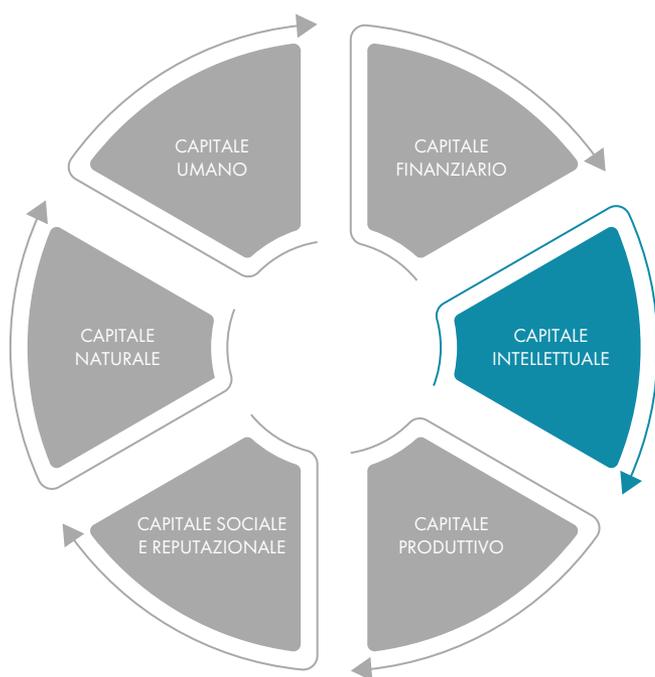


Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone



CAPITALE INTELLETTUALE

Innovazione e presidio delle nuove tendenze e delle nuove tecnologie, per garantire prodotti e servizi sempre in linea con quanto offerto dal mercato e per soddisfare le esigenze che cambiano con il tempo.

Proponiamo una comunicazione chiara, diretta ed efficace, perché valorizziamo la trasparenza come caposaldo di una banca etica. Investiamo nel nostro nome e nel nostro marchio, affinché siano riconosciuti e possano generare valore per tutto il Gruppo e per tutti i soci. Vogliamo essere una banca di cui continuare a essere orgogliosi.

Il Gruppo promuove il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche dei Soci cooperatori e delle Comunità locali, contribuendo al bene comune all'interno di un percorso sostenibile. Tutto questo, coniugando il valore e l'autonomia di un sistema di Banche locali, espressione dei diversi Territori, con le caratteristiche tipiche di un grande Gruppo Bancario Cooperativo:



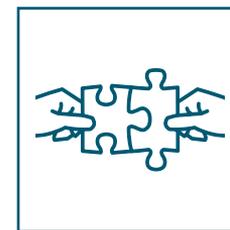
SOLIDALE

con una rete che promuove il tessuto economico e sociale locale



EFFICIENTE

che si colloca tra i primi gruppi bancari in Italia per attivo e solidità patrimoniale



COOPERATIVO

con un sistema di banche cooperative mutualistiche unite dagli stessi principi

Il Gruppo mette il bene comune al centro di ogni sua azione, impegnandosi per sostenere le Persone, le imprese, i territori e le nuove generazioni. Il legame con i territori in cui la Capogruppo e le Banche affiliate operano è profondo, duraturo e naturale: le Banche, nate e cresciute in queste Comunità, sono figlie ed espressione di quelle stesse Persone che li abitano e per questo impegnate nello sviluppo economico, sociale e culturale di quelle stesse Comunità.

Attraverso il supporto finanziario alle Imprese locali e alle Famiglie, il Gruppo Cassa Centrale contribuisce allo sviluppo economico (creando posti di lavoro e aumentando la produzione) e alla crescita delle Comunità attraverso la creazione di opportunità economiche.

Inoltre, operando la Capogruppo anche con finanziamenti in *pool* su tutto il Territorio italiano, contribuisce alla ripresa della competitività del sistema Paese, valorizzando le realtà consolidate dei Territori che intendono innovare la proposta di valore a tutti gli *stakeholder*, in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Consapevole dell'importanza di perseguire uno sviluppo sostenibile, il Gruppo Cassa Centrale ha l'obiettivo di garantire la transizione alla sostenibilità economica, sociale e ambientale di tutte le Comunità e i Territori in cui opera. In coerenza con questo obiettivo, il CdA di Capogruppo ha deliberato a ottobre 2021 lo stanziamento di un plafond di 1 miliardo di Euro finalizzato a sostenere le imprese in condizione di accedere agli interventi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e fornire sostegno all'economia verde e circolare, nonché alla transizione ecologica, attraverso l'erogazione di finanziamenti dedicati. Il PNRR, lo strumento realizzato dal Governo italiano al fine di attuare il Programma Europeo Next Generation EU, prevede per le Banche un ruolo di riferimento per le imprese, stimolando la domanda di investimento e favorendo l'accesso ai fondi anche tramite attività di *advisory*. Queste potranno inoltre sostenere finanziariamente le filiere produttive favorendo l'adozione di politiche "ESG driven" che guideranno la transizione green. Al 31/12/2023 il plafond predisposto da Capogruppo registra un ammontare utilizzato pari a 630 milioni di Euro.

Il Gruppo Cassa Centrale dispone di un'offerta che favorisce il tessuto socio-economico nei Territori delle Banche affiliate e delle Banche clienti, fornendo prodotti bancari e finanziari differenziati e innovativi in grado di rispondere alle esigenze della loro Clientela e far fronte alle sfide del mercato.

Nella sua articolazione complessiva, il Gruppo Cassa Centrale è pertanto in grado di rispondere a tutti i bisogni tipici espressi dalle Persone, dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione. L'intervento del Gruppo a supporto della Società si traduce anche in iniziative di credito erogato a sostegno delle imprese sociali e del Terzo Settore, mediante inclusione finanziaria delle categorie con difficoltà di accesso al credito.

Le tematiche legate all'inclusione finanziaria e al sostegno del tessuto produttivo sono risultate ancora più rilevanti nel recente contesto economico caratterizzato da forte incertezza, in cui il Gruppo Cassa Centrale è intervenuto con una serie di iniziative atte a mitigare la crisi economico-sociale.

Nell'ambito del supporto alle imprese, alle famiglie e alle Persone, il coinvolgimento degli *stakeholder* è un fattore fondamentale per garantire l'efficacia e il successo delle azioni messe in atto dal Gruppo Cassa Centrale; il Gruppo, pertanto, è costantemente impegnato a garantire l'ascolto dei propri Clienti e *stakeholder* e a favorire opportunità di dialogo con gli stessi.

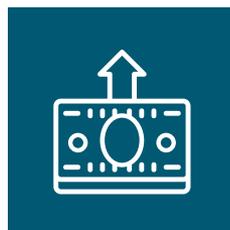
Il sostegno del Gruppo a favore delle famiglie e delle imprese si concretizza attraverso una molteplicità di prodotti e servizi, di seguito riportati a titolo esemplificativo, così da aiutarle a raggiungere i loro obiettivi di benessere finanziario personale o del business e promuovere lo sviluppo delle Comunità locali:



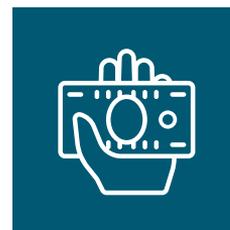
Per la Clientela



CONTI CORRENTI



INCASSI E PAGAMENTI



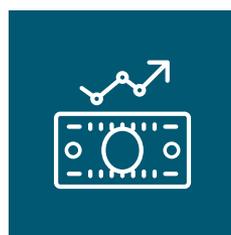
FINANZIAMENTI



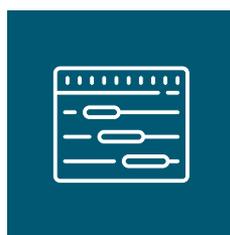
LEASING



ASSICURAZIONI



INVESTIMENTI



PREVIDENZA



BANCA DIGITALE



CONSULENZA ALLE IMPRESE



ESTERO



FINANZA STRUTTURATA E
CORPORATE



TESORERIA ENTI



NOLEGGIO A LUNGO
TERMINE



Supporto alle Banche affiliate

Ispirandosi al principio di sussidiarietà nel lavoro operativo dei propri Soci e Clienti, Cassa Centrale Banca ha focalizzato il proprio business nello sviluppo di servizi e prodotti di alta qualità per assicurare alle Banche affiliate un'offerta competitiva e l'assistenza tecnica e finanziaria necessaria.

