, 2.276 parzialmente accolti e 471 respinti; i restanti 389 reclami sono rendicontati "in fase di istruttoria" alla data del 31 dicembre 2020.

I ricorsi ABF alla data del 31 dicembre 2020 erano n. 612; in relazione ai ricorsi ricevuti nel 2020 sono pervenute n. 507 decisioni con i seguenti esiti: n. 3 decisioni di accoglimento; n. 315 decisioni di accoglimento parziale; n. 146 decisioni di cessata materia del contendere; n. 31 decisioni di estinzione del procedimento; n. 2 decisioni di improcedibilità/inammissibilità; n.10 decisioni di non accoglimento. La parte prevalente dei reclami pervenuti (pari al 90,5% degli stessi) riguarda la richiesta di rimborso degli oneri non maturati a seguito dell'estinzione anticipata dei finanziamenti in conseguenza della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea dell'11 settembre 2019 ("Sentenza Lexitor"). In relazione a tale fattispecie di reclamo, che ha avuto impatti sul contenzioso nei confronti di tutti gli operatori del mercato, Pitagora si è adoperata tempestivamente al fine di recepire le indicazioni di Banca d'Italia, con particolare riferimento alle "Linee Orientative", emanate con la comunicazione "Credito ai consumatori. Rimborso anticipato dei finanziamenti" del 4 dicembre 2019 volte a favorire l'allineamento agli orientamenti espressi dalla citata "Sentenza Lexitor".

Iniziative esterne e supporto al territorio

Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e Biver Banca S.p.A. sono a ragione considerate “Banche del territorio”: hanno una diffusione capillare e la loro storia è inscindibilmente connessa a quella delle zone di appartenenza. Da ciò discende una profonda conoscenza della realtà sociale, culturale e ambientale in cui le due Banche principalmente operano e una profonda conoscenza, sensibilità e attenzione alle esigenze e alle necessità locali.

Il Gruppo svolge un ruolo attivo nella comunità in cui opera e persegue un progetto di crescita e di creazione di valore sostenibile per tutti i suoi *Stakeholder*. A tal fine promuove numerose iniziative commerciali mediante sponsorizzazioni delle Associazioni e degli Enti Locali. Per questo tipo di interventi sono stati individuati quattro ambiti di interesse: cultura, territorio, sport e sociale.

La richiesta di Sponsorizzazione è regolata dalle “Disposizioni Normative ed Operative in tema di Sponsorizzazioni” adottata da entrambe le Banche del Gruppo.

SPONSORIZZAZIONI PER SETTORE

Il totale delle sponsorizzazioni delle società del Gruppo relativamente al 2020 ammonta a 1.833.058,52 euro.

Si riporta di seguito la suddivisione per settore:





A livello di Gruppo una buona parte delle risorse disponibili per le sponsorizzazioni nel corso del 2020 è stata investita per l'acquisto di spazi pubblicitari nell'ambito delle iniziative a sostegno del territorio, anche alla luce della situazione legata alla pandemia. Gli investimenti che in altri anni erano dedicati alle sponsorizzazioni culturali e sportive sono diminuiti in quanto, a causa dell'emergenza sanitaria, gli eventi con presenza di pubblico e le competizioni sportive sono stati fortemente limitati.

Cultura

Ogni anno la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. partecipa all'iniziativa "Invito a Palazzo" organizzata dall'ABI, che vede i palazzi delle banche aperti e visitabili gratuitamente, in contemporanea su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di offrire al pubblico la possibilità di ammirare opere d'arte e arredi di ogni epoca conservati in luoghi di solito non accessibili perché riservati alla professione bancaria.

Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. è inoltre socio fondatore del Polo Universitario "Asti Studi Superiori S.c.a.r.l." (ASTISS) che ha lo scopo di promuovere gli studi universitari e la formazione superiore nella provincia di Asti e, nell'ambito della sua attività istituzionale, ospita e contribuisce alla gestione di corsi di laurea e *master* dell'Università degli Studi di Torino e dell'Università del Piemonte Orientale.

In particolare, nel 2020 la sponsorizzazione a favore dell'ateneo astigiano ha permesso ai beneficiari di realizzare l'informatizzazione delle aule e la realizzazione di uno studio di registrazione video.

A sua volta, Biver Banca ha sponsorizzato la mostra "I segreti della Vercelli Medievale".

Territorio

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti crede fortemente nello sviluppo e nell'innovazione e sostiene il territorio in cui opera tramite iniziative volte a creare valore per i privati e per le imprese.

In previsione della celebrazione della V incoronazione centenaria (1620-2020) della Madonna di Oropa, Biver Banca ha deliberato una sponsorizzazione a favore della Basilica Superiore del Santuario, in occasione del restauro della struttura iniziato nel 2019 e che si è concluso nel 2020. Il progetto è di fondamentale importanza per la valorizzazione del patrimonio artistico, religioso e storico del Territorio, e riguarda un bene riconosciuto Patrimonio Mondiale dell'Umanità dall'UNESCO.



Importanti sponsorizzazioni sono inoltre state concesse a supporto dei pochi eventi che è stato possibile organizzare durante il periodo estivo, tra cui si segnalano, in riferimento ad Asti, la Douja d'Or e l'attività museale della Fondazione Asti Musei. Il sostegno di questi eventi, se pur solo con la presenza di spazi pubblicitari, ha avuto positive ripercussioni economiche sulla città.

Sempre ad Asti, la sponsorizzazione a favore dello Stadio Comunale di Asti "Censin Bosia" ha reso possibile il rifacimento del campo da calcio in erba sintetica presso tale impianto sportivo.

Biver Banca ha, a sua volta, sponsorizzato il progetto "Wellness", la campagna promozionale messa a punto da ATL e Fondazione BIellezza per promuovere il Biellese tenuto conto il grande ritorno del turismo di prossimità.

Sport

Lo sport è universalmente riconosciuto come veicolo di valori fondamentali quali lealtà, senso di responsabilità, determinazione e gioco di squadra. Da sempre le Banche del Gruppo sponsorizzano le società sportive locali, spesso basate su attività di volontariato. Le sponsorizzazioni di iniziative sportive nel 2020 rappresentano il 30% del totale degli investimenti di questo tipo. Con le maggiori associazioni sportive è stata accordata una sponsorizzazione per meriti commerciali, che permette alle società di riconoscere ai Clienti delle Banche del Gruppo uno sconto sul tesseramento, coperto dalla sponsorizzazione.

Sociale

Le Banche del Gruppo, non avendo potuto offrire il tradizionale concerto di Natale dedicato ai Soci Azionisti, hanno deciso di devolvere parte dell'importo destinato all'organizzazione di questo evento alla sponsorizzazione delle opere sociali della Caritas Onlus.

Si evidenzia inoltre la sponsorizzazione delle iniziative promosse da parrocchie, associazioni onlus o case di riposo, le cui attività hanno indubbe ripercussioni in ambito sociale.



La controllata Pitagora S.p.A. ha aderito su base volontaria a due iniziative sociali:

- il sostegno alla Onlus “Amici di Jangany” che supporta da molti anni il percorso di sviluppo del villaggio di Jangany, nel sud del Madagascar. Il progetto di quest’anno si è focalizzato su scuola (alle 45 aule già esistenti se ne stanno aggiungendo progressivamente altre 27, costruite a fronte del crescente numero di bambini iscritti), lotta alla carestia (reperimento di scorte di cibo sufficiente fino al prossimo raccolto), sicurezza sanitaria (il potenziamento del dispensario medico, realizzato in questi ultimi tre anni, per consentire di rispondere alle aumentate richieste sanitarie);
- il sostegno all’Associazione CAF Onlus che dal 1979 accoglie e cura minori vittime di maltrattamento e offre un importante supporto alle famiglie in crisi. L’accoglienza e la cura dei minori tra i 3 e i 18 anni, vittime di traumi fisici e relazionali, allontanati dai genitori con un provvedimento del Tribunale per i Minorenni, avviene all’interno di Comunità Residenziali psico-educative. È stato realizzato inoltre un Centro Diurno finalizzato a supportare il processo di crescita degli adolescenti in difficoltà.



6. Investimenti responsabili e sostenibili

Il Gruppo, coerentemente con il percorso di sostenibilità intrapreso e consapevole della necessità di considerare nei suoi processi decisionali i fattori ESG, ha avviato una graduale integrazione dei rischi di sostenibilità nelle decisioni di investimento e di finanziamento.

Tale scelta strategica nasce dalla volontà del Gruppo di continuare ad accrescere in maniera sempre più incisiva e decisiva la centralità della propria azione nella creazione di valore condiviso in ambito economico, sociale e ambientale per tutti gli investitori ed i Clienti. È infatti intenzione del Gruppo sviluppare un percorso di crescita volto ad una sempre maggiore considerazione di criteri ambientali, sociali e di *governance*, oltre che economici e finanziari, nella valutazione dei propri Clienti e delle connesse operazioni di finanziamento e di investimento.

In particolare, le linee strategiche della proposizione degli investimenti alla clientela sono finalizzate alla costruzione di portafogli diversificati per emittente/gestore/settore economico, in un'ottica di controllo del rischio e di minimizzazione dei costi. Nello specifico, la selezione degli strumenti finanziari avviene tramite l'acquisizione, l'organizzazione e la valutazione di un'ampia serie di dati quantitativi e qualitativi, mediante metodologie proprietarie volte ad individuare gli investimenti complessivamente più efficienti e adeguati alle esigenze della clientela, tenuto conto degli obiettivi di investimento, dell'orizzonte temporale e della propensione al rischio manifestati. In considerazione della normativa nazionale e internazionale, tra cui i Regolamenti UE 2019/2088 e 2020/852, relativi rispettivamente all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari e all'istituzione di un quadro che favorisca gli investimenti sostenibili, il Gruppo ha avviato un processo di integrazione dei rischi di sostenibilità (intesi quali eventi o condizioni di tipo ambientale, sociale o di *governance* che, se si verificassero, potrebbero provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore dell'investimento) nelle decisioni di investimento mediante:

- la selezione di analisti e fornitori di dati in grado di effettuare compiute analisi in merito al grado di sostenibilità degli investimenti presenti negli OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio) distribuiti o inseriti nei portafogli di gestione patrimoniale;
- l'acquisizione, dai sopracitati fornitori, di informazioni relative alle valutazioni condotte in termini di sostenibilità dei prodotti da selezionare;



- l'acquisizione di dati di natura ambientale, sociale e/o di *governance* (ESG), forniti dai gestori degli OICR distribuiti e di quelli utilizzati nell'ambito del servizio di gestione di portafogli;
- la definizione e l'integrazione, nei processi di gestione di portafoglio e di selezione degli OICR per il Servizio di Consulenza, di metodologie quantitative e/o qualitative che tengano in considerazione valutazioni e dati relativi alla sostenibilità (acquisiti al fine di mitigarne i relativi rischi), allo scopo di integrare le valutazioni di natura finanziaria sulla base delle metodologie di selezione adottate.

Al fine di rispondere a specifiche esigenze della clientela e di offrire soluzioni di investimento diversificate, la Banca, tramite l'ampio catalogo d'offerta *multimanager* di OICR, mette a disposizione anche fondi che integrano nelle loro politiche di investimento criteri etici o ESG, attraverso i quali vengono canalizzati i capitali in strumenti finanziari di emittenti con un profilo di responsabilità sociale e/o ambientale, in grado di creare valore per la società nel suo complesso.

Con riferimento alle operazioni di finanziamento, nell'ambito delle proprie "Politiche Creditizie", il Gruppo si è prefissato di effettuare particolari valutazioni nei confronti di operazioni di finanziamento ad imprese che utilizzano tecnologie o producono scarti o emissioni di cui sia acclarata o fortemente temuta la nocività per la salute delle persone e/o per l'ambiente naturale.

Parallelamente, anche in un'ottica di concreto sostegno al miglioramento infrastrutturale privato e pubblico del nostro territorio, a partire da ottobre 2020 il Gruppo è stato tra i primi operatori del settore ad aderire al "Decreto Rilancio" (convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 luglio 2020 n. 77) che ha introdotto nuove disposizioni in merito alla detrazione delle spese sostenute a fronte di specifici interventi ed ha reso liquidabile il credito d'imposta attraverso la sua cessione. Tra gli interventi, grande interesse hanno suscitato le attività di efficientamento energetico degli edifici, di interventi tesi alla riduzione del rischio sismico, di installazione di impianti fotovoltaici e di infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici (c.d. "Ecobonus" che ha incrementato al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute). L'accesso al Superbonus è subordinato al rispetto di determinate condizioni che ben si conciliano con la visione sempre più sostenibile dell'Azienda. Gli interventi devono infatti rispettare i requisiti minimi in



riferimento alle prestazioni energetiche degli edifici, garantendo il miglioramento di almeno 2 classi energetiche o il conseguimento della classe energetica più alta possibile.