La Capogruppo e le Società del perimetro industriale mettono a disposizione alle Banche aderenti e, in ultima istanza alla loro Clientela, prodotti bancari e finanziari differenziati e innovativi in grado di rispondere alle esigenze della loro Clientela e far fronte alle sfide del mercato, rispondendo così a tutti i bisogni tipici espressi dalle Persone, dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione.

Cassa Centrale Banca svolge inoltre un'attività di consulenza a favore delle Banche affiliate e clienti, volta a monitorare e pianificare i rischi, attuali e prospettici.

La Capogruppo supporta anche le imprese, in coordinamento con le Banche affiliate, nelle operazioni di finanza ordinaria e straordinaria.

Il Gruppo dedica anche particolare attenzione alla consulenza sulle varie forme di agevolazione pubblica, consapevole dell'importanza che queste rivestono per la competitività delle imprese.

Per le Banche affiliate

Tra le soluzioni proposte:



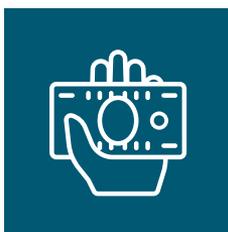
INVESTIMENTI

Un'offerta completa di soluzioni di investimento da mettere a disposizione della propria Clientela (gestioni patrimoniali; asset management istituzionale; fondi di investimento; *trading online*; consulenza avanzata).



OPERATIVITÀ CON L'ESTERO

Una serie di servizi offerti alle Banche affiliate per supportare l'internazionalizzazione delle imprese clienti.



FINANZIAMENTI

Supporto e collaborazione in tutte le operazioni di credito e finanziamento delle Banche locali verso il sistema delle imprese e dei Clienti privati (Finanziamenti ordinari e in pool, agevolati; leasing e noleggio a lungo termine; gestione dei crediti deteriorati; valorizzazioni immobiliari; credito al consumo; assistenza sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)).



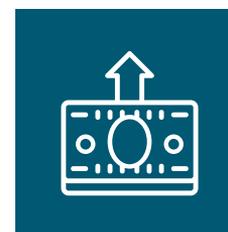
DIGITAL BANKING

La tecnologia più avanzata per offrire ai propri Clienti, Persone e imprese, tutti i servizi digitali in ambito *internet & mobile banking* e di *trading online*, che assicurino il rispetto dei più elevati requisiti di sicurezza.



NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

Per la mobilità e la locazione operativa di beni tramite Claris Rent.



SISTEMI DI PAGAMENTO

Per consentire alle Banche di offrire alla propria Clientela un servizio completo, moderno ed efficiente nella gestione degli incassi e dei pagamenti (Monetica; Incassi e pagamenti; Tesorerie Enti Pubblici; Servizi accentrati per le Banche).



BANCASSICURAZIONE

Supporto ai propri Clienti nel fornire tutte le risposte alle domande in tema di previdenza, risparmio e di gestione dei rischi (assicurazioni; brokeraggio assicurativo).

Assemblee 2023

Per tutte le Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen, l'Assemblea rappresenta da sempre la più importante occasione di confronto con i Soci. Questo momento è stato ancora più significativo nel 2023, in cui si è ritornati allo svolgimento in presenza dopo gli ultimi anni segnati dall'emergenza COVID e dalla distanza.

Per supportare le Banche affiliate in tale momento sono stati realizzati e messi a disposizione degli strumenti di comunicazione, il cui *concept* faceva riferimento ad alcuni tra i valori più rilevanti del Credito Cooperativo, quali la vicinanza al Territorio (empatica, non solo fisica) e l'ascolto delle esigenze di Soci e Comunità. Tra il materiale creato, rilevano il *visual* e un video emozionale e, per le Banche che hanno aderito al MyCMS, è stata realizzata anche una *landing page* dedicata, che ogni Banca affiliata poteva personalizzare con la propria documentazione.



Business continuity e resilience

Gli eventi climatici estremi sempre più frequenti influenzano le soluzioni di resilienza e di continuità operativa di un ente finanziario, in quanto possono avere un impatto significativo non soltanto su infrastrutture ed edifici, ma anche sulle Persone, sulla disponibilità delle fonti energetiche, sulle comunicazioni, sull'approvvigionamento delle materie prime e sulla Clientela.

Per questo motivo, la normativa vigente e le Linee Guida elaborate dalla Banca Centrale Europea (BCE) per gli istituti finanziari (in "Guida sui rischi climatici e ambientali") indicano che gli Enti dovrebbero considerare il possibile impatto avverso di eventi climatici sulla propria continuità operativa e dotarsi di piani di emergenza in grado di assicurare la capacità di operare su base continuativa e di limitare le perdite in caso di gravi interruzioni dell'operatività.

Gli eventi climatici riportano inoltre una particolare criticità, in quanto non è soltanto l'operatività dell'ente finanziario a rischiare di essere compromessa, ma con essa anche la funzione sociale essenziale che lo stesso ente svolge per il Territorio in tali situazioni difficili, erogando servizi legati alla messa a disposizione di contanti e altre utilità che possono essere vitali per il sostentamento della popolazione coinvolta in queste contingenze.

Nell'ambito della gestione di queste emergenze, il Gruppo Cassa Centrale Banca si è distinto durante l'alluvione del maggio 2023 che ha colpito l'Emilia-Romagna, le Marche e la Toscana, garantendo la continuità delle operazioni critiche durante tutto il periodo e limitandone degli impatti sulla Clientela. Tale risultato è stato possibile grazie alla risoluzione delle problematiche da parte della Banche impattate in tempi brevi, tramite, ad esempio, l'implementazione di banche mobili provviste di ATM e uffici per la ricezione della Clientela, e lo spostamento di alcune attività su sedi alternative in prossimità dei luoghi alluvionati, facilmente raggiungibili anche dalla Clientela più disagiata e fragile.

Al fine di fornire un costante supporto alle Banche affiliate e nell'ottica di offrire prodotti e servizi sempre più innovativi alla loro Clientela, nel corso del 2023 sono stati migliorati i prodotti e servizi sviluppati nel 2022. Sono stati portati avanti i progetti nell'ambito della monetica, della banca digitale e della cybersecurity, il progetto volto a creare un'offerta dedicata ai "Giovani", così come le varie iniziative in ambito "Crediti" e "Finanza".

Sistemi di pagamento e monetica

Per quanto riguarda i sistemi di pagamento e la monetica, il Gruppo Cassa Centrale è strutturato per rispondere a ogni esigenza di trasferimento del denaro connessa all'esercizio dell'attività bancaria.

Nello specifico, Cassa Centrale Banca offre molteplici servizi, quali la gestione degli incassi e dei regolamenti interbancari, l'emissione e il collocamento di carte di debito, credito e prepagate, il servizio estero (i.e. canalizzazione pagamenti internazionali, gestione crediti documentari e garanzie internazionali import/export) e tutto ciò che riguarda la gestione degli incassi e dei pagamenti della Clientela (privati e aziende).

In ambito Monetica e carte di pagamento, sono proseguite anche nel corso del 2023 importanti partnership con Nexi, American Express e Bancomat mediante una serie di iniziative commerciali e campagne di comunicazione volte a fidelizzare il Cliente e a incentivare l'utilizzo delle carte.

Il Gruppo Cassa Centrale con Nexi e Mastercard a favore dei mobile payments

Tra le iniziative in ambito Monetica e carte di pagamento, una campagna di comunicazione da sottolineare è stata quella pianificata a dicembre 2023 in collaborazione con Nexi e Mastercard, focalizzata sul tema dei pagamenti via app *mobile*. Questa azione di comunicazione congiunta - sostenuta con un importante investimento da parte dei due *players* - era volta a promuovere i pagamenti digitali incentivando i Clienti all'utilizzo della tecnologia per le spese di tutti i giorni. In questo senso, è stato creato un nuovo soggetto pubblicitario dedicato ai *mobile payments* per informare circa la semplicità e la sicurezza di pagare con il proprio *smartphone* o *smartwatch*, eliminando la diffidenza nei confronti di questi strumenti. La pianificazione della campagna è stata implementata su stampa e piattaforme *digital*, con una presenza sulle principali testate nazionali e siti ad alto traffico. La campagna di comunicazione ha avuto inizio il 21 dicembre e si è sviluppata fino al 20 gennaio 2024.



**GRUPPO
CASSA
CENTRALE**

**MOLTO PIÙ
FACILE CHE FARE
LA SPESA.**

**PAGA CON
IL TUO TELEFONO**

messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Le condizioni contrattuali delle carte sono indicate nei Fogli Informativi disponibili presso le filiali e il sito internet della banca (sezione "Trasparenza"), nonché nella sezione Trasparenza del sito www.nexi.it. Funzionalità contactless disponibile sui POS abilitati.

In relazione all'iniziativa sviluppata nel corso del 2022 in ambito Sistemi di Pagamento e Monetica è nato nel 2023 il primo "Bosco del Gruppo Cassa Centrale", piantumato nel Gargano.

Grazie alla collaborazione con AzzeroCO₂ nell'ambito del progetto "Mosaico Verde" è stato ideato il concorso "green", il cui premio finale era la creazione di una piccola foresta di 1.000 alberi nel Territorio italiano donata dalla Capogruppo per conto di tutte le Banche affiliate. In particolare, ogni Cliente che avrebbe partecipato al concorso, avrebbe aderito alla piantumazione di un albero.

L'intervento è stato effettuato a sud di Ischitella, in un'area che ricade all'interno del Parco Nazionale del Gargano, una delle aree naturalistiche protette più estese d'Italia, con il suo territorio che supera i 118 mila ettari e con una biodiversità tale da farlo definire un'oasi biologica.

La messa a dimora di 1.000 piante, su una superficie di circa 4.000 mq, ha contribuito all'aumento della copertura arborea e della biodiversità della zona e a mitigare e ridurre l'effetto serra assorbendo elevate quantità di CO₂.

Digital banking

Anche nel corso del 2023 sono proseguite le attività di aggiornamento e supporto alle Banche per quanto riguarda la Banca Digitale e Inbank, tramite la messa a disposizione del materiale promozionale e diversi video tutorial, con l'obiettivo di spiegare in maniera semplice e immediata le principali novità e rendere i Clienti autonomi nell'utilizzo dello strumento. I nuovi video vanno ad aggiungersi agli altri già realizzati e condivisi da tutte le Banche del Gruppo nei loro siti in ottica di educazione finanziaria.

È TEMPO DI PENSARE AL DOMANI



Noi, lo facciamo da sempre.

Noi, che crediamo in una banca vicina al territorio per creare un benessere da trasmettere alle prossime generazioni, abbiamo piantato 1.000 nuovi alberi nel Comune di Ischitella all'interno del Parco Nazionale del Gargano. Un progetto che rientra nella campagna nazionale Mosaico Verde, ideata e promossa da AzzeroCO₂ e Legambiente.

 **GRUPPO CASSA CENTRALE**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO
Cooperativi. Sostenibili. Responsabili.





La piattaforma Inbank

Nell'ambito di una costante evoluzione dei servizi offerti e in continuità con gli anni precedenti, nel 2023 il Gruppo registra un ulteriore aumento dell'utilizzo di servizi digitalizzati: i Clienti attivi della piattaforma Inbank sono stati 1,37 Milioni, registrando un incremento del 7,9% rispetto al 2022¹⁶. Il canale app si è confermato essere il canale maggiormente utilizzato: nel mese di dicembre 2023 più di 801.000 Clienti, infatti, hanno eseguito l'accesso dall'applicazione (in crescita di oltre il 16% rispetto al dicembre 2022), rispetto ai 509.000 Clienti che hanno fatto l'accesso dal sito web (in lieve flessione del 2,8%)¹⁷.

Risulta consolidata anche la tendenza alla polarizzazione della tipologia di Clientela rispetto al canale di accesso che mostra come i privati (90% delle utenze totali di Inbank¹⁵) prediligano la versione app e, al contrario, le aziende il sito web.

In linea con le tipicità di utilizzo della Clientela registrate nell'ultimo quinquennio, Inbank è stato identificato come il perno su cui sviluppare l'evoluzione commerciale del Gruppo attraverso la definizione di modelli di interazione con la Clientela basati su logiche "a distanza", in grado quindi di superare i limiti della relazione incentrata esclusivamente sulla filiale. In continuità con il rinnovato presidio progettuale avviato nel 2022 e grazie alla costituzione di un programma di evoluzione dedicato e inserito all'interno del Piano Strategico 2023-26, nel corso del 2023 Inbank app è stata oggetto di un significativo ampliamento funzionale con lo sviluppo di 14 nuove funzionalità in 3 rilasci principali che includono tra l'altro: autorizzazione disposizioni tramite biometria, bonifico istantaneo e per detrazioni fiscali, giroconto, pagamento CBILL con QR Code e gestione della rubrica beneficiari.

Oltre alle nuove funzionalità sono proseguite le attività di aggiornamento e supporto alle Banche per quanto riguarda la Banca Digitale e Inbank, tramite la messa a disposizione del materiale promozionale e diversi video tutorial, con l'obiettivo di spiegare in maniera semplice e immediata le principali novità e rendere i Clienti autonomi nell'utilizzo dello strumento. I nuovi video vanno ad aggiungersi agli altri già realizzati e condivisi da tutte le Banche del Gruppo nei loro siti in ottica di formazione ed educazione finanziaria.

¹⁶ Fonte: Estrazione ricorrente "TotSrvBancaVIBLX024".

¹⁷ Fonte: Estrazione dati per ITRQ2023.



Cassa Centrale Banca mette a disposizione delle Banche affiliate un *Content Management System* (MyCMS), che rappresenta uno strumento funzionale alla veicolazione dell'immagine identitaria e dell'offerta di Gruppo.

MyCMS è una piattaforma *open source*, flessibile, modulare e personalizzabile, nata per rispondere alla continua evoluzione e trasformazione della tecnologia che ha introdotto nuovi standard, requisiti di sicurezza e funzionalità che risultano di fondamentale importanza affinché le Banche affiliate possano realizzare il proprio sito web in modo innovativo, facile e sicuro, ma soprattutto con un risultato estremamente fruibile ed efficace per gli utenti finali. Attraverso il MyCMS inoltre è possibile realizzare importanti economie di scala.

A seguito dell'*upgrade* del gestionale *open source* Umbraco, nel corso del 2023 il MyCMS è stato oggetto di un'importante e significativa revisione che ha portato a un *restyling* grafico che si è contraddistinto da subito per aver apportato importanti miglioramenti nella *user experience* dell'utente sia lato desktop che mobile. Oltre a ciò, l'aggiornamento ha riguardato anche la parte di *back end* (disponibile solo per gli amministratori dei siti), arricchita con pillole informative di approfondimento su tematiche web e video *tutorial* sulle principali novità o funzionalità della piattaforma.

Al 31 dicembre 2023 hanno aderito al progetto di Cassa Centrale Banca 63 Banche affiliate, le cui attività sono costantemente assistite da formazione.

Confidenza digitale

È proseguita anche nel corso del 2023 l'iniziativa "Confidenza digitale", realizzata con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza nel mondo digitale. L'iniziativa è rivolta ai dipendenti di Cassa Centrale Banca, delle Banche affiliate e delle Società controllate e ha previsto l'erogazione per tutto il 2023 di pillole formative utili a diffondere la cultura della *cybersecurity* a ogni livello.