7. La performance ambientale

Il Gruppo considera l'ambiente un bene primario per la comunità e il territorio e per questo, nell'esercizio della propria attività, si impegna a salvaguardarlo tenendo in considerazione gli impatti ambientali diretti e indiretti, e promuovendo un *business* sostenibile mediante l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse, nonché la riduzione dei consumi e degli sprechi.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti attua a tal fine una serie di comportamenti ed utilizza strumenti idonei a contenere i consumi energetici per i fabbisogni della sua struttura interna lungo tutta la linea produttiva.

Le attività del Gruppo non comportano alto consumo di energia, in quanto si limitano ad operatività di ufficio o di spostamento su strada. I principali consumi individuati sono quindi riferiti all'energia elettrica utilizzata da strumenti elettronici e di illuminazione, al gas metano per i sistemi di riscaldamento e all'alimentazione delle auto di servizio a disposizione dei Dipendenti.

Le singole Società del Gruppo sviluppano iniziative autonome di riduzione dei relativi impatti ambientali, in riferimento al consumo di energia, alle emissioni di CO₂, alla gestione dei rifiuti, al consumo di carta.

Con riferimento all'adozione di soluzioni maggiormente sostenibili, nel corso del 2020 nella sede centrale della Cassa di Risparmio di Asti è stato introdotto l'utilizzo di sensori di monitoraggio del consumo energetico, con l'obiettivo di ottimizzare i consumi tramite una migliore gestione e distribuzione dell'energia.

Pitagora sta valutando il passaggio ad una fornitura di energia elettrica da fonti completamente rinnovabili che quindi porterebbe al rilascio da parte del Fornitore di una certificazione annuale sui consumi eco-compatibili.

Nel corso del 2020 si è inoltre registrata una riduzione del consumo di carburante (GPL, gasolio, benzina) rispetto all'anno precedente, da un lato come conseguenza diretta della necessità di ridurre gli spostamenti in seguito alla pandemia da Covid-19, dall'altro come effetto del processo di revisione delle flotte auto aziendali, che ha portato in Pitagora alla sostituzione di una ventina di autovetture con modelli ibridi ed in Cassa di Risparmio di Asti all'introduzione della prima auto ad alimentazione completamente elettrica.



Nel 2020, la volontà esplicita di ridurre concretamente gli impatti ambientali si è tradotta anche nella realizzazione di alcune iniziative adottate dalle Banche del Gruppo per contribuire alla riduzione dei rifiuti ed agenti inquinanti prodotti, ed in particolare:

- la distribuzione di borracce in alluminio per tutti i Dipendenti, per evitare la produzione di rifiuti plastici;
- la realizzazione e distribuzione di mascherine in tessuto lavabili e riutilizzabili, da distribuire alla clientela, per prevenire la diffusione del virus Covid-19 e tutelare l'ambiente attraverso un minor utilizzo di mascherine monouso;
- l'introduzione di bicchieri di carta in sostituzione dei bicchieri di plastica presso i distributori di bevande nella sede centrale.

Al fine di contribuire al processo di protezione dell'ambiente, tutti coloro che operano in nome e per conto o semplicemente nell'interesse o vantaggio del Gruppo, in virtù del Codice Etico e di Comportamento del Gruppo stesso, sono tenuti a:

- evitare ogni abbandono, scarico ed emissione illecita di materiali e/o rifiuti, seguendo le specifiche prescrizioni di legge in materia;
- limitare il più possibile l'uso della carta, avvalendosi della tecnologia digitale per la comunicazione, l'archiviazione e favorendo, quindi, un processo di dematerializzazione dei documenti cartacei.

Il Gruppo, al fine di contribuire al rispetto dell'ambiente, applica, nel caso delle ristrutturazioni di filiali, interventi volti al risparmio energetico quali l'installazione di generatori di calore ad alta efficienza, di pompe di calore ad espansione diretta con tecnologia a *inverter*, di sostituzione dei serramenti, di insufflaggio ed isolamento delle superfici disperdenti sia dall'esterno, tramite la realizzazione di cappotto, sia all'interno dei locali nel caso in cui siano di tipo condominiale. L'intervento più innovativo in tale ambito riguarda l'adozione del Piano di recupero "Canton Del Santo" per ristrutturazione edilizia con parziale demolizione degli edifici esistenti. Il progetto prevede il mantenimento delle attività commerciali al piano terra ed attività direzionali ai piani superiori; nel piano interrato esistente è invece in programma la realizzazione di una sala conferenze/auditorium da 300 posti circa. La "nuova ala della sede" sarà provvista di un sistema di monitoraggio e di controllo dei consumi al fine di conseguire il massimo risparmio energetico possibile; sarà dotata di pannelli solari per la generazione di energia elettrica e i materiali utilizzati e le finiture realizzate saranno di alta qualità, con una particolare attenzione per l'isolamento termico e quindi per il risparmio energetico.



Energia consumata all'interno dell'organizzazione

A seguire si riportano i consumi derivati dal riscaldamento, dall'alimentazione delle auto di servizio, nonché i consumi di energia elettrica. Per il riscaldamento dei locali viene utilizzato come fonte di energia il gas metano per l'alimentazione delle caldaie di proprietà del Gruppo.

Consumo di energia	Unità di misura	2020	2019
gasolio per riscaldamento	GJ	2.065	2.421
gasolio per autotrazione	GJ	7.514	8.672
benzina	GJ	2.005	2.467
GPL	GJ	1.424	4.168
gas metano per riscaldamento	GJ	20.455	17.570
energia elettrica ⁴	GJ	27.140	30.547
Totale	GJ	60.603	65.845

Con riferimento al 2020, il coefficiente di conversione relativo al GPL è stato aggiornato [Potere Calorifico Inferiore del GPL pari a 0,04613 GJ/kg (Fonti Nir National Inventory Report 2020)] rispetto a quanto utilizzato per il 2019 [Potere Calorifico Inferiore del GPL pari a 0,04614 GJ/kg (Fonti Nir National Inventory Report 2020)].

Relativamente alle altre fonti energetiche, sono stati aggiornati i coefficienti di conversione [Potere Calorifico Inferiore del gas naturale pari a 0,0329 GJ/Sm³, Potere Calorifico Inferiore del gasolio per autotrazione pari a 0,04278 GJ/kg, Potere Calorifico Inferiore della Benzina pari a 0,04282 GJ/kg, Potere Calorifico Inferiore del gasolio per riscaldamento pari a 0,04288 GJ/kg (Fonti Nir National Inventory Report 2020)] rispetto a quelli utilizzati nel 2019 [Potere Calorifico Inferiore del gas naturale pari a 0,034 GJ/Sm³, Potere Calorifico Inferiore del gasolio per autotrazione pari a 0,04278 GJ/kg, Potere Calorifico Inferiore della Benzina pari a 0,04282 GJ/kg, Potere Calorifico Inferiore del gasolio per riscaldamento pari a 0,04288 GJ/kg (Fonti Nir National Inventory Report 2019)].

A partire dal 2020, i consumi di gas per il riscaldamento di Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. includono i dati (stimati) relativi alle filiali. Per questo, i dati non risultano comparabili rispetto al 2019.

Il consumo di gasolio per autotrazione di Biver Banca S.p.A. nel 2019, è stato stimato tramite la voce la spesa del gasolio, utilizzando un prezzo medio annuale del gasolio per l'Italia pari a 1.479,52 8 €/litro per il 2019 (Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico, Prezzi Medi Nazionali Annuali, 2019).

I consumi relativi al riscaldamento di Pitagora S.p.A. nel 2019, sono stati stimati in quanto ricompreso nel canone di affitto dello stabile.

Il calcolo dell'energia elettrica e del gas metano consumati dalle singole sedi centrali del Gruppo è avvenuto mediante l'elaborazione dei dati provenienti dal servizio bollettizzazione dei singoli enti distributori.

⁴ L'energia elettrica acquistata e consumata dal Gruppo deriva da fonti non rinnovabili.



Di seguito si riportano le emissioni dirette ed indirette di gas serra (CO₂) dovute ai consumi energetici del Gruppo.

Emissioni di CO ₂	Unità di misura	2020	2019
Emissioni (Scope 1)	tCO ₂	2.129	2.284
Emissioni (Scope 2) <i>Market Based</i>	tCO ₂	3.513	4.132
Emissioni (Scope 2) <i>Location Based</i>	tCO ₂	2.093	2.685

Per il dato relativo al 2020 è stato utilizzato per il gas naturale un coefficiente di emissione pari a 0,001984 tCO₂/Sm³, per il gasolio per riscaldamento pari a 3,155 tCO₂/t, per il gasolio per autotrazione pari a 3,151 tCO₂/t, per la benzina pari a 3,14 tCO₂/t, per il GPL pari a 3,026 tCO₂/t (Fonte ISPRA 2020 e ISPRA NIR). Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica (coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia pari a 277,6 gCO₂/kWh, Fonte: ISPRA 2020 - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei). L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. Vista l'assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo ai "residual mix" nazionale (coefficiente di emissione utilizzato pari a 466 gCO₂/kWh, Fonte: AIB - European Residual Mixes 2020). Per i coefficienti di conversione utilizzati nel 2019 si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria 2019. Le emissioni [Scope 1 e Scope 2] sono espresse in tonnellate di CO₂, in quanto la fonte utilizzata non riporta i fattori di emissione degli altri gas diversi dalla CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

Consumi di carta e di altri rifiuti

Il tipo di rifiuto principalmente generato dal Gruppo è la carta, utilizzata a supporto dell'attività bancaria. Per questo motivo è stato avviato un processo di riduzione dei rifiuti, con particolare focalizzazione sul risparmio di carta.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti ha svolto diverse attività finalizzate alla dematerializzazione dei documenti, introducendo la firma grafometrica tramite l'uso di *tablet* per la firma delle contabili e dei contratti ed incentivando i Clienti ad acconsentire all'invio di tali documenti tramite *e-mail*.

Il progetto "Dematerializzazione busta di cassa e contratti", portato a termine nel 2017, ha permesso la dematerializzazione delle contabili di sportello e dei contratti con la Firma Elettronica Avanzata (FEA) e il conseguente snellimento dei processi di archiviazione.

La soluzione di Firma Elettronica Avanzata consente al Cliente, tramite un apposito *tablet*, di leggere e sottoscrivere contabili e contratti in maniera totalmente



dematerializzata, senza produrre alcun foglio di carta: la Banca archivia elettronicamente le copie firmate dai Clienti, i quali ricevono via *e-mail* la propria copia.

Nel corso del 2018 si è portato a compimento inoltre un *rollout* massivo delle stampanti in dotazione, sostituendole con macchine dotate di preriscaldamento veloce e *stand-by*, che consentono una notevole riduzione dei consumi elettrici.

L'obiettivo di ridurre il consumo di carta si è concretizzato non solo tramite il miglior impiego delle stampanti multifunzioni impostate di *default* con la funzione di copiatura e stampa in fronte-retro ma anche mediante l'abilitazione all'utilizzo delle fotocopiatrici con funzionalità di stampanti centralizzate, *scanner* e posta elettronica, permettendo l'invio diretto di documenti sulla propria casella di posta elettronica o di altro destinatario.

Con l'occasione è stata avviata la razionalizzazione del parco stampanti con una riduzione nel 2019 di 250 apparecchi (da 1.490 a 1.240) e nel 2020 di ulteriori 75 (da 1.240 a 1.165), conseguendo così nel corso degli ultimi anni una riduzione di circa il 22%.

Al 31 dicembre 2020:

- sono oltre 281.448 i Clienti abilitati alla firma su *tablet* di contabili e contratti;
- sono stati sottoscritti con FEA oltre 341.879 contratti.

Consumo Carta (kg) *	2020	2019
Consumo di carta non riciclata	168.721	194.964
Consumo di carta riciclata	0	0

* il dato espresso in kg è stato stimato sulla base del numero e del peso dei fogli per le risme utilizzate.

A partire dal 2008, è stato progressivamente distribuito a tutte le filiali e agli uffici interni un dispositivo tritadocumenti da utilizzare per la distruzione dei documenti con dati sensibili.

Tale disposizione ha portato all'eliminazione dell'invio al macero della carta e ha consentito la raccolta per il suo riciclaggio.

Il Gruppo aderisce alla raccolta differenziata locale, con particolare riferimento ai rifiuti di carta e plastica raccolti e smaltiti dalla Cooperativa Lesa, sensibilizzando Dipendenti ed Operatori ad un approccio sempre più sostenibile e responsabile.