La campagna di cybersecurity awareness

In Italia il 60% delle aziende subisce tentativi di attacchi informatici. Alla luce di ciò, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e sensibilizzare i Clienti verso un uso informato e sicuro degli strumenti e dei canali digitali, il Gruppo Cassa Centrale ha confermato nel 2023 il sostegno alla campagna di comunicazione in tema di sicurezza informatica, promossa dal CertFin (CERT Finanziario Italiano) insieme a Banca d'Italia, Abi, Ivass, Polizia di Stato e patrocinata dal Garante per la protezione dei dati personali e dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.

Quest'anno il focus della campagna ha riguardato i Clienti *corporate*, con l'obiettivo di sensibilizzare le imprese sull'importanza di investire nella sicurezza dei sistemi e nell'informazione dei propri Dipendenti.

La nuova campagna ha utilizzato il payoff "CYBERSICURI - Impresa possibile" come elemento portante e trasversale della comunicazione. Questa denominazione è nata da una doppia chiave di lettura: da un lato dal richiamo al tipico linguaggio usato nei quiz, mentre, dall'altro fa riferimento alla reale possibilità di un'azienda di mettersi in sicurezza ed essere in grado di difendersi dagli attacchi informatici attraverso l'informazione.

La campagna "Cybersicuri - Impresa possibile" è stata diffusa tra ottobre e dicembre 2023 su diversi tipi di piattaforme. Tra queste, è stato fondamentale l'appoggio al sito www.cybersicuri.certfin.it, dove si sono raccolti tutti i materiali informativi sulle principali truffe informatiche. La campagna è stata sostenuta poi anche attraverso i siti istituzionali e i canali social di Cassa Centrale Banca e delle Banche affiliate, oltre che dalla diffusione su YouTube e tramite il canale digitale di Radio 24.

cybersicuri.it

CYBERSICURI
IMPRESA POSSIBILE

GRUPPO
CASSA
CENTRALE

**LA RISPOSTA GIUSTA
ALLA SICUREZZA
DELLA TUA IMPRESA
È L'INFORMAZIONE.**

Investi nella consapevolezza
dei tuoi dipendenti
e nelle soluzioni di
sicurezza informatica.

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

IVASS
ISTITUTO VIGILANZA
E SOLLECITAZIONE
CREDITO

ABI
Associazione
Bancarie
Italiane

CERTFin

Polizia di Stato

GDDP
GARANTE PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI

Con il patrocinio di

ACN

Offerta ai giovani

Anche nel 2023 è proseguito il supporto alle Banche per valorizzare il Progetto “Spazio a noi”, che comprende la prima offerta giovani di Gruppo rivolta al target 0-30 anni, mediante la definizione di prodotti diversificati a seconda della fascia di età di appartenenza:

- “Risparmiolandia” il deposito a risparmio nominativo per la fascia di età 0-10 anni;
- “Oraomaipiù”, il sistema di offerta dedicato agli adolescenti (11-18 anni) che si compone di una carta prepagata ricaricabile per gestire le principali spese e acquisti online e di un conto corrente riservato ai minori per favorire l’ordinaria amministrazione delle spese e dei risparmi connessi alla vita quotidiana del giovane;
- “Conto Università”, dedicato ai Clienti nella fascia dai 18 ai 27 anni iscritti a un corso di studi universitario, a un Master o a un corso di studio equiparato;
- “Conto EVO”, dedicato alla Clientela compresa tra i 18 e i 30 anni con l’obiettivo di favorirne l’ingresso nel mondo del lavoro.

A questi si aggiunge il Pac NEF Minori, che permette di sottoscrivere fondi NEF a favore di terzi minorenni, i quali diventano beneficiari dello strumento finanziario.

Il posto giusto per gestire le tue risorse in modo smart.

Il tuo spazio, la tua banca

RAFFERMA IL TUO TAGLIAZIO UNIVERSITARI E 27 GIOVANI LAVORATORI E 30

Spazio a noi

GRUPPO CASSA CENTRALE

“Spazio a noi” offre quattro approcci alla gestione delle risorse economiche, pensati per giovani di diverse età, ma è anche uno spazio virtuale in cui trovare idee per affrontare il domani, e scoprire gli strumenti più adatti per essere protagonisti del proprio futuro.

Scopri di più su spazioanoi.it

Analisi CCI - Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Le condizioni contrattuali sono indicate nel Foglio Informativo e nel prospetto di pubblicazione di questi strumenti e nella sezione “Informazioni” del sito internet.

Credito e finanza responsabile

Il Gruppo Cassa Centrale è concretamente impegnato a garantire che l'attività bancaria sia esercitata in ottica sostenibile e responsabile e, a tal fine, prosegue nel percorso di promozione della finanza sostenibile e responsabile, dell'educazione finanziaria, della trasparenza e della responsabilità.

L'etica nell'operatività delle Cooperative mutualistiche di credito, sancita negli Statuti delle Banche affiliate e della Capogruppo, e riconosciuta dai provvedimenti normativi e regolamentari, è quindi caratterizzata dalla prossimità e dal rapporto fiduciario con Soci e Clienti che sono costituiti prevalentemente da piccoli risparmiatori, persone, imprese di media e piccola dimensione attente alla relazione e sensibili alla vicinanza della propria banca.

L'operato del Gruppo Cassa Centrale, in quanto Gruppo Bancario Cooperativo fondato sui principi della Cooperazione mutualistica di credito, ha una finalità che è sociale per natura. Infatti, attraverso l'erogazione di credito a famiglie, piccole-medie imprese e artigiani, il Gruppo risponde nel quotidiano ai bisogni sociali dei Territori e delle Comunità in cui opera.

Con riferimento al tema materiale "Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/servizi con finalità socio-ambientali" si vuole garantire che l'attività bancaria sia esercitata in ottica sostenibile e responsabile promuovendo la finanza sostenibile, l'educazione finanziaria, la trasparenza e la responsabilità.

Nella definizione del proprio approccio alla sostenibilità, il Gruppo Cassa Centrale è costantemente impegnato nell'offerta di prodotti e servizi con finalità sociali e ambientali, prestando particolare attenzione a escludere interventi in "settori controversi".

Inoltre, il Gruppo ha progressivamente alimentato la sensibilità dei propri Clienti verso i prodotti e servizi con finalità socio-ambientali attraverso:

- l'erogazione di finanziamenti sostenibili, ossia fornire finanziamenti a progetti che abbiano un impatto positivo sulla Comunità e sull'Ambiente, evitando progetti che, al contrario, possano causare danni significativi. In tale ambito, assume particolare rilevanza anche la sostenibilità delle attività immobiliari, al fine di evitare quegli investimenti che possano causare danni significativi all'Ambiente o alla Comunità;
- l'offerta di prodotti "green", cioè prodotti finanziari sostenibili come, ad esempio, prestiti "green", obbligazioni "green" e investimenti in energie rinnovabili;
- l'offerta di prodotti e servizi di investimento sostenibili e responsabili, che integrano criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG);
- l'attività di educazione finanziaria, ossia offrire ai Clienti formazione finanziaria finalizzata alla comprensione delle conseguenze ambientali e sociali delle loro scelte di investimento.

Credito responsabile

La strategia creditizia del Gruppo Cassa Centrale è orientata a supportare l'economia e i bisogni dei Territori d'insediamento delle singole Banche Affiliate e Società del Gruppo, privilegiando in particolare la concessione di credito a favore delle famiglie e delle piccole e medie imprese, con un approccio caratterizzato da una moderata propensione al rischio.

La strategia creditizia intende assicurare che l'attività di concessione del credito a livello di Gruppo risulti coerente con:

- il ruolo cooperativo del Gruppo, agito attraverso il supporto ai Soci e alla Comunità locale di riferimento, volto ad assicurare:
 - la crescita responsabile e sostenibile del territorio,
 - l'adozione, in fase di concessione del credito, di un comportamento responsabile, pienamente aderente con il ruolo sociale della Banca di territorio, incentrato sulla valutazione della sostenibilità prospettica del debito,
 - la gestione sistematica e proattiva delle esposizioni a rischio;
- gli obiettivi del Piano Strategico di Gruppo e delle finalità mutualistiche proprie del Gruppo Cassa Centrale;
- la salvaguardia del patrimonio delle Società del Gruppo.

La conoscenza diretta e approfondita del Cliente, del suo gruppo di appartenenza, del Territorio in cui opera, della sua esposizione nei confronti della singola Banca Affiliata, della singola Società del Gruppo e del Gruppo bancario, della tipologia di investimento per cui il credito è richiesto o risulta in essere, costituisce un valore distintivo dell'identità cooperativa e, pertanto, tale elemento è uno dei cardini del processo di valutazione creditizia condotto per la Clientela di nuova acquisizione o per la Clientela preesistente.

I principi di mutualità e di territorialità operativa peculiari del credito cooperativo, con una attenzione particolare ai Clienti Soci, consentono un'approfondita conoscenza del Cliente, dell'andamento storico della sua attività, della sua storia e di quella della sua famiglia o del suo gruppo di appartenenza.

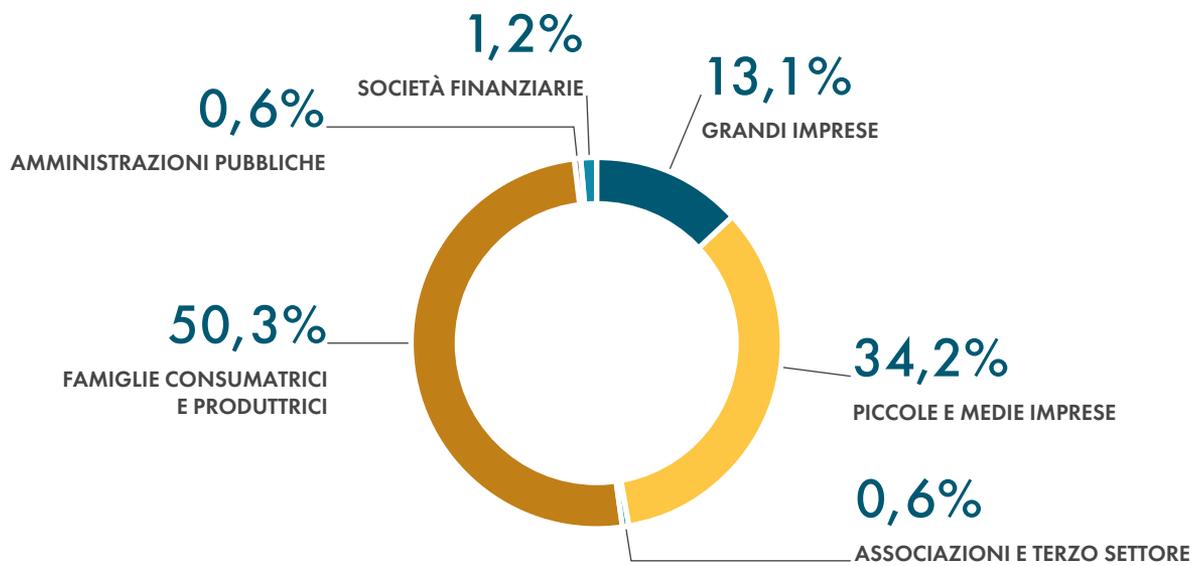
Per tale ragione, per l'erogazione dei nuovi finanziamenti anche nell'esercizio 2023, si è prestata la massima attenzione alla qualità del credito, alla diversificazione merceologica, territoriale e, soprattutto, dimensionale. Quest'ultimo aspetto è, infatti, considerato di fondamentale importanza e rappresenta la base della strategia dell'offerta del Gruppo.

La logica del frazionamento del rischio su una moltitudine di piccoli percettori, da sempre la componente principale dell'approccio al credito delle Banche affiliate, è stata rafforzata con l'introduzione delle soglie di rischio e con una prassi operativa perseguita nei rapporti quotidiani tra le strutture corporate del Gruppo e le Direzioni Crediti delle singole Banche affiliate.

Lo stock dei crediti erogati dal Gruppo Cassa Centrale a favore di famiglie, imprese, Terzo settore e Pubblica Amministrazione al 31 dicembre 2023 supera i 50 miliardi di Euro. In un anno caratterizzato dal raffreddamento della domanda di credito, i *performing* lordi sono comunque aumentati di 130 milioni di Euro, mentre quelli deteriorati lordi si sono ridotti di 345 milioni di Euro. I beneficiari dei finanziamenti sono stati oltre 565mila Clienti.

Nel grafico il dettaglio per settori:

Composizione Crediti Lordi alla Clientela per tipologia



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

Nel comparto del credito responsabile, l'impegno del Gruppo a sostegno di famiglie e piccole e medie imprese si concretizza con l'inclusione di finalità prevalentemente sociali nell'offerta dei diversi strumenti di credito.

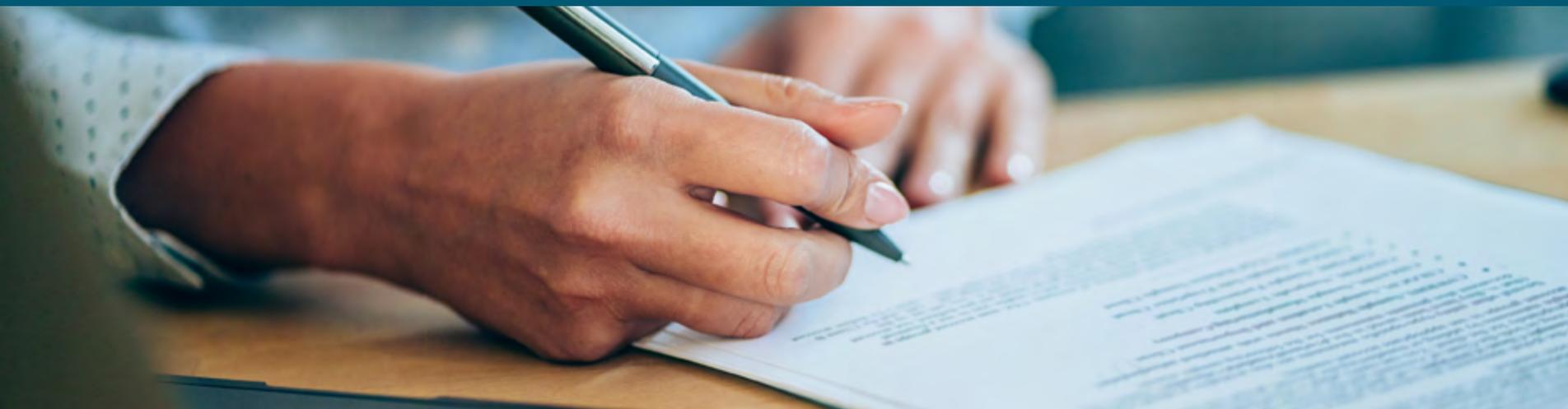
Nello specifico, i finanziamenti destinati al sociale sono sviluppati, valutati e intermediati da Cassa Centrale Banca attraverso diversi canali, quali:

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

Credito agevolato - Accordi e convenzioni

Per quanto riguarda l'ambito del credito agevolato, nel corso dell'anno 2023 Cassa Centrale Banca ha siglato i seguenti Accordi e Convenzioni:

- **Convenzione con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**, per conto delle Banche affiliate operanti nella Regione, con il fine di facilitare:
 - la concessione di mutui a tasso agevolato per la costruzione, la riattivazione, la trasformazione, l'ammodernamento e l'ampliamento di stabilimenti industriali e artigianali, per costruzioni navali, per attività turistico-alberghiere e per altre iniziative necessarie allo sviluppo industriale, in conformità alla normativa vigente in materia di Fondo di rotazione per iniziative economiche;
 - la concessione di finanziamenti agevolati per la realizzazione di iniziative di investimento e sviluppo aziendale, per la capitalizzazione delle imprese aventi forma di società, per il consolidamento di debiti a breve in debiti a medio e lungo termine e per il sostegno di esigenze di credito a breve e medio termine;
- **Protocollo d'intesa tra AVEPA (Agenzia Veneta per i Pagamenti in Agricoltura), Cassa Centrale Banca e le principali Banche affiliate operanti** nel territorio regionale del **Veneto** per l'anticipazione, tramite un finanziamento a condizioni agevolate, dei contributi destinati alle aziende agricole titolari dei diritti all'aiuto;
- **Convenzione con Finlombarda (Finanziaria della Regione Lombardia)** al fine di permettere a Cassa Centrale Banca di assistere le Banche affiliate che supportano le imprese operanti in Regione Lombardia, tramite l'utilizzo di strumenti di credito agevolato messi a disposizione dalla Regione;
- **Convenzione Finpiemonte** che facilita Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate piemontesi nel supporto alle imprese operanti in quella Regione, tramite l'utilizzo di strumenti di credito agevolato messi a disposizione dalla stessa Regione Piemonte;
- **Accordo Quadro tra Confidi-Fider e Cassa Centrale Banca**, per le Banche emiliane del Gruppo, relativamente alla possibilità di offrire alle imprese del settore turistico dell'Emilia-Romagna gli "incentivi previsti per lo sviluppo e la qualificazione dell'offerta turistica regionale";
- **Convenzione con Sace per l'utilizzo della Garanzia Sace Green**, una garanzia pubblica a prima richiesta che permetterà a tutte le Banche del Gruppo di supportare gli investimenti delle imprese relativi a progetti Green destinati:
 - iv. alla mitigazione dei cambiamenti climatici;
 - v. alla protezione delle acque e delle risorse marine;
 - vi. all'economia circolare;
 - vii. alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
 - viii. alla protezione e ripristino della biodiversità ed ecosistemi.



Nel corso dell'esercizio 2023 il Gruppo Cassa Centrale ha intrapreso un percorso finalizzato a implementare l'**Offerta creditizia ESG del Gruppo** mediante strumenti, servizi e soluzioni creditizie a supporto degli investimenti per la transizione e la mitigazione dei rischi fisici. Nel dettaglio:

- è stato acquisito lo Scoring ESG e le informazioni inerenti «rischi fisici» e di «transizione» relativamente a 300.000 imprese Clienti affidate;
- lo Scoring ESG e le sue componenti (E-S-G, rischio fisico e rischio di transizione) sono state rese disponibili a tutte le Banche Affiliate nel sistema gestionale (SIB2000), ai fini della valutazione dei fattori di rischio associati;
- sono state acquisite e storicizzate le classificazioni energetiche APE degli immobili posti a garanzia (circa 235.000 unità immobiliari);
- sono state emanate le Linee Guida di Politica creditizia a livello di Gruppo che:
 - integrano i fattori di rischio ESG per la definizione del livello di rischiosità dei «settori di attività economica»;
 - forniscono linee di indirizzo in merito all'integrazione dello Scoring ESG all'interno dell'istruttoria creditizia;
 - prevedono specifiche indicazioni in merito all'attuazione di pricing che incentivino l'attuazione di investimenti «green»;
- è stato definito il prodotto «Mutuo Green» di Gruppo destinato all'acquisto di abitazioni con elevata classe energetica (A e B) e che prevede l'applicazione di condizioni migliorative alla Clientela come l'azzeramento delle spese di istruttoria.



Le nuove linee guida di Politica Creditizia di Gruppo

Anche al fine di orientare la propria strategia creditizia verso il raggiungimento degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2023-2026, non ultimo un maggior presidio dei rischi climatici e ambientali, la Capogruppo ha provveduto a redigere nel primo semestre 2023 una Policy in materia di Politiche Creditizie di Gruppo che include all'interno anche metriche ESG. Con delibera del CdA di Capogruppo, avvenuta nel 2023, è stato altresì aggiornato il compendio¹⁸ in materia di Politiche creditizie, che include, tra gli altri, il Regolamento di Gruppo per la concessione del credito che è stato integrato di uno specifico capitolo che prevede una valutazione qualitativa delle dimensioni ESG relative al finanziamento.

La formalizzazione delle Politiche Creditizie di Gruppo rappresenta uno strumento di indirizzo strategico finalizzato a orientare l'attività creditizia del Gruppo, con un livello di granularità correlato alle specifiche linee di business, ai diversi settori economici (rappresentati e declinati anche in chiave ESG), ai segmenti di mercato e ai livelli di rischiosità associati alla Clientela di cui si compone il portafoglio crediti del Gruppo.

La valutazione del merito di credito incorpora così anche l'esame dei rischi associati ai fattori ESG e in particolare, tenuto conto delle attuali condizioni finanziarie della controparte, dei potenziali impatti sulle performance economico-finanziarie e patrimoniali che potrebbero derivare dai trend climatici in atto o da specifici eventi, a causa del grado di esposizione ai rischi fisici e di transizione. Tali linee guida di Politica Creditizia contemplano i fattori di rischio ESG declinando il livello di rischiosità settoriale e considerando il contributo alle emissioni del settore stesso.

Le Linee guida di Politica Creditizia, che entreranno in vigore nel primo trimestre dell'esercizio 2024, saranno periodicamente aggiornate in relazione ai mutamenti di contesto e alle dinamiche di portafoglio.

In particolare, nella definizione delle Linee guida di Politica Creditizia sono state coinvolte le Banche affiliate allo scopo di fattorizzare elementi di valutazione che tengano conto delle specificità di alcuni Territori e delle esigenze che derivano dai rispettivi tessuti imprenditoriali. Considerata la natura cooperativa del Gruppo, le Politiche Creditizie prevedono, inoltre, la possibilità di applicare fattori di calibrazione dei parametri utilizzati per gli indirizzi creditizi da parte delle Banche Affiliate, in considerazione delle peculiarità territoriali.

Al fine di consentire un'adeguata attività di monitoraggio, sono state completate le attività di sviluppo della *dashboard* Politiche Creditizie, contenente i dati necessari per supportare le Banche affiliate nelle verifiche di efficacia delle Politiche Creditizie (ad esempio, distribuzione del portafoglio di ciascuna Banca per cluster di politica creditizia; classe di rating; settore di attività economica, con evidenza del livello di rischiosità; scoring «ESG», con evidenza dell'allocazione su singola componente E-S-G, del rischio fisico e del rischio di transizione).

Infine, con cadenza semestrale, si provvederà a comunicare e rendicontare regolarmente i progressi e i risultati delle azioni intraprese in modo trasparente e affidabile.

¹⁸ Si fa riferimento ad alcuni documenti di normativa interna in ambito credito, quali il "Regolamento di Gruppo per la concessione del credito", "Strategia, Principi Generali e Linee Guida di Politica Creditizia di Gruppo" e "Indicazioni Gestionali in Materia di Politica Creditizia".



Nel corso dell'esercizio 2024 proseguirà l'attività di definizione di soluzioni creditizie e prodotti «green» di Gruppo a supporto delle imprese e delle famiglie che effettuano investimenti per la transizione o la mitigazione dei «rischi fisici», in modo da attivare anche un monitoraggio sui comportamenti ambientali e sociali della Clientela. Sarà inoltre implementato il processo di valutazione del merito di credito, considerando la coerenza della destinazione degli investimenti oggetto di finanziamento rispetto agli obiettivi tassonomici.

Al fine di razionalizzare l'intera gestione della valutazione delle garanzie immobiliari, nel corso del 2023 è stato sviluppato il "Portale per le valutazioni immobiliari" che consente di gestire l'intero processo di gestione delle valutazioni immobiliari avvalendosi di periti professionali, controlli formali e sostanziali e nuove informative, che vengono integrate direttamente con il sistema gestionale di back-end (SIB2000).