Per quanto riguarda il servizio raccolta dei *toner* esausti, la gestione avviene, ai sensi di uno specifico contratto, a cura di un'azienda esterna per le due Banche del Gruppo, la quale fornisce *ecobox* in polipropilene alveolare, in cui depositare il rifiuto in attesa del ritiro programmato. L'azienda ECO - RECUPERI si impegna alla raccolta e al trasporto finale al proprio impianto e a compilare il F.I.R. (Formulario di Identificazione dei Rifiuti). L'azienda è dotata delle certificazioni ISO 14001 e del certificato OHSAS-18001.

La Cooperativa Sociale dell'Orso Blu e l'azienda Co.F.i.r si occupano della raccolta e distruzione della carta da macero. Co.F.i.r si occupa inoltre della raccolta degli imballaggi in materiali misti.

L'azienda Container di Pigato & C. S.n.c. si è occupata invece dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalla ristrutturazione del 1° immobile della Sede di Biver Banca, situata a Biella in Via Carso 15.

La EFFE ERRE è incaricata dello smaltimento delle apparecchiature informatiche fuori uso.

La società Pitagora S.p.A. per lo smaltimento dei *toner* delle stampanti multifunzione si avvale dei servizi offerti da La Nuova Cooperativa: il servizio comprende 4 *ecobox*, che vengono ritirati dal fornitore a richiesta; dalla data di sottoscrizione del contratto al 31 dicembre 2020 sono stati effettuati 6 ritiri per un totale 24 *ecobox*.

Nella tabella sottostante sono rendicontati i rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento; l'incremento registrato rispetto al 2019 è dovuto principalmente ai considerevoli lavori di ristrutturazione effettuati presso i locali della filiale Alba 2 finalizzati alla restituzione dell'immobile.

Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	2020		2019	
	Pericoloso	Non pericoloso	Pericoloso	Non pericoloso
Metodo di smaltimento				
Riuso (t)	-	0,4	-	67
Riciclo (t)	-	140,1	-	86
Altre tipologie di smaltimento (t)	1,3	64,7	0,7	
Totale (t)	1,3	205,1	0,7	153



Innovazione tecnologica

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti prosegue nel percorso di trasformazione per affermarsi come “Banca di Relazione” digitale e moderna anticipando e accompagnando i bisogni e i comportamenti dei Clienti e per orientarli sempre più alla costruzione di relazioni a distanza, integrazione di quelle dirette. Il Gruppo è particolarmente attento all’innovazione tecnologica e alla strategia del cambiamento, adottando come linee guida di indirizzo quattro direttrici: digitalizzazione dei processi, *marketing* strategico, canali digitali e relazione a distanza. Tali indirizzi sono sviluppati nell’ambito del *budget* annuale sia attraverso specifiche progettualità, sia mediante laboratori a connotazione sperimentale.

La strategia IT deriva ed è fortemente legata alla pianificazione strategica complessiva del Gruppo e la componente tecnologica è strettamente interconnessa e funzionale alle esigenze di crescita. Dato il modello di servizio incentrato sulla relazione, le attività di ricerca e sviluppo sono prevalentemente indirizzate a studiare la possibile applicazione delle novità tecnologiche nei rapporti con la clientela, oltre che per migliorare e/o ampliare l’offerta di prodotti/servizi e per semplificare e rendere più efficienti i processi interni aziendali.

Lo sviluppo nell’attività bancaria multicanale e digitale ha già permesso di conseguire risultati significativi in termini di clientela coinvolta e volume dei servizi offerti. Con analogo spinta innovativa, anche il rapporto con la clientela Imprese e Corporate sta evolvendo in ottica digitale.

Tali linee guida trovano conferma nell’ambito della progettualità 2020.

Tra i principali interventi emerge per rilevanza la reingegnerizzazione del processo di gestione del Credito al Consumo *retail* attraverso il disegno di una nuova procedura informatica totalmente digitalizzata e orientata ad una maggiore efficienza. Il processo rivolge i suoi benefici al personale di Rete Commerciale, a quello di Sede Centrale e al Cliente finale abbattendo i tempi di riposta e potenziando i processi di analisi del credito tramite l’introduzione di motori di *scoring* automatico basati sull’elaborazione di informazioni provenienti da *infoprovider* certificati. È stata inoltre implementata un’architettura interna per rendere disponibile una soluzione integrata di firma digitale sul prodotto. Tramite tale soluzione il Cliente può firmare i contratti apponendo un



certificato qualificato di firma digitale, riducendo sensibilmente l'utilizzo di carta ed i tempi di gestione della pratica.

È stato inoltre portato a compimento il progetto “NPE-strategy” con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'attivo della Banca, rafforzando la gestione ordinaria su tutti gli stati del credito non *performing*, attraverso l'analisi continua e strutturata delle informazioni, la *partnership* con società specializzate e la riorganizzazione delle strutture dedicate. Sono state altresì completate le attività connesse all'impianto del sistema di *rating* interno – AIRB, sia per la componente tecnologica, sia per la componente di processo. Le attività completate nell'anno consentiranno di attivare il percorso di validazione a cura degli Organismi di Vigilanza previsto nel 2021.

In ambito *marketing* strategico è stato attivato il progetto “Cliente Più – Segmentazione Comportamentale”, che ha come obiettivo quello di individuare correlazioni tra dati esistenti al fine di approfondire la conoscenza del singolo Cliente per anticiparne il comportamento e sviluppare prodotti e processi coerenti con i bisogni del *target* prescelto.

Come previsto nel Piano Strategico, sono state avviate le attività dei laboratori, veri motori dell'innovazione, nei quali sono state condotte iniziative volte alla ricerca e sperimentazione di soluzioni alternative e risposte innovative alle sfide strategiche. In continuità con gli anni precedenti, rilevante è stata l'attività dedicata al “Laboratorio Tecnologie” che ha puntato su quattro ambiti: dematerializzazione e digitalizzazione, *Analytics*, *Big Data* e relazione a distanza. Per quanto attiene alla dematerializzazione è continuato il percorso di implementazione della contrattualistica/modulistica in formato digitale al fine di snellire i processi operativi e commerciali di filiale. Relativamente all'ambito *Analytics* sono state portate a termine alcune sperimentazioni di algoritmi per l'analisi della clientela al fine di migliorare la proposizione commerciale. In ambito *Big Data*, è stata attivata una soluzione *Big Data Appliance* fornita dall'*outsourcer* del sistema informativo al fine di ottenere una gestione evoluta ed integrata dei dati. Infine, in linea con le direttrici di sviluppo già definite e sulla scorta dell'ulteriore impulso generato dallo scenario pandemico Covid-19, sono stati rilasciati i servizi e i processi per agevolare la relazione a distanza e consentire le connesse attività commerciali con la clientela mediante le piattaforme di *Home e Mobile Banking*.



Sono state inoltre finalizzate numerose sperimentazioni nell'ambito del "Laboratorio Qualità", che si pone come obiettivo di sperimentare e sviluppare processi e modelli organizzativi puntando all'aumento della qualità dei servizi attraverso la robotizzazione e l'automazione. Nello specifico, sono stati rivisti numerosi processi che richiedevano attività manuali, ripetitive e a basso valore aggiunto. La robotizzazione ha inoltre consentito l'aumento della qualità di processo e la connessa riduzione dei rischi operativi.

Nell'ambito del "Laboratorio Nuova Filiale Nuova Rete" è stato portato a termine l'*assessment* propedeutico all'introduzione di una soluzione di CRM, con il supporto di una primaria società di Consulenza. Tale attività ha permesso di definire la pianificazione progettuale in ambito commerciale per l'anno 2021.

La Filiale OnLine

Nel corso del 2019 è stata istituita, nell'ambito del Servizio Canali Diretti e Comunicazione, la Filiale OnLine, con l'obiettivo di offrire alla clientela soluzioni sempre più innovative, tramite l'utilizzo di nuove tecnologie.

Si tratta di una filiale vera e propria che opera al servizio delle filiali e dei Clienti delle Banche del Gruppo che possiedono un prodotto di *Internet Banking*.

La Filiale OnLine è composta da personale delle Banche del Gruppo con precedenti esperienze nelle nostre agenzie e si occupa di curare la relazione con la clientela attraverso strumenti di comunicazione a distanza quali:

- Telefono;
- *Mail*;
- SMS;
- *WhatsApp*.

La Banca si è dotata di un *account* WhatsApp Business certificato mediante il quale i Clienti possono interfacciarsi con essa in orari estesi (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00) e con uno strumento di uso quotidiano.

Con la Filiale OnLine sono stati introdotti una serie di servizi aggiuntivi, in corso di progressivo arricchimento, incentrati sull'utilizzo della firma digitale: la clientela può infatti, mediante il proprio *Internet Banking*, acquistare prodotti a distanza, rinnovare documenti identificativi e firmare contratti completamente *online*.



Da questo punto di vista la Filiale OnLine cura in particolare la relazione con i Clienti possessori di *Internet Banking* al fine di indirizzarli e supportarli nell'acquisto di nuovi prodotti e nella sottoscrizione di documenti a distanza con la firma digitale, integrando ed estendendo il servizio già fornito agli stessi Clienti dalle filiali territoriali in un'ottica multicanale.

Al 31/12/2020	
Chat <i>WhatsApp</i> gestite	6.205
Chiamate telefoniche gestite	7.238
Prestiti richiesti <i>online</i>	454
Carte richieste <i>online</i> e spedite	2.238
Attivazioni <i>Internet Banking</i> con riconoscimento a distanza	270
Contratti sottoscritti <i>online</i> con firma digitale	16.102
Documenti d'identità rinnovati <i>online</i>	1.750

Durante il periodo di emergenza sanitaria, i servizi veicolati dalla Filiale OnLine hanno consentito di offrire alla clientela progressivamente nuove funzionalità completamente a distanza, senza la necessità di recarsi fisicamente presso le filiali, a tutela della salute dei Clienti e del Personale. Nello specifico, durante il primo periodo di *lockdown* (iniziato a marzo 2020) la Filiale OnLine ha rilasciato un servizio per consentire ai Clienti non possessori di *Internet Banking* di effettuare operazioni senza contante (es. bonifici, pagamenti vari, ecc.) da casa mediante riconoscimento a distanza.

Per l'anno 2021 sono previste specifiche progettualità dedicate al potenziamento di tali servizi, ed in particolare di quelli veicolati mediante la firma digitale a distanza, alla quale la Filiale OnLine collabora attivamente rappresentando al meglio "la voce del Cliente" per rendere le procedure sempre più intuitive ed affidabili.

8. Il capitale umano

Le sfide imposte dal mercato e l'evoluzione del quadro economico, tecnologico e sociale determinano la ferma consapevolezza della centralità e dell'importanza del capitale umano per il Gruppo.

Il capitale umano è il principale elemento di sviluppo e componente distintivo per la creazione di un vantaggio competitivo di lungo periodo. Un fattore importante per indirizzare e coinvolgere il personale rispetto alle strategie del Gruppo risiede nella cultura aziendale, basata sull'identità aziendale e sul senso di appartenenza, sulla cultura del competere, su un elevato orientamento al Cliente, sull'attivazione delle capacità individuali, sulla propensione al cambiamento in ottica di disponibilità all'evoluzione della professionalità individuale, sull'innovazione di *business* e di processo, sulla responsabilizzazione verso gli obiettivi strategici definiti, sul lavoro di squadra e sull'apporto personale al risultato di gruppo.

La condivisione e il rafforzamento della cultura aziendale all'interno del Gruppo viene declinata tramite diverse attività di tipo esperienziale e formativo con particolare attenzione al *management* di Rete, di Struttura Centrale e ai giovani neoassunti.

Informazioni su lavoratori dipendenti

La valorizzazione e la crescita del patrimonio umano del Gruppo vengono sviluppate su diverse direttrici e tramite il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni, la mappatura e lo sviluppo delle competenze, la *job rotation* e l'impostazione delle politiche remunerative collegate a sistemi premianti ed incentivanti equi, misurabili e in linea con la normativa di riferimento.

Il contratto di lavoro maggiormente utilizzato all'interno del Gruppo è il contratto a tempo indeterminato che rappresenta il 93% del totale.

Il 57% dei Dipendenti del Gruppo è di genere femminile. Dalla distribuzione geografica della residenza dei Dipendenti si evidenzia la dimensione territoriale del Gruppo che vede nel Nord-Ovest la concentrazione del 97% della popolazione aziendale.