In questo modo è possibile disporre anche di dati relativi alle caratteristiche «ESG» dell'immobile (es.: sismicità, pericolosità idraulica, inquinamento atmosferico) e attributi di prestazione energetica dell'immobile oltre che un set di ulteriori stime e informazioni qualitative circa il livello di inquinamento (acustico, atmosferico ed elettromagnetico) della zona dove è sito l'immobile e di rischio fisico.

A livello di Gruppo è attualmente prevista l'offerta di "Prestipay Green", un prestito personale finalizzato a sostenere investimenti in energie rinnovabili, interventi di ristrutturazione ed efficientamento energetico dell'abitazione e acquisto di mezzi di trasporto elettrici o ibridi. Il prestito viene offerto a condizioni migliorative rispetto a quelle standard.



Prestipay S.p.A., giunta nel 2023 al suo terzo anno di attività, è la Società specializzata nel segmento del Credito al Consumo e nel credito alle famiglie, controllata da Cassa Centrale Banca.

Il 21 giugno 2023 Cassa Centrale Banca ha perfezionato l'esercizio per l'acquisto da Deutsche Bank della quota azionaria del 40% del capitale di Prestipay S.p.A. Per effetto dell'operazione, Cassa Centrale Banca ha acquisito l'intero capitale sociale della Società della quale deteneva già il controllo con il 60% delle quote.

La Società rappresenta oggi il punto di riferimento per la produzione dei servizi di Credito al Consumo distribuiti alla Clientela dalle Banche affiliate del Gruppo Cassa Centrale sul territorio nazionale.

Attraverso il brand "Prestipay", il Gruppo offre una gamma completa di soluzioni di finanziamento personalizzate e accessibili che comprende prestiti personali, prestiti flessibili e soluzioni di finanziamento tramite la cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Per quanto riguarda il prodotto di Cessione del Quinto, nel corso del 2023 la Società ha continuato a presidiare tale segmento mediante accordi commerciali finalizzati alla distribuzione di prodotti in *white-label* Prestipay, attraverso la rete delle Banche del Gruppo Cassa Centrale.

La gamma di prodotti Prestipay è attualmente distribuita attraverso due canali:

- il "canale fisico", rappresentato dagli sportelli delle Banche convenzionate che esprime una rete capillare di oltre 1.400 filiali sull'intero territorio nazionale;
- il "canale internet", attraverso il portale www.prestipay.it, mediante il quale gli utenti possono inoltrare una richiesta di prestito personale online e perfezionare il contratto in modalità *paperless* con il supporto di un servizio di firma digitale certificata.

Nell'esercizio 2023 è stato introdotto, inoltre, il prodotto creditizio "Mutuo Privati MCD Green", un finanziamento a sostegno dell'efficiamento energetico degli edifici con destinazione residenziale. Il "Mutuo Green" è finalizzato all'acquisto di immobili con classe energetica definita da APE "A+", "A" o "B".

All'interno del Gruppo sono già attive diverse iniziative commerciali volte a supportare l'offerta di finanziamenti destinati alla realizzazione di impianti fotovoltaici per l'autoproduzione di energia elettrica da parte delle famiglie e delle imprese.

Inoltre, il catalogo d'offerta delle singole Banche affiliate vede la presenza di diversi prodotti destinati a supportare la riqualificazione energetica degli edifici o altri investimenti, anche di piccolo importo, che contribuiscono a vario titolo alla riduzione di emissioni o ad azioni di rilevanza sociale.

Con decorrenza 2024 si procederà, inoltre, con la progressiva introduzione nel catalogo prodotti di alcune tipologie di finanziamenti con specifiche caratteristiche Ambientali, Sociali e di Governance (ESG); più nel dettaglio, si inizierà con la definizione di progetti Green, Social e Sustainable Loan dedicati alla Clientela retail (e.g. prestito personale e noleggio mezzi), per i quali saranno previste condizioni economiche migliorative in raffronto alle condizioni standard applicate.

Per il Gruppo, il coinvolgimento costante degli *stakeholder* nel monitoraggio e nella valutazione delle Politiche di credito responsabile aiuta a identificare le opportunità di miglioramento e a garantire che le Politiche siano sempre in linea con le esigenze e le aspettative degli *stakeholder*; inoltre, aiuta a creare soluzioni sostenibili e condivise e ad aumentare la trasparenza e la fiducia nei confronti del Gruppo.

Prodotti e Servizi con finalità sociale e ambientale

Il Gruppo raccoglie e rendiconta il numero di operazioni e gli importi erogati per i prodotti e servizi con finalità sociale e ambientale.

Per il segmento Famiglie consumatrici, sono stati raccolti dalle Banche i dati relativi ai finanziamenti a valere su *plafond* specifici dedicati alle famiglie colpite da calamità naturali, ai finanziamenti a carattere agevolato per giovani (es. prestiti d'onore) e ai Mutui CONSAP.

Per il segmento Imprese, artigiani e ditte individuali, le operazioni includono finanziamenti a valere su *plafond* specifici per imprese colpite da calamità naturali, prestiti chirografari di importo inferiore a 25.000 Euro, microcredito, finanziamenti per l'imprenditoria giovanile, finanziamenti con garanzia SACE, finanziamenti per l'emergenza Ucraina e altre tipologie di prestiti con finalità sociale. Sono stati inoltre considerati i finanziamenti concessi ad Associazioni e Terzo settore.

Di seguito sono riportate le nuove erogazioni di prodotti e servizi con **finalità sociali** e suddivise per segmento.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2023			
	Numero operazioni	Importo erogato per prodotti e servizi con finalità sociale (importi in milioni di Euro)	Importo erogato totale del segmento (importi in milioni di Euro)	% di importo totale erogato per prodotti e servizi con finalità sociale sul totale del segmento
Famiglie consumatrici	3.747	384,07	2.798,37	13,72%
Imprese, artigiani e ditte individuali	5.934	838,16	4.791,72	17,49%
Associazioni e Terzo settore	409	54,42	54,42	100,00%

Con riferimento al segmento delle Famiglie consumatrici, rispetto al 2022 hanno registrato un forte aumento in particolare i finanziamenti a carattere agevolato per i giovani e i prodotti con finalità sociali e destinati direttamente a segmenti della popolazione svantaggiati o all'intera Comunità¹⁹.

¹⁹ I prodotti e servizi con finalità sociale sono dei prodotti o dei servizi a beneficio di un segmento della società o dell'intera comunità in generale. In particolare, un prodotto/servizio rivolto a una popolazione sottoservita, trascurata o fortemente svantaggiata.

Mutuo Prima Casa Giovani

Tra i servizi indirizzati al target dei giovani, con riferimento al prodotto "Mutuo Prima Casa Giovani", che consente di accedere al "Fondo di garanzia per l'acquisto della prima casa" per importi fino all'80% della quota capitale del finanziamento richiesto, il Gruppo ha sviluppato una linea di comunicazione a supporto delle Banche affiliate con lo scopo di promuovere il prodotto sul territorio di riferimento, interamente personalizzabile dalle Banche stesse.



GRUPPO
CASSA
CENTRALE

Mutuo Prima Casa Giovani

logo banca

**Hai meno di 36 anni
e vuoi acquistare la tua prima casa?**

Approfitta del mutuo per giovani e giovani coppie con il Fondo di Garanzia
Prima Casa e scegli tra **tasso fisso o variabile**.

- Puoi richiederlo per l'acquisto, la ristrutturazione o l'efficientamento energetico
- Importo massimo 250.000 euro

Trovi i requisiti per accedere alla garanzia e le caratteristiche dell'immobile su www.nomebanca.it



sitobanca.it

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Le condizioni contrattuali sono indicate nel documento "Informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori" messo a disposizione del pubblico presso gli sportelli della banca e nella sezione "Temporanei" del sito internet, e nel documento "Prospetto illustrativo e regole creditizie", che sarà consegnato al cliente prima della conclusione del contratto. La concessione del finanziamento è invece alla discrezione della banca previa accertamento dei requisiti necessari in capo al richiedente.