<i>Numero Dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (indeterminato e determinato), genere e area geografica al 31 dicembre</i>						
Nord - Ovest	31-12-2020			31-12-2019		
Tipo di contratto	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	737	949	1.686	719	928	1.647
Determinato	42	71	113	62	101	163
Totale Dipendenti per genere	779	1.020	1.799	781	1.029	1.810

Nord - Est	31-12-2020			31-12-2019		
Tipo di contratto	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	6	11	17	7	11	18
Determinato	1	6	7	1	1	2
Totale Dipendenti per genere	7	17	24	8	12	20

Altre regioni italiane	31-12-2020			31-12-2019		
Tipo di contratto	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	0	21	21	4	22	26
Determinato	0	3	3	0	7	7
Totale Dipendenti per genere	0	24	24	4	29	33

<i>Numero Dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (indeterminato e determinato) e genere al 31 dicembre</i>						
Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	31-12-2020			31-12-2019		
Tipo di contratto	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	743	981	1.724	730	961	1.691
Determinato	43	80	123	63	109	172
Totale Dipendenti per genere	786	1.061	1.847	793	1.070	1.863

I contratti di lavoro sono principalmente con un regime orario *full-time*. Il contratto *part-time*, come si deduce dalla tabella sotto riportata, viene utilizzato dall'8% dei Dipendenti del Gruppo e quasi esclusivamente da donne, su richiesta delle stesse per agevolare il rientro nell'attività lavorativa post maternità.



<i>Numero Dipendenti suddivisi per Full-time/Part-time e genere al 31 dicembre</i>						
Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	31-12-2020			31-12-2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Part-time	12	151	163	10	138	148
Full-time	774	910	1.684	783	932	1.715
Totale	786	1.061	1.847	793	1.070	1.863

Nuove assunzioni e cessazioni dei Dipendenti

Il 2020 ha visto l'assunzione di 36 risorse, consentendo così di introdurre nel Gruppo nuove forze giovani e moderne, maggiormente predisposte ad affrontare le sfide del nuovo mercato e le evoluzioni tecnologiche in atto.

<i>Nuove assunzioni dei Dipendenti</i>								
Nord - Ovest	31-12-2020				31-12-2019			
	Fascia di Età	Uomini	Donne	Totale	Turnover %	Uomini	Donne	Totale
< 30	6	4	10	7%	4	13	17	9%
30 - 50	3	9	12	1%	5	9	14	1%
> 50	3	0	3	0%	1	0	1	0%
Totale	12	13	25	1%	10	22	32	2%
% Tasso di entrata	2%	1%	1%		1%	2%	2%	

<i>Nuove assunzioni dei Dipendenti</i>								
Nord - Est	31-12-2020				31-12-2019			
	Fascia di Età	Uomini	Donne	Totale	Turnover %	Uomini	Donne	Totale
< 30	0	4	4	100%	0	0	0	0%
30 - 50	0	3	3	16%	0	0	0	0%
> 50	0	0	0	0%	1	1	2	67%
Totale	0	7	7	29%	1	1	2	10%
% Tasso di entrata	0%	41%	29%		8%	13%	10%	



<i>Nuove assunzioni dei Dipendenti</i>								
Altre regioni italiane	31-12-2020				31-12-2019			
Fascia di Età	Uomini	Donne	Totale	Turnover %	Uomini	Donne	Totale	Turnover %
< 30	0	1	1	100%	0	0	0	0%
30 - 50	0	3	3	13%	0	0	0	0%
> 50	0	0	0	0%	1	0	1	50%
Totale	0	4	4	17%	1	0	1	3%
% Tasso di entrata	0%	17%	17%		3%	0%	3%	

Le cessazioni avvenute nell'esercizio preso in considerazione sono state 52, principalmente concentrate nell'Area Nord-Ovest.

<i>Cessazioni dei Dipendenti</i>								
Nord - Ovest	31-12-2020				31-12-2019			
Fascia di Età	Uomini	Donne	Totale	Turnover %	Uomini	Donne	Totale	Turnover %
< 30	4	5	9	6%	4	1	5	3%
30 - 50	3	15	18	2%	7	17	24	2%
> 50	12	8	20	3%	11	5	16	2%
Totale	19	28	47	3%	22	23	45	2%
% Tasso di uscita	2%	3%	3%		3%	2%	2%	

<i>Cessazioni dei Dipendenti</i>								
Nord - Est	31-12-2020				31-12-2019			
Fascia di Età	Uomini	Donne	Totale	Turnover %	Uomini	Donne	Totale	Turnover %
< 30	0	1	1	25%	0	2	2	100%
30 - 50	0	0	0	0%	0	1	1	7%
> 50	0	0	0	0%	0	0	0	0%
Totale	0	1	1	4%	0	3	3	15%
% Tasso di uscita	0%	6%	4%		0%	25%	15%	

<i>Cessazioni dei Dipendenti</i>								
Altre regioni italiane	31-12-2020				31-12-2019			
Fascia di Età	Uomini	Donne	Totale	Turnover %	Uomini	Donne	Totale	Turnover %
< 30	0	0	0	0%	0	0	0	0%
30 - 50	0	4	4	17%	0	1	1	4%
> 50	0	0	0	0%	0	0	0	0%
Totale	0	4	4	17%	0	1	1	3%
% Tasso di uscita	0%	17%	17%		0%	3%	3%	



Benessere dei Dipendenti

Il Gruppo è attento al benessere dei propri Dipendenti, favorendo agevolazioni e tutele volte a migliorarne la condizione lavorativa. Le principali iniziative di *welfare* aziendale consistono in erogazioni aventi ad oggetto:

- la Previdenza Complementare che prevede, a fronte di una quota versata dal Dipendente, una contribuzione a carico del datore di lavoro. Gli aderenti ad una forma previdenziale rappresentano il 99% del personale Banca di Asti e Biver Banca;
- l'assistenza sanitaria per tutti i Dipendenti e per i familiari fiscalmente a carico. Condizioni agevolate vengono applicate al coniuge e ai figli non fiscalmente a carico previo versamento delle relative quote;
- le provvidenze per i figli studenti di Dipendenti con ulteriore integrazione per i figli che studiano fuori sede. Tale trattamento, previsto dall'asilo nido all'università magistrale, viene applicato anche ai figli adottivi e a quelli in affido;
- le provvidenze per Dipendenti con figli disabili;
- la tutela degli studenti lavoratori: permessi studio totalmente retribuiti per esami e tesi, premio di laurea;
- l'erogazione di un Buono Pasto per ogni giorno di presenza in servizio;
- il riconoscimento di un'indennità di pendolarismo, calcolata sulla scorta della distanza tra la residenza/domicilio abituale e la sede di lavoro, nel caso in cui la stessa superi i 15 chilometri;
- le condizioni agevolate su spese e commissioni bancarie, nonché prestiti a condizioni favorevoli (in linea con le migliori condizioni del mercato);
- il premio anzianità di servizio al compimento dei 25 e 30 anni di servizio;
- una regalia, in occasione del Natale, per ogni figlio fino al compimento dei 14 anni di età, previsto anche per i figli in affido.

Il Gruppo sostiene inoltre iniziative di socializzazione tra Dipendenti anche al di fuori dell'orario di lavoro e di promozione di eventi legati al territorio. Nel 1978 è stata costituita la Polisportiva Banca di Asti, nata con l'intento di coinvolgere in attività ludico sportive i Dipendenti della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. Nel corso del tempo le iniziative si sono ampliate ed oggi il sodalizio raggruppa, nel complesso, circa 950 soci. Le attività sono articolate in 11 distinte sezioni che, nell'ambito di un coordinamento



comune a tutta la Polisportiva, si muovono autonomamente, mettendo in atto in proprio le diverse iniziative.

Formazione e sviluppo dei Dipendenti

La valorizzazione e la motivazione delle persone, la capacità di creare un ambiente motivante fondato sulla fiducia e capace di coinvolgere le persone sono leve fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo. La formazione riveste un ruolo cruciale per accompagnare lo sviluppo, la riorganizzazione aziendale e migliorare il servizio al Cliente.

Nel corso del 2020, l'emergenza legata al Covid-19 ha favorito l'implementazione di modalità alternative per l'erogazione della formazione consentendo l'aggiornamento del personale nonostante il difficile contesto.

L'aula «fisica» è stata affiancata/sostituita da:

- aula virtuale tramite la modalità video conferenza con le piattaforme Teams, Vidyconnect, Zoom, ecc.
- FAD fruibile mediante apposite piattaforme messe a disposizione dai *partner* formativi del Gruppo.

I Dipendenti hanno quindi avuto la possibilità di fruire della formazione a distanza in modalità *smart learning* direttamente presso la propria residenza/il proprio domicilio o presso l'unità organizzativa di appartenenza, migliorando le attività di apprendimento in termini di economicità, elasticità e logistica.

Un'attenzione particolare viene posta alla formazione sviluppando percorsi legati al ruolo, percorsi individuali e mirati al conseguimento di qualifiche certificate in ambito finanziario e assicurativo.

Nel 2020 è proseguito il percorso delle *Academy*, occasioni in cui condividere conoscenze, valori aziendali, comportamenti, strategie per la crescita delle persone in azienda e per la valorizzazione delle professionalità.

Nello specifico si è provveduto ad attivare l'*Academy* rivolta ai Giovani dell'Azienda, con il fine di:

- valorizzare le nuove generazioni e le loro specifiche capacità;



- conoscere caratteristiche, capacità e motivazioni dei Dipendenti su cui investire per pianificare interventi gestionali coerenti con le necessità aziendali e con le potenzialità individuali;
- individuare le aree di crescita e miglioramento dei Dipendenti (favorendo l'incontro tra ambizioni e opportunità) e definendo percorsi di sviluppo ad hoc.

Oltre alle citate *Academy*, il Piano Formativo si è articolato nelle seguenti Aree tematiche:

- “Formazione Manageriale – Comportamentale” inserita nei percorsi professionali legati al ruolo di Direttori/Vicedirettori e Responsabili degli Uffici di Sede Centrale;
- “Formazione Commerciale” utile a potenziare l'azione delle strutture commerciali, responsabilizzare e valorizzare i singoli Dipendenti, i gestori dedicati a specifici segmenti di clientela e i gestori di prodotto;
- “Formazione Specialistica” orientata a favorire la comprensione delle attività e la consapevolezza del ruolo attribuito all'interno dell'azienda e ad approfondire varie tematiche al fine di elevare il profilo professionale/di ruolo;
- “Formazione Normativa” che ha l'obiettivo di mantenere costantemente aggiornate le competenze rispetto alle disposizioni normative vigenti.

Inoltre, presso la controllata Pitagora, sono stati organizzati i corsi tematici IFRS, SEM/SEO, Formazione sul prodotto CQS, *Cyber Security*, Formazione Commerciale, Mappature delle competenze, *Web Marketing* e comunicazione efficace.

La Società ha poi previsto un percorso di formazione per la Rete Commerciale in collaborazione con Assofin, avvalendosi dell'utilizzo di una piattaforma digitale, destinato all'aggiornamento professionale obbligatorio per gli Agenti in attività finanziaria iscritti all'Elenco tenuto dall'OAM e al superamento della prova d'esame per gli aspiranti Agenti.

Pitagora *Academy* è una struttura che ha come principale obiettivo la formazione sia di Agenti iscritti all'OAM, sia di futuri Agenti in attività finanziaria tramite l'erogazione di giornate formative, volte al mantenimento dei requisiti richiesti dall'OAM.

Nel corso del 2020 la Società ha effettuato sessioni formative per 86 Collaboratori, in seguito alle quali 69 di questi hanno superato positivamente la prova d'esame OAM; di quest'ultimi, 55 hanno ricevuto formale incarico di Agenti in attività finanziaria da parte della Società.



La volontà del Gruppo di diffondere all'interno dell'ambiente lavorativo una crescente sensibilità verso tematiche ambientali e sociali si è concretizzata anche attraverso l'erogazione del modulo formativo "Valori e Responsabilità sociale". L'obiettivo del corso, che è stato avviato da febbraio 2021, è quello di sviluppare tra i colleghi la consapevolezza dell'importanza che la sostenibilità riveste nell'attuale contesto sociale, permettendo loro di apprendere come poter contribuire quotidianamente alla tutela e salvaguardia dell'ambiente e alla costruzione di un mondo più sostenibile.

Di seguito vengono esposte le ore di formazione medie pro capite del Gruppo distribuite rispetto al genere e all'inquadramento.

Ore Medie di formazione pro capite	31-12-2020			31-12-2019		
	Inquadramento	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dirigenti	31	57	33	50	66	51
Quadri	47	46	47	45	42	44
Impiegati	49	46	47	45	43	44
Totale	47	46	47	46	43	44

Nel corso dell'anno 2020 sono state effettuate complessivamente 85.991 ore (+5% rispetto al 2019) tra convegni, seminari esterni e attività formative *e-learning* e *on the job*, con una media di 46,5 ore di formazione pro capite.

Tutela dei diritti umani, della diversità e dell'inclusione

Come previsto dal Codice Etico, il Gruppo ritiene fondamentale, oltre che doveroso, il rispetto dei diritti umani come un requisito imprescindibile per la propria sostenibilità, tutelando e promuovendo tali diritti nello svolgimento del proprio lavoro.

Nella conduzione delle proprie attività quotidiane, il Gruppo persegue infatti principi di rispetto e di tutela dei diritti umani e dei lavoratori, in linea con i principi stabiliti dalle Convenzioni dell'*International Labour Organization*⁵, già richiamati nelle Politiche di sostenibilità.

⁵L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) è l'Agenzia specializzata delle Nazioni Unite sui temi del lavoro e della politica sociale. Il 18 giugno 1998 l'ILO ha adottato la Dichiarazione sui principi e i diritti fondamentali del lavoro, raccogliendo così le sfide della mondializzazione che sono state oggetto di un ampio dibattito in seno all'ILO fin dal 1994.



In particolare, il Gruppo condivide e rispetta i quattro diritti fondamentali emanati dall'International Labour Organization (ILO) nell'ambito della "Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work", adottata dall'86° sessione della Conferenza Internazionale sul Lavoro a Ginevra il 18 Giugno 1998:

- libertà di associazione ed effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva;
- eliminazione di qualunque forma di lavoro forzato;
- effettiva abolizione del lavoro minorile;
- eliminazione di discriminazioni nei settori del lavoro e dell'occupazione.

Il Gruppo opera inoltre nel rispetto della dignità dei propri Dipendenti e Collaboratori, osservando i requisiti minimi salariali e favorendo un sistema di relazioni e un dialogo costruttivo con il personale che ne alimenti la motivazione e il senso di appartenenza e che incoraggi il coinvolgimento diretto delle persone.

Nel corso dell'anno non è stato rilevato o segnalato alcun episodio di effettiva o anche solo presunta discriminazione o violazione dei diritti umani.

I processi di gestione del personale, a partire dalla selezione e assunzione e lungo tutta l'evoluzione del rapporto di lavoro, sono improntati al rispetto dei principi di non discriminazione e delle pari opportunità, riportati anche nel Codice Etico, in particolare:

- promuovere il rispetto della dignità umana;
- contrastare ogni forma di discriminazione (sessuale; religiosa; di razza; ecc.);
- promuovere il dialogo, la dialettica e la relazione costruttiva tra le persone;
- incentivare la valorizzazione delle risorse umane, anche mediante percorsi di crescita professionale;
- garantire condizioni di lavoro sicure e salubri;
- bandire ogni forma di vessazione fisica o psicologica.

La gestione dei permessi per la nascita o adozione dei figli avviene nel rispetto della normativa italiana sul congedo di maternità che prevede un periodo obbligatorio di astensione dal lavoro di cinque mesi e un'astensione dal lavoro facoltativa fino ad ulteriori sei mesi. Per la nascita del figlio è concesso anche al padre un permesso di 3 giorni lavorativi, in aggiunta a quanto previsto dalla normativa.



In tutti i casi di rientro da maternità le neomamme hanno fruito del riposo allattamento per l'intero periodo previsto dalla legge; se richiesto, viene concesso il *part time*. Al rientro dalla maternità viene erogata formazione per agevolare l'entrata lavorativa con un corso appositamente studiato per le neomamme denominato "*Work life Balance*".

Inoltre, all'atto della presentazione del certificato di costituzione di unioni di fatto ai sensi della Legge 76/2016 viene riconosciuto un congedo straordinario retribuito pari a cinque giorni.

La distribuzione anagrafica dei Dipendenti e degli Organi di Governo è quella riportata nelle tabelle sottostanti.

<i>Numero Dipendenti suddivisi per inquadramento e fasce d'età al 31 dicembre</i>								
Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	31-12-2020				31-12-2019			
Fascia di Età	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
< 30	0	0	147	147	0	0	186	186
30 - 50	4	217	771	992	6	213	776	995
> 50	25	364	319	708	25	345	312	682
Totale	29	581	1.237	1.847	31	558	1.274	1.863

<i>Percentuale di Dipendenti suddivisi per inquadramento e genere al 31 dicembre</i>						
Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	31-12-2020			31-12-2019		
Genere	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Dirigenti	Quadri	Impiegati
Uomini	90%	52%	37%	94%	51%	38%
Donne	10%	48%	63%	6%	49%	62%



Dipendenti appartenenti a categorie protette (n.)								
Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	31-12-2020				31-12-2019			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Uomini	0	14	40	54	0	12	41	53
Donne	0	4	59	63	0	3	59	62
Totale	0	18	99	117	0	15	100	115

Nell'interno del Gruppo prestano servizio 117 risorse appartenenti alle c.d. "Categorie Protette" ai sensi della Legge 68/99, in aumento di 2 unità rispetto all'anno precedente; la distribuzione anagrafica vede una prevalenza dei soggetti con età compresa tra 30 e 50 anni (57%).

Il Gruppo ritiene di estrema importanza il benessere psico-fisico dei propri Dipendenti e Collaboratori; a tal fine adotta ogni azione ritenuta necessaria a garantire elevati *standard* di salute e di sicurezza, perseguendo il fine di assicurare condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori, accrescendo la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili, anche mediante attività informative e formative.

La tutela della salute e il benessere psico-fisico del proprio personale sono infatti favoriti adottando specifici programmi di prevenzione e protezione, oltre che responsabilizzando tutti i livelli aziendali.

Remunerazione per il Personale

Le Politiche di Remunerazione e Incentivazione sono uno strumento fondamentale a sostegno delle strategie di medio e lungo termine del Gruppo con l'obiettivo di pervenire – nell'interesse di tutti gli *Stakeholder* – a sistemi di remunerazione sempre più collegati ai risultati aziendali, opportunamente corretti per tener conto di tutti i rischi, coerenti con i livelli di capitale e di liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese e, in ogni caso, tali da evitare incentivi distorti che possano indurre a violazioni normative o a un'eccessiva assunzione di rischi.



Le Politiche adottate dal Gruppo sono finalizzate ad attrarre, motivare e trattenere le persone, creando senso di identità e sviluppando una cultura legata alla *performance*, al merito e alla correttezza.

I principi chiave, coerenti con quanto praticato in linea generale rispetto alla gestione e allo sviluppo delle risorse, sono: l'equità, l'attenzione al rischio e alla *compliance*, la prudenza, la valorizzazione del merito.

L'equità è intesa come principio di coerenza retributiva tra ruoli e responsabilità confrontabili.

Il Gruppo è attento al rischio e sempre impegnato a ricercare la massima conformità alle richieste regolamentari, per assicurare una crescita sostenibile nel tempo.

La prudenza è un criterio di fondo dell'agire bancario, determinante per la predisposizione di regole e processi, volti ad evitare il prodursi di condotte e fenomeni in conflitto con l'interesse del Gruppo o che possano indurre all'assunzione di rischi eccessivi ("*moral hazard*").

I sistemi di remunerazione e incentivazione del Gruppo sono definiti in coerenza con le politiche di prudente gestione del rischio, conformemente con quanto definito nell'ambito delle disposizioni sul processo di controllo prudenziale.

La valorizzazione del merito si esplica nel riconoscimento dei risultati, delle competenze, dei comportamenti e dei valori di ciascuno, misurati su più livelli tramite processi strutturati di analisi e valutazione.

Il pacchetto retributivo che il Gruppo mette a disposizione del personale dipendente è orientato al raggiungimento degli obiettivi di medio-lungo termine ed è bilanciato in funzione della categoria di riferimento, sulla base delle seguenti componenti:

- la remunerazione fissa: destinata a tutto il personale dipendente delle Società del Gruppo, è strutturata in misura tale da consentire alla parte variabile di contrarsi sensibilmente – e, in casi particolari, anche di azzerarsi – in relazione ai risultati, corretti per i rischi effettivamente conseguiti. È definita sulla base della posizione ricoperta e in funzione di principi di valorizzazione del merito. Nello specifico, sono tenuti in considerazione i seguenti parametri: gli obiettivi e le responsabilità assegnate al ruolo ricoperto, inclusi i livelli di esposizione al rischio; il livello di adeguatezza di copertura del ruolo da parte della persona, in termini di qualità di

prestazioni e competenze; il potenziale di crescita per le professionalità più rilevanti e di più difficile reperibilità sul mercato del lavoro; l'esperienza maturata e il percorso di carriera sviluppato. Per la valutazione dell'adeguata copertura del ruolo, del potenziale e dell'esperienza, sono previsti processi periodici di verifica, attraverso gli strumenti di gestione e valutazione delle risorse, ed in particolare il processo annuale di valutazione professionale e valutazione del potenziale.

- **la remunerazione variabile:** si basa principalmente sulla misurazione della *performance*, che avviene su orizzonti temporali sia annuali che pluriennali.

A livello di singola Società l'ammontare complessivo della retribuzione variabile destinata al personale dipendente è simmetrico rispetto ai risultati effettivamente conseguiti, sino a ridursi significativamente o azzerarsi in caso di *performance* inferiori alle previsioni o negative.

Relazioni industriali e tutela del lavoro

Il Gruppo garantisce e salvaguarda il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva (si evidenzia che il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei Dipendenti e viene illustrato e approfondito ai giovani neoassunti tramite apposite sessioni formative nei primi giorni di assunzione). In particolare, si evidenzia come il Gruppo sia da sempre fortemente orientato al dialogo con le parti sociali, improntato a principi di correttezza e rispetto dei reciproci ruoli. Nelle Banche del Gruppo sono presenti cinque Organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa il 76% dei Dipendenti. Pitagora, al contrario, non ha rappresentanze sindacali.

Annualmente si svolgono numerosi incontri tra le Organizzazioni Sindacali e i vertici aziendali. Parallelamente, per agevolare la partecipazione sindacale dei Dipendenti, le assemblee indette dai sindacati a favore del personale vengono svolte durante l'orario di lavoro; è stata inoltre istituita una bacheca sindacale *online* accessibile da tutti i Dipendenti tramite l'intranet aziendale per le comunicazioni tra sindacato e lavoratore.

Con le Organizzazioni Sindacali negli anni sono stati raggiunti numerosi e significativi accordi che si integrano con quelli normati dalla Contrattazione Collettiva Nazionale, offrendo ai Dipendenti numerose condizioni migliorative.

Nel corso del 2020 si segnalano i seguenti accordi:

- Contratto Integrativo Aziendale (CIA);
- riassetto Previdenza Integrativa e Complementare;



- ricorso al Fondo Banche Assicurazioni;
- accesso prestazioni al Fondo di Solidarietà;
- accordi legati al Covid-19, come la fruizione di ferie e permessi, lo *smart learning*, lo *smart working*.

In particolare, nel 2020 i temi che hanno richiesto un'intensa trattativa sindacale sono stati quelli riguardanti la razionalizzazione delle forme di previdenza integrativa e la situazione legata al Covid-19.

L'obiettivo condiviso, in merito alla razionalizzazione della previdenza complementare, è stato quello di continuare a garantire la piena tutela dei diritti e delle aspettative degli utenti delle quattro forme di previdenza interessate, oltre che di migliorare i profili economici di ciascuno. È stato quindi firmato, a giugno 2020, un accordo per operare l'uscita dalle forme preesistenti a favore di due Fondi gestiti da società esterne e permettere il trasferimento della posizione individuale di ciascun interessato.

Lo stato emergenziale dovuto alla diffusione del virus Covid-19 ha richiesto una serie di interventi, idonei a dare attuazione ai provvedimenti assunti tempo per tempo dal Governo a tutela della salute dei lavoratori. Le Parti Sindacali ed Aziendali hanno quindi attivato un tavolo con l'obiettivo di individuare le soluzioni per gestire al meglio la sicurezza del personale e la consistente riduzione di operatività, salvaguardando i livelli retributivi dei Dipendenti e senza impattare negativamente con aggravii di costo per le Banche del Gruppo. Ad esempio, sono stati introdotti l'accesso al "Fondo di Solidarietà", la possibilità di fruire di 3 giornate di *smart learning*, l'utilizzo dello *smart working* progressivamente esteso ad un numero maggiore di persone.

Il periodo minimo di preavviso per l'attuazione di cambiamenti organizzativi è disciplinato, oltre che da disposizioni legislative, da specifiche previsioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Credito. L'articolo 17 del C.C.N.L. applicabile (Quadri direttivi e personale delle aree professionali dipendenti delle imprese creditizie, finanziarie e strumentali) sancisce in 45 giorni il periodo per lo svolgimento della contrattazione con gli Organismi Sindacali Aziendali in tema di operazioni di ristrutturazione, riorganizzazione e trasferimento di azienda; se invece si tratta di rilevanti riorganizzazioni che coinvolgono due o più Società del Gruppo, il preavviso previsto dalla normativa di settore è pari a 50 giorni (art. 17, 20 e 21 C.C.N.L. del Credito). Rientra in quest'ultimo caso l'operazione di integrazione societaria tra le due Banche del



Gruppo in previsione per il 2021, che richiederà un'intensa trattativa fra Sindacati e l'Azienda stessa al fine di realizzare un unico contratto integrativo aziendale che, appunto, avrà la funzione di "integrare" le disposizioni del C.C.N.L. nazionale.

<i>Associazione sindacale</i>		
	2020	2019
Numero di sigle sindacali	5	5
Numero iscritti	1.265	1.227

Salute e sicurezza sul lavoro

La promozione e la gestione della tutela della salute dei lavoratori sono da sempre un punto di riferimento nell'organizzazione aziendale del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti.

Nella continua ricerca della tutela e nella promozione della salute delle persone rispetto ai rischi legati alla vita lavorativa, il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti si avvale di figure dedicate e procedure specifiche.

La valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro è stata predisposta al fine di individuare le misure più idonee di prevenzione e protezione individuale e collettiva.

Il processo di valutazione prevede la collaborazione tra il Servizio di Prevenzione e Protezione, RSPP (Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione), RLS (Rappresentante dei Lavori per la Sicurezza) e professionisti esterni, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Lgs. 81/08 e s.m.i.

Al fine di rendere il monitoraggio il più completo ed efficace possibile, vengono eseguiti specifici sopralluoghi presso le unità organizzative (uffici e filiali) ai quali partecipano il Medico Competente, uno o più Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, una Società esterna specializzata e l'Ufficio Tecnico Aziendale.

Vengono inoltre effettuate visite mediche periodiche per controllare lo stato di salute dei lavoratori valutando l'eventuale insorgenza di alterazioni precoci legate al lavoro, nonché



l'efficacia delle misure preventive e protettive adottate. La sorveglianza sanitaria nell'ultimo anno non ha messo in evidenza casi di malattia professionale.

Al fine di sensibilizzare i Dipendenti sia sui rischi e sugli eventuali danni propri della mansione a cui sono adibiti, sia sulle misure e procedure di prevenzione e protezione predisposte dall'Azienda, sono organizzati specifici corsi di formazione in ambito salute e sicurezza sul lavoro.

A tal proposito, si riporta nella successiva tabella la rendicontazione delle ore di formazione erogate da cui emerge un significativo incremento attribuibile all'aggiornamento del corso in ambito salute e sicurezza che presenta cadenza quinquennale.

<i>Numero ore totali di formazione per inquadramento e genere in ambito salute e sicurezza sul lavoro</i>						
Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	2020			2019		
Inquadramento	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	31	13	44	65	10	75
Quadri	1.400	1.452	2.852	514	501	1.014
Impiegati	2.277	3.718	5.995	882	1.601	2.483
Totale	3.708	5.183	8.891	1.461	2.111	3.572

Sono state realizzate inoltre sessioni formative ed informative per 8 stagisti.

I pericoli che costituiscono un rischio di infortunio sono principalmente riconducibili alle seguenti tipologie:

- incidenti stradali;
- cadute accidentali;
- elettrocuzione;
- schiacciamento;
- rischio rapina;
- movimentazione manuale dei carichi.

Nell'ultimo anno si sono registrati n. 6 infortuni al personale di Cassa di Risparmio di Asti, n. 2 in Biver Banca e nessun caso in Pitagora. In riferimento agli 8 infortuni segnalati, 6 si sono verificati "in itinere", dovuti a tamponamenti o perdita di controllo dell'autovettura, e 2 all'interno dell'ambiente lavorativo, di cui uno riconducibile ad una



caduta all'interno dell'ambiente lavorativo e l'altro legato ad un contatto accidentale con la maniglia di una porta.

Per quanto concerne gli infortuni dovuti ad incidenti stradali, si è provveduto a consegnare copia dell'informativa relativa agli "Incidenti in itinere"⁶.

Per quanto riguarda la caduta verificatasi all'interno dell'ambiente lavorativo, si è provveduto a controllare che la stessa non fosse stata causata da non conformità presenti nell'ambiente in cui l'infortunio è occorso.

Per quanto riguarda l'infortunio riconducibile ad un contatto accidentale con una maniglia, si è verificato che l'ambiente lavorativo in cui l'infortunata lavorava non presentasse carenze strutturali in grado di determinare l'infortunio stesso.

Nel corso degli ultimi anni, al fine di prevenire eventuali schiacciamenti delle dita durante la fase di chiusura di porte (casseforti e porte finestra), è stato programmato un approfondimento dell'attività di formazione in relazione al rischio specifico e sono stati realizzati cartelli magnetici da applicare alle porte dei mezzi forti al fine di aumentare l'attenzione dell'operatore esposto al rischio, portando ad un azzeramento dei casi di infortunio di questa tipologia.

Nessuno degli incidenti registrati nel corso del 2020 può essere associato o ricondotto ad una non conforme organizzazione delle attività lavorative.

⁶ L'incidente in itinere è l'infortunio subito dal lavoratore durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello di lavoro, o durante il normale percorso che collega due luoghi di lavoro, se ha più rapporti in corso.



<i>Numero di infortuni e indicatori sulla salute e sicurezza dei Dipendenti</i>		
Infortuni sul lavoro:	2020	2019
Numero di infortuni registrabili, di cui:	2	5
- <i>numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)</i>	0	0
- <i>numero di decessi</i>	0	0
Ore lavorate	2.392.987	2.846.892
Moltiplicatore del calcolo dei tassi	200.000	200.000
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro *	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) **	0,00	0,00
Tasso di infortunio sul lavoro registrabile ***	0,17	0,35

Il numero di infortuni e indicatori sulla salute e sicurezza fanno riferimento al solo personale dipendente

** Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: Numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate x 200.000*

*** Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi): Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) /numero totale di ore lavorate x 200.000*

**** Tasso di infortunio sul lavoro registrabile: Numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero totale di ore lavorate x 200.000. Gli infortuni sul lavoro o le malattie professionali registrabili causano una delle seguenti situazioni: decesso, giorni di assenza dal lavoro, limitazione delle mansioni lavorative o trasferimento a un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato di incoscienza, lesioni importanti o malattia diagnosticata da un medico o da un altro operatore sanitario autorizzato, anche qualora non sia causa di morte, giorni di assenza dal lavoro, limitazione delle mansioni lavorative o trasferimento a un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato di incoscienza.*

Il Gruppo pone da sempre la massima attenzione al tema della prevenzione e tutela della salute delle persone anche in relazione ai rischi di natura psico-sociale, riconducibili in particolare allo *stress* lavoro correlato.

Relativamente alla prevenzione del rischio rapina nelle filiali e alla gestione dei Dipendenti e Collaboratori in situazioni di emergenza, la tutela delle persone continua ad essere il principio cardine che ispira tutte le iniziative realizzate per la protezione delle filiali.



Le attività di prevenzione sistematica dei rischi e di mitigazione delle vulnerabilità esistenti e potenziali sono state condotte mediante il potenziamento e l'innovazione delle misure tecnologiche di sicurezza.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti collabora con il gruppo di lavoro della Dott.ssa Converso dell'Università di Torino e con i Medici Competenti per fornire il necessario supporto psicologico derivante dall'esposizione alle rapine.

Le attività di contrasto, già avviate con piani specifici di intervento orientati ad ammodernare i sistemi di protezione delle filiali (con particolare attenzione alle filiali che custodiscono *caveau* e cassette di sicurezza) e con un piano di sostituzione dei servizi di vigilanza con soluzioni tecnologiche, hanno contribuito ad ottenere risultati rispondenti alle aspettative.

Nell'anno in corso si è inoltre provveduto alla distribuzione di dispositivi anti-malore (*smart watch*), nelle filiali con organico di 2 persone.

Al 31 dicembre 2020 il Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro di Biver Banca risulta conforme alla norma BS OHSAS 18001:2007 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) per l'attività di raccolta del risparmio ed esercizio del credito nelle sue varie forme; è attualmente in corso il processo di migrazione alla norma ISO 45001 (*Occupational Health and Safety Management Systems - Requirements with guidance for use*).

Malattie professionali

I pericoli che costituiscono un rischio di contrarre malattie professionali sono principalmente riconducibili alle seguenti tipologie:

- posture incongrue, in particolare durante l'utilizzo di videoterminali;
- tecnopatia riconducibile ad un uso eccessivo del *mouse*;
- *stress* lavoro correlato;
- rischio rapina;
- movimentazione manuale dei carichi.

Analogamente agli anni precedenti, nel corso del 2020, non sono state registrate malattie professionali a carico dei Dipendenti del Gruppo.



9. Emergenza Covid-19

L'11 marzo 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha dichiarato il Covid-19 una pandemia, inducendo molti paesi, tra cui l'Italia, all'adozione di misure restrittive per contenerne la diffusione. L'emergenza sanitaria che ne è conseguita ha comportato, tra le altre misure, il blocco forzato di quasi tutte le attività produttive non essenziali, industriali e commerciali, e il divieto di assembramenti causando un brusco arresto dell'economia in tutta Europa e nel mondo.

La pandemia da Covid-19 ha provocato una generale contrazione dei mercati azionari e, contestualmente, un incremento della volatilità. La drastica caduta della produzione e della domanda in molteplici settori, il conseguente calo dei ricavi e delle entrate di cassa ha generato una profonda crisi di liquidità per le imprese e le famiglie. L'Unione Europea ha risposto con un articolato pacchetto di misure volte ad aiutare le imprese, i lavoratori e le famiglie in difficoltà. Le banche sono state chiamate a sostenere il sistema produttivo in crisi di liquidità costituendo il canale per gli aiuti finanziari provenienti dall'Unione Europea e dai Governi dei singoli paesi.

Tale situazione di incertezza e di volatilità, che ha caratterizzato i mercati finanziari a partire dalla fine del primo trimestre 2020, unita alla percezione di una crisi economica generalizzata, ha indotto gli Organi di Governo del Gruppo ad un'attenta analisi, mirata alla verifica del presupposto della continuità aziendale e alla coerenza dei modelli di *business* per la gestione delle attività finanziarie.

Il contesto straordinario di crisi causato dalla pandemia ha infatti indotto gli Amministratori a valutare l'esistenza di eventi e circostanze che limitino la capacità dell'Azienda di continuare ad operare come un'entità in funzionamento in un orizzonte temporale di almeno 12 mesi, tenendo conto di tutte le informazioni disponibili in relazione allo stato di insolvenza della clientela, alle modifiche e al rallentamento del *business*, alla volatilità dei mercati e conseguentemente alla redditività attuale e futura.

Gli Amministratori, considerato il soddisfacente grado di patrimonializzazione, e tenuto conto che le singole Banche hanno una storia consolidata di attività redditizia e di accesso privilegiato alle risorse finanziarie in quanto Banche commerciali, hanno la ragionevole aspettativa che anche nell'attuale contesto di crisi economica e finanziaria le stesse continuino la loro esistenza operativa in un futuro prevedibile.



Consapevoli che gli effetti della pandemia sulla continuità aziendale non siano del tutto facilmente delineabili gli Amministratori hanno utilizzato una procedura di natura prospettica per valutare la capacità della singola Banca e del Gruppo nel suo complesso di continuare ad operare come un'entità in funzionamento.

La Direzione nel mese di dicembre ha rivisto la propria previsione di *budget* per l'ultimo anno del Piano Strategico triennale 2019-2021 e, come richiesto dalla Banca d'Italia, gli Amministratori si sono focalizzati sulla pianificazione delle attività e sulla valutazione della sostenibilità del *business model* alla luce dei mutati scenari post Covid-19 e dei cambiamenti strutturali in atto nel mercato di riferimento.

Mantenendo invariate le linee guida del Piano Strategico di Gruppo, le valutazioni si sono basate: a) sulle analisi dello scenario macro-economico impattato pesantemente dalla pandemia; b) sull'evoluzione normativa che farà registrare nel corso del 2021 e successivamente impatti significativi sui processi di concessione e gestione del credito; c) sull'andamento dei costi di gestione e del *cost/income ratio*; d) sull'aggiornamento dei parametri sottostanti alla *NPE Strategy*; e) sull'aggiornamento delle attività di integrazione di Biver Banca con la Capogruppo; f) sull'esame del portafoglio progetti previsti per il 2021 (*asset quality* e capitale, commerciale, efficienza, normativa, laboratori).

Le analisi di sensitività condotte sul portafoglio crediti e titoli, la revisione dei piani di *budget* e delle proiezioni economico-finanziarie, la capacità dell'Azienda di far fronte in maniera efficace alle condizioni di *disaster recovery* per assicurare la continuità dei processi operativi, fanno ritenere possibili la realizzazione e il raggiungimento di significativi *target* economico patrimoniali e quindi la piena sostenibilità del *business model* del Gruppo nel contesto degli scenari post Covid-19.

Al fine di garantire la salute e la sicurezza dei Dipendenti e dei Clienti, a partire dal 23 febbraio 2020, in relazione all'evolversi dell'emergenza Covid-19 su scala mondiale, il Gruppo ha fin da subito predisposto e progressivamente implementato misure di prevenzione e modifiche organizzative volte al contenimento della pandemia all'interno del contesto lavorativo. Le Banche del Gruppo hanno valutato la necessità di adottare un Protocollo aziendale che, nel rispetto dei principi di quello nazionale, adattasse tali norme alla specificità aziendale. Il protocollo aziendale "Banca Unica" di "Regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli

ambienti di lavoro” e le relative azioni, implementate tempo per tempo, sono frutto di un percorso condiviso tra l’Azienda, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, i Medici Competenti ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Tale percorso, iniziato a marzo e concluso con la sottoscrizione nel mese di giugno 2020, ha consentito l’attuazione del protocollo nazionale (14 marzo 2020 come modificato il 24 aprile 2020) e di quello sottoscritto da ABI e OOSS (28 aprile 2020).

Anche Pitagora ha scelto di agire con immediatezza per realizzare concretamente la messa in sicurezza e la tutela della salute dei propri Collaboratori, adottando parimenti un “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19”.

La prima fase emergenziale (cosiddetta Fase 1) ha comportato il ricorso ad una serie di misure per garantire il lavoro in sicurezza nei settori produttivi definiti essenziali (come il comparto bancario e creditizio) che hanno continuato ad operare. La gestione di tale prima fase ha consentito inoltre di acquisire esperienze ed elementi conoscitivi utili per affrontare le successive fasi, nelle quali le misure necessarie per favorire il contenimento della diffusione del Covid-19 hanno dovuto essere adattate ad una progressiva riattivazione del tessuto produttivo ed al continuo evolversi dell’emergenza sanitaria.

Le principali misure attuate dal Gruppo hanno riguardato:

- l’interruzione delle attività formative in aula;
- le sospensioni di trasferte e di missioni;
- il divieto di utilizzo delle aree comuni per esigenze non strettamente necessarie all’attività lavorativa;
- la sospensione dell’utilizzo dei distributori automatici di cibi e bevande;
- la predisposizione e l’attuazione di un piano di potenziamento dello *smart working*;
- lo svolgimento di riunioni mediante collegamento a distanza, grazie all’utilizzo di idonei strumenti informatici e di comunicazione;
- la realizzazione di un piano formativo in *smart learning*;
- il sostegno alla genitorialità: per i genitori con figli di età inferiore a 15 anni o con disabilità indipendentemente dall’età anagrafica, nel periodo della prima fase emergenziale sono stati riconosciuti permessi speciali retribuiti nella misura di 3 giorni a fronte di ogni settimana intera di ferie fruita;



- l'accesso alle prestazioni del "Fondo di Solidarietà";
- la fruizione di un corso formativo obbligatorio della durata di 1 ora per rafforzare l'educazione alla sicurezza con l'indicazione delle misure da adottare per contrastare il contagio da Covid-19;
- la misurazione della temperatura corporea per il Personale in servizio presso le Sedi Centrali che, se risulta superiore ai 37,5°, non consente l'accesso ai luoghi di lavoro. In una prima fase e fino al 22 maggio 2020, la misurazione nelle Banche del Gruppo è stata effettuata tramite termometri ad infrarossi da personale della ditta C.R.I., successivamente sono stati installati opportuni termo *scanner*;
- la regolamentazione degli accessi di Visitatori/Consulenti/Fornitori, consentiti solo previo il rispetto di specifiche procedure di ingresso;
- la modalità di ingresso ed uscita per il Personale in servizio presso le Sedi Centrali, consentita in fasce orarie scaglionate prestabilite e definita attraverso l'utilizzo di diversi accessi;
- il posizionamento presso tutte le filiali di strisce adesive al pavimento per il rispetto delle distanze minime di sicurezza;
- la dotazione di totem con dispenser di *gel* disinfettante utilizzabile dai Clienti per l'igienizzazione delle mani localizzati in prossimità degli ingressi di filiali, agenzie e sede centrale;
- l'installazione di barriere in *plexiglass* nelle postazioni di cassa operative e nelle scrivanie di uffici di filiali e di sede centrale;
- l'introduzione di personale di vigilanza per regolare l'accesso dei Clienti nelle filiali di maggiori dimensioni;
- la sanificazione degli impianti di condizionamento e/o ricambio aria, effettuando la disinfezione dei terminali degli impianti di climatizzazione con apposito detergente virucida, con estrazione dei filtri, lavaggio e/o sostituzione dei medesimi qualora non risultassero più in condizione di garantire l'efficienza di funzionamento;
- l'estensione dei servizi di pulizia a frequenza giornaliera e la disinfezione delle superfici di lavoro con adeguati prodotti a base alcolica;
- la disinfezione dei locali per presenza (o sospetta presenza) di casi di positività;
- la dotazione di dispositivi di protezione individuale (DPI), quali mascherine, *spray* e sapone igienizzante mani e guanti in lattice monouso;
- l'obbligo di mascherina quando si transiti in spazi comuni o non sia possibile mantenere la distanza interpersonale consigliata dall'autorità sanitaria;



- la riduzione dell'orario di accesso al pubblico con l'introduzione dell'obbligo di appuntamento durante alcune fasi o nelle filiali appartenenti alle zone "rosse";
- l'apertura avvenuta a giorni alterni per 53 filiali di piccole dimensioni durante la Fase 1;
- il posizionamento di vetrofanie agli ingressi di tutte le filiali, agenzie e sede centrale richiamanti gli obblighi igienico sanitari, al fine di sensibilizzare le persone al rispetto delle regole e all'adozione di comportamenti adeguati al contenimento della diffusione del virus Covid-19;
- l'adozione di specifiche procedure da seguire se vi è il riscontro di un caso di positività o di un caso di contatto stretto e per il successivo rientro nei locali di lavoro del Dipendente: a tal proposito le Banche del Gruppo offrono la possibilità di effettuare un tampone oro/faringeo, compatibilmente con i tempi di incubazione (almeno 72 ore dal contatto con un soggetto risultato positivo al Covid-19), effettuandone la prenotazione ed assumendosi i relativi costi.

Pitagora, in aggiunta alle precedenti disposizioni, ha stipulato una polizza assicurativa al fine di consentire al Personale dipendente e ai Collaboratori di usufruire di una copertura economica in caso di ricovero per Covid-19. Pitagora ha inoltre formalizzato un'ulteriore convenzione con la Clinica Affidea Nuova LAMP con l'obiettivo di usufruire di un servizio di tamponi rapidi antigenici a cui sottoporre tutti i Dipendenti e Collaboratori. La clinica individuata ha sede a Torino ma opera tramite strutture convenzionate in diverse località d'Italia, al fine di coprire le esigenze dell'intera Azienda. Inoltre, nel caso in cui alcune aree sul territorio non fossero coperte dal servizio della Nuova Lamp, Pitagora provvede al rimborso delle spese sostenute dai propri Collaboratori per l'esecuzione di un *test* analogo. Al 31 dicembre 2020 la convenzione in oggetto ha consentito di sottoporre i propri Dipendenti a 575 test rapidi dei quali 22 sono risultati positivi asintomatici ed invitati all'isolamento domiciliare. A seguito della rilevazione dei casi positivi sopracitati, l'Azienda ha tempestivamente sanificato gli ambienti di possibile contagio.

Alla luce dei risultati ottenuti e con la convinzione che tale iniziativa possa in qualche modo avere un impatto favorevole nel rallentare la diffusione dei contagi, Pitagora intende proseguire con i *test* rapidi con frequenza almeno bisettimanale, in modo tale da consentire di settimana in settimana di individuare l'insorgere di eventuali nuovi casi permettendo a tutti i Dipendenti di lavorare in piena sicurezza. Nella stessa logica e senza attendere la periodicità bisettimanale, vengono eseguiti *test* ad hoc su

Dipendenti e Collaboratori che dovessero presentare sintomi riconducibili al virus e su tutte le persone che dovessero essere venute in contatto con gli stessi.

In riferimento allo *smart working*, il Gruppo ha realizzato un significativo piano di attivazione di nuove utenze per favorire un ampio e diffuso ricorso al lavoro agile, quale efficace misura per la riduzione delle occasioni di contatto sui luoghi di lavoro. Nello specifico Pitagora ha predisposto 120 postazioni di *smart working*, mentre le Banche del Gruppo hanno supportato tale modalità di lavoro a distanza attivando 534 utenze ed acquistando 110 pc aziendali ed 84 *smartphone*, forniti in dotazione al personale.

Numero di utenze attivate per lo <i>smart working</i>				
Banche del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti	2020			
	Trimestri	Filiali	Sede	Totale
	Gennaio - Marzo	26	309	335
	Aprile - Giugno	31	63	94
	Luglio - Settembre	4	6	10
	Ottobre - Dicembre	56	39	95
	Totale	117	417	534





Le postazioni attivate in emergenza a seguito della pandemia consentono 3 tipologie di collegamento:

- accesso con *notebook* aziendale in dominio: il Dipendente accede con il *notebook* che già utilizza in Azienda. In *smart working* attiva una vpn ssl (vpn forticlient) che proietta il pc sulla rete aziendale. Il pc è soggetto alle stesse restrizioni della rete aziendale ed è quindi equipaggiato di antivirus, *software* controllo dei *device* e controllo della navigazione, oltre a tutte le altre restrizioni del dominio;
- accesso con *notebook* aziendale ma fuori dominio o pc personale: il Dipendente accede ad un portale che risiede sui *firewall* aziendali, all'interno del quale attiva una sessione rdp incapsulata in https verso il pc aziendale al quale accede quindi in *remote desktop*. L'accesso al portale avviene con utenza base, univoca e controllata da dominio. L'accesso al pc in rdp avviene con l'utenza di dominio corrente e con doppio fattore di autenticazione: ogni utente può accedere in rdp solo al proprio terminale o ai terminali a lui assegnati;
- accesso con *notebook* aziendale fuori dominio o pc personale: il Dipendente attiva una sessione vpn ssl (vpn forticlient) con i *firewall* aziendali e accede alla rete della Banca. L'accesso alla vpn avviene con utenza base, univoca e controllata da dominio. Ogni utente può stabilire con la rete aziendale solo sessioni rdp. L'accesso al pc in rdp avviene con l'utenza di dominio corrente e con doppio fattore di autenticazione e ogni utente può accedere in rdp solo al proprio terminale o ai terminali a lui assegnati.



10. Una catena di fornitura responsabile

Gestione della catena di fornitura

Il Codice Etico del Gruppo prevede che i rapporti con i Fornitori siano gestiti nel rispetto dei principi di legalità, lealtà, correttezza e trasparenza ed in conformità alla legge, alle normative emesse dalle Autorità competenti e alle disposizioni interne relative alla gestione dei poteri delegati in materia di spesa.

Gran parte della spesa dedicata alla fornitura riguarda i servizi informatici, da parte del *provider* Cedacri S.p.A.

Negli organigrammi funzionali delle Società del Gruppo, pur non essendoci specifiche unità che si occupino della catena di fornitura, è previsto un Responsabile di Spesa funzionale che ha il compito di gestire i poteri di spesa assegnati con riguardo all'adozione di comportamenti uniformi, di opportunità e di produttività dei singoli costi aziendali nel rispetto dei vincoli di spesa.

I Responsabili di Spesa sono coordinati e rispondono al Responsabile dei Costi aziendali e sono tenuti ad attenersi nelle varie fasi di acquisto di beni o servizi all'impianto normativo interno in materia di spesa.

Eventuali decisioni difformi dalle linee guida deliberate devono essere motivate e comunicate per iscritto al Responsabile dei Costi Aziendali per essere autorizzate.

Il processo di spesa si articola nelle seguenti fasi:

- raccolta e valutazione delle esigenze;
- identificazione del Fornitore e gestione del preventivo;
- gestione ordini e contratti;
- presidio e gestione della qualità della fornitura;
- controllo costi.

Il Gruppo seleziona e determina con obiettività i Fornitori e le condizioni contrattuali di fornitura, in particolare sulla base di considerazioni e valutazioni inerenti le capacità professionali e la serietà del singolo Fornitore, nonché gli aspetti economici e di mercato, prediligendo le controparti che assicurano il miglior rapporto qualità/prezzo. Deve essere valutata, inoltre, la capacità del Fornitore di fare fronte agli obblighi normativi vigenti (inerenti la sicurezza sul lavoro, le certificazioni, le omologazioni, il rispetto dei diritti di

terzi e delle privative di proprietà industriale e intellettuale, ecc.), evitando situazioni di conflitto di interesse.

Al fine di garantire la fornitura più vantaggiosa, è necessario che il Responsabile di Spesa raccolga un numero minimo di 2 offerte da Fornitori che presentino almeno uno dei seguenti requisiti:

- abbiano già lavorato per una azienda del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti senza che siano emerse evidenze negative;
- presentino referenze di altre aziende bancarie o professionisti esterni;
- siano *leader* di mercato;
- possiedano certificazione di Qualità ISO 9000 e seguenti ovvero, per i soli costruttori edili, la Certificazione SOA.

In caso di nuovo Fornitore, il Responsabile di Spesa deve verificare i seguenti requisiti:

- idoneità tecnico professionale;
- referenze di altre aziende bancarie o professionisti esterni;
- capacità economica e finanziaria commisurata alla fornitura richiesta;
- adeguati requisiti morali, secondo quanto stabilito dal Codice Etico di comportamento del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti.

Il Responsabile dei Costi Aziendali può autorizzare la deroga ai suddetti criteri di selezione, su richiesta motivata del Responsabile di Spesa.

Nel caso in cui l'oggetto dell'offerta riguardi un servizio informatico, ovvero la gestione di dati bancari in capo al fornitore, si procede ad effettuare le dovute valutazioni con il Responsabile Funzione Sicurezza Informatica e il Data Protection Officer (DPO) al fine di definire le opportune verifiche sul Fornitore e le connesse clausole contrattuali.

Nella selezione dei Fornitori è fatto obbligo di:

- mantenersi liberi da obblighi personali: eventuali rapporti dei Dipendenti e/o dei Consulenti con gli stessi devono essere segnalati alla Direzione di appartenenza prima di ogni trattativa;
- mantenere i rapporti e condurre le trattative in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell'interesse della Banca e, in generale, del Gruppo;



- attenersi alle norme comportamentali definite dal Gruppo in materia di doni e regalie.

Nel caso di offerte equivalenti sotto l'aspetto qualitativo ed economico, verrà scelto il Fornitore con reciprocità dei rapporti commerciali e, in subordine, quello locale.

Per quanto riguarda la qualità della fornitura, il Responsabile di Spesa deve controllare la conformità con l'ordine e la qualità del bene/servizio acquisito.

In via ordinaria il contratto di fornitura deve prevedere parametri di misurazione del livello qualitativo del servizio (SLA).

Il Responsabile di Spesa deve valutare l'opportunità e, ove possibile, apporre penali per l'eventuale mancato raggiungimento della qualità e dei livelli di servizio (qualità del bene, raggiungimento degli obiettivi, tempi di consegna) e verificare il rispetto degli SLA contrattualizzati secondo le modalità e la periodicità concordate.

Nel caso in cui la fornitura non rispetti gli SLA definiti, è necessario verificare con il Fornitore le cause che hanno generato il mancato raggiungimento del livello di servizio richiesto e individuare le azioni da intraprendere con riferimento sia alla fornitura in esame che a quelle future (specie nel caso di forniture continuative).

Il Responsabile di Spesa provvede inoltre a controllare la correttezza delle quantità fatturate rispetto a quelle acquisite.

Per le attività esternalizzate è prevista una specifica normativa interna, contenuta nelle "Politiche di Gruppo in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali".

Specifiche regolamentazioni sono inoltre previste per il Modello 231/2001 che disciplina la responsabilità amministrativa delle Società. Destinatari del Modello Organizzativo sono tutti i soggetti che operano per la Banca, qualunque sia il rapporto che li lega alla stessa e, segnatamente, i componenti degli Organi Aziendali, il Direttore Generale, il Personale e i soggetti terzi (persone fisiche o giuridiche) che, a qualsiasi titolo, intrattengono rapporti con la Banca (es. Collaboratori, Consulenti, Fornitori, ecc.).

In particolare, con riferimento alla gestione dei rapporti con Fornitori di beni e/o servizi e altri soggetti terzi esterni, la Banca informa gli stessi di aver adottato il Modello Organizzativo e il Codice Etico e richiede al Fornitore di improntare la propria operatività al rispetto dei più elevati *standard* di professionalità, legalità, trasparenza, correttezza e buona fede, ritenendoli condizione imprescindibile per la tutela, l'affidabilità, la



reputazione e l'immagine della singola Azienda e del Gruppo, nonché ad assumere comportamenti coerenti con le disposizioni del Decreto Lgs. 231/2001, del Modello Organizzativo e del Codice Etico e di Comportamento di Gruppo.

Le funzioni aziendali responsabili della formalizzazione dei contratti con i suddetti soggetti inseriscono nei testi contrattuali specifiche clausole dirette a disciplinare le conseguenze del mancato rispetto del Decreto Lgs. 231/2001.

Le Disposizioni Normative e Operative per la stipula di contratti d'opera, di appalto e di somministrazione prevedono tra i requisiti qualificanti per la selezione dei Fornitori il possesso della certificazione di Qualità ISO 9000 (e seguenti), ovvero la Certificazione SOA, nonché la sottoscrizione da parte del Fornitore, tra l'altro, di un'autocertificazione dei requisiti tecnico-professionali dell'impresa e del Codice Etico della Banca controfirmato per accettazione.

Il Gruppo ha pubblicato nel corso del 2019 sulla Intranet aziendale una nuova versione della "Guida Operativa per i Responsabili di Spesa" contenente la definizione dei principi e dei criteri di selezione dei Fornitori utili per supportare le diverse Funzioni coinvolte nell'attività affinché tali indirizzi siano definiti ed omogenei per il Gruppo nel suo complesso. Il Gruppo dal 2019 si sta impegnando ulteriormente a proseguire, in ottica futura, un processo di definizione dei principi e criteri di selezione dei Fornitori utili per supportare le diverse Funzioni coinvolte nell'attività affinché tali indirizzi siano definiti ed omogenei per il Gruppo nel suo complesso.

Fornitori locali

Al 31 dicembre 2020 il numero dei Fornitori attivi è di 2.325, in diminuzione rispetto ai circa 2.600 dell'esercizio precedente.

Il volume degli acquisti effettuati localmente⁷ è considerato dal Gruppo Cassa di Risparmio di Asti fattore importante per contribuire all'economia locale e per mantenere le relazioni con la comunità: a conferma di ciò, circa il 55,6% dei Fornitori attivi del Gruppo sono concentrati nell'area Nord-Ovest, il 26,2% al Nord-Est e circa il 17,5% sulle altre regioni. Il Gruppo, inoltre, opera quasi esclusivamente con Fornitori residenti nel

⁷ Per "acquisti effettuati localmente" il Gruppo intende tutti gli acquisti effettuati dai Fornitori con sede in Area Nord-Ovest dell'Italia.



territorio italiano e il ricorso a Fornitori esteri è pari solamente allo 0,7% della spesa complessiva.



Indice dei contenuti GRI

Questo documento fa riferimento alle seguenti disclosures GRI:

GRI Standards	Informativa	Note e pagine
GRI 101: FOUNDATION (2016)		
GRI 102: GENERAL STANDARDS DISCLOSURE (2016)		
Profilo dell'organizzazione		
GRI 102-1	Nome dell'Organizzazione	9, 12
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	54-69
GRI 102-3	Sede principale dell'Organizzazione	15
GRI 102-4	Paesi di operatività	15, 18
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	12-13, 16
GRI 102-6	Mercati serviti	15, 18
GRI 102-7	Dimensione dell'Organizzazione	14-15
GRI 102-8	Informazioni sui Dipendenti e Collaboratori	89-91
GRI 102-9	Catena di fornitura	115-119
GRI 102-10	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura	16
GRI 102-11	Principio di precauzione	26-35
GRI 102-12	Iniziative esterne	72-75
GRI 102-13	Partecipazioni ad Associazioni di categoria	17
GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	5-8
Etica ed integrità		
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	19, 41-43
Governance		
GRI 102-18	Struttura del governo societario	20-25
GRI 102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	26-35
Stakeholder Engagement		
GRI 102-40	Elenco degli <i>Stakeholder</i> dell'Organizzazione	36
GRI 102-41	Dipendenti coperti da accordo di contrattazione collettiva	101
Processo di rendicontazione		
GRI 102-45	Entità incluse nel Bilancio consolidato dell'Organizzazione	10, 12-13
GRI 102-46	Definizione dei contenuti del Bilancio e del perimetro	9-10, 36-39
GRI 102-47	Elenco degli aspetti materiali	37
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	9
GRI 102-51	Data del precedente Report	9
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	9
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	11



GRI Standards	Informativa	Note e pagine
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	9
GRI 102-55	GRI Content Index	120-125
GRI 102-56	Revisione esterna	126-128
TOPIC SPECIFIC STANDARDS		
GRI 200: ECONOMIC SERIES		
Impatti economici indiretti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	55-69, 72-75
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	55-69, 72-75
GRI 203 - Impatti economici indiretti (2016)		
GRI 203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	55-69, 72-75
Pratiche di approvvigionamento		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	115-119
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento (2016)		
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso i Fornitori locali	118-119
Anticorruzione		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	47-53
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	47-53
GRI 205 - Anticorruzione (2016)		
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	50
Comportamento anticoncorrenziale		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	47-53
GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale (2016)		
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche	50
Imposte		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	44-47
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	44-47



GRI Standards	Informativa	Note e pagine
GRI 207 – Imposte (2019)		
GRI 207-1	Approccio alla fiscalità	44-47
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	44-47, 49-50
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES		
Energia		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	79-81
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	79-81
GRI 302 – Energia (2016)		
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	81
Emissioni		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	79-82
GRI 305 Emissioni (2016)		
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	82
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (<i>Scope 2</i>)	82
Scarichi idrici e rifiuti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	82-84
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	82-84
GRI 306 – Scarichi idrici e rifiuti (2016)		
GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	84
GRI 400: SOCIAL SERIES		
Occupazione		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	89-92
GRI 401 – Occupazione (2016)		
GRI 401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	91-92
GRI 401-2	Benefit previsti per i Dipendenti a tempo pieno, ma non per i Dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	93-94



GRI Standards	Informativa	Note e pagine
Relazioni tra lavoratori e management		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	101-103
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	101-103
GRI 402 – Relazioni tra lavoratori e management (2016)		
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	102
Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40, 103
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	103-107, 109-113
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	103-107
GRI 403 - Salute e sicurezza (2018)		
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	106
GRI 403-10	Malattie professionali	107
Formazione e istruzione		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	94-96
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	94-96
GRI 404 - Formazione ed istruzione (2016)		
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per Dipendente	96
Diversità e pari opportunità		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e sue caratteristiche	96-99
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	96-99
GRI 405 – Diversità e pari opportunità (2016)		
GRI 405-1	Diversità negli Organi di Governo e tra i Dipendenti	23, 98-99
Non discriminazione		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e sue caratteristiche	19, 41-43, 96-99
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	96-101
GRI 406 – Non discriminazione (2016)		
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	97



GRI Standards	Informativa	Note e pagine
Marketing ed etichettatura		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	69-70
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	69-70
GRI 417 – Marketing ed etichettatura (2016)		
GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	69-70
Privacy dei Clienti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	52-53
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	52-53
GRI 418 - Privacy dei Clienti (2016)		
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita di dati dei Clienti	53
Innovazione tecnologica		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	85-88
Etica, integrità e trasparenza nel governo d'impresa		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-42
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	41-43
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	41-43
Ascolto e soddisfazione del cliente		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	54-57, 70-71
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	54-57, 70-71
Identità territoriale		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	72-75
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	72-75



GRI Standards	Informativa	Note e pagine
Supporto al tessuto imprenditoriale e alla comunità locale		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	54-69, 72-75
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	54-69, 72-75
Gestione degli impatti ambientali indiretti e <i>Climate Change</i>		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	39-40, 76-78
Investimenti responsabili e sostenibili		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e del relativo perimetro	37-40
GRI 103-2	Modalità di gestione e le sue caratteristiche	76-78
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	76-78



Relazione della Società di Revisione sulla Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario

Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Galleria San Federico, 54
10121 Torino
Italia

Tel: +39 011 55971
www.deloitte.it

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

Al Consiglio di Amministrazione della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Cassa di Risparmio di Asti" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03048560166 - R.E.A. n. IM-1720239 | Partita IVA: IT 03048560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.



Deloitte.

2

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Deloitte.

3

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e con il personale della Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A., Pitagora S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- A livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per le seguenti società, Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A., Pitagora S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Vittorio Frigerio
Socio

Torino, 14 aprile 2021