All'interno dei finanziamenti a imprese, artigiani e ditte individuali in ambito sociale, la cui dinamica ha risentito del minor ricorso ai prestiti per emergenza Covid-19 in favore di un reindirizzamento a sostegno dell'emergenza Ucraina, si registra un incremento delle erogazioni a favore dell'imprenditoria giovanile (under 40), dei finanziamenti a valere su plafond specifici per imprese colpite da calamità naturali e delle erogazioni a beneficio delle Comunità più svantaggiate²⁰. Registrano una crescita anche i finanziamenti ad Associazioni e Terzo Settore.

Il Gruppo Cassa Centrale ha contribuito al perfezionamento di operazioni finanziarie in *Pool* che hanno avuto un impatto rilevante sulle Comunità e tra le più rilevanti si richiamano:

- un'operazione di finanziamento da 15 milioni di Euro volto alla realizzazione, nel Comune di Pesaro, di una struttura sociosanitaria (RSA) e di alloggi in regime di "Social Housing" destinati a nuclei familiari che versano in situazioni di svantaggio economico e/o sociale;
- un finanziamento di 5,5 milioni di Euro finalizzato alla realizzazione di una RSA per anziani non autosufficienti e di una comunità di recupero per minori (CER) nel Comune di Longare (VI);
- un finanziamento di 5,5 milioni di Euro volto a sostenere i costi del Progetto di edificazione di una RSA per anziani non autosufficienti nel Comune di Montegrotto Terme (PD).

Nel 2023 sono stati erogati 16.160 nuovi finanziamenti assistiti da garanzie/controgaranzie²¹ per un totale di 2,252 miliardi di Euro, garantiti per 1,855 miliardi di Euro.

FINANZIAMENTI ASSISTITI DA GARANZIE E CONTROGARANZIE	2023	
	Garanzie in essere al 31/12	Garanzie rilasciate nell'anno
Numero operazioni	116.466	16.160
<i>di cui convenzioni speciali antiusura</i>	64	2
Valore monetario totale dei finanziamenti (milioni di Euro)	9.827,50	2.251,64
<i>di cui convenzioni speciali antiusura (milioni di Euro)</i>	2,51	0,19
Valore monetario della quota garantita (milioni di Euro)	8.128,05	1.855,13
<i>di cui convenzioni speciali antiusura (milioni di Euro)</i>	1,96	0,16

²⁰ I prodotti e servizi con finalità sociale sono dei prodotti o dei servizi a beneficio di un segmento della società o dell'intera comunità in generale. In particolare, un prodotto/servizio rivolto a una popolazione sottoservita, trascurata o fortemente svantaggiata.

²¹ Garanzie perfezionate Confidi, Controgaranzie Confidi, FdG, Ismea, Sace, FEI e altri Enti Pubblici.

Fondo Centrale di Garanzia per le PMI

Nel corso dell'esercizio 2023 sono proseguite le iniziative a supporto delle piccole e medie imprese del Territorio attraverso l'erogazione di finanziamenti assistiti da Garanzia Pubblica.

Il regime di *Temporary Crisis Framework*, approvato dalla Commissione Europea a seguito dell'emergenza innescata dalla guerra fra Russia e Ucraina e dal conseguente rialzo dei costi energetici, è stato prorogato fino alla fine del 2023.

I finanziamenti finalizzati alla realizzazione di obiettivi di efficientamento o diversificazione della produzione o dei consumi energetici (a titolo esemplificativo, quelli volti a soddisfare il fabbisogno energetico con energie provenienti da fonti rinnovabili, a effettuare investimenti in misure di efficienza energetica che riducono il consumo di energia assorbito dalla produzione economica, a effettuare investimenti per ridurre o diversificare il consumo di gas naturale ovvero a migliorare la resilienza dei processi aziendali rispetto a oscillazioni eccezionali dei prezzi sui mercati dell'energia elettrica), hanno potuto beneficiare della garanzia statale a valere del regime temporaneo di aiuti.

Anche il 2023 ha visto l'intermediazione di volumi con il Fondo Centrale di Garanzia mediante l'utilizzo della garanzia dei Confidi convenzionati, contro-garantita da Mediocredito Centrale, a copertura dei finanziamenti erogati.

Anche nel 2023 il Gruppo Cassa Centrale ha offerto prodotti e servizi con **finalità ambientali**, consistenti in finanziamenti *green*, strutturate principalmente come operazioni *in pool* con le varie Banche affiliate.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2023			
	Numero operazioni	Importo erogato per prodotti e servizi con finalità ambientale (importi in milioni di Euro)	Importo erogato totale del segmento (importi in milioni di Euro)	% di importo totale erogato per prodotti e servizi con finalità ambientale sul totale del segmento
Famiglie consumatrici	1.078	88,90	2.798,37	3,18%
Imprese, artigiani e ditte individuali	244	43,81	4.791,72	0,91%
Associazioni e Terzo settore	1	0,02	54,42	0,04%

Nel corso del 2023 il Gruppo Cassa Centrale ha svolto, nei Territori serviti dalle Banche affiliate, un ruolo da protagonista nel supporto alle famiglie e piccole imprese impegnate negli interventi di riqualificazione energetica degli immobili.

Grazie a un sistema gestionale proprietario che integra tutte le fasi del processo, dalla prenotazione del diritto alla cessione fino all'acquisto del credito e alla sua successiva compensazione nei versamenti e contributi della Banca, il Gruppo ha saputo dare efficace risposta a un'importante e diffusa richiesta, proveniente sia dai correntisti consolidati sia da molti nuovi Clienti.

L'operatività del Gruppo ha incluso tutte le tipologie di beneficiari originanti (famiglie, imprese e condomini) e tutte le tipologie di agevolazioni, siano esse riunite sotto la denominazione generica di Ecobonus (crediti accomunati dalla detraibilità in 10 anni) o di Superbonus (crediti detraibili in 5 anni).

SUPERBONUS 110% - Il supporto a famiglie e imprese

Nel corso del 2023 il Gruppo Cassa Centrale ha continuato ad assistere i Clienti nell'ottenimento del Superbonus 110%, adeguandosi ai molteplici cambiamenti normativi che si sono susseguiti, attraverso un'offerta per la cessione del credito d'imposta ricomprendente la possibilità di acquistare anche gli ulteriori bonus fiscali di settore, caratterizzati da un periodo di fruibilità pluriennale.

Per garantirne una migliore fruibilità, l'acquisto del credito fiscale è stato separato nettamente dall'eventuale finanziamento attivato dal Cliente per l'esecuzione dei lavori, garantendo così un ampio ventaglio di interventi e un'offerta personalizzabile.

Il sostegno e la vicinanza ai Clienti si sono manifestati riconoscendo agli stessi la libertà di individuare i partner tecnici di fiducia, dal fornitore che esegue i lavori ai professionisti coinvolti a vario titolo, agevolando così sia il privato che intende riqualificare il proprio immobile, sia l'impresa fornitrice con la necessità di monetizzare i crediti fiscali acquisiti attraverso il riconoscimento dello sconto in fattura.

Nell'ambito del progetto Superbonus 110%, a livello di Gruppo, al 31 dicembre 2023 sono state effettuate complessivamente oltre 87mila operazioni per un importo di oltre 3,7 miliardi di Euro, valori in crescita rispetto ai volumi registrati nel 2022.

Con riferimento al segmento "Imprese, artigiani e ditte individuali" rientrano anche alcuni finanziamenti *in pool* con capofila Cassa Centrale Banca, che permettono la realizzazione di soluzioni sempre più sostenibili sul piano ambientale da parte di realtà consolidate e innovative.

Tra le operazioni più significative finanziate si citano:

- un finanziamento di 15 milioni di Euro finalizzato alla realizzazione del progetto di efficientamento energetico della rete di vendita di un'azienda che opera nella Grande Distribuzione Organizzata (GDO) che coinvolge 6 punti vendita ubicati in Puglia e Campania;
- un finanziamento di 12,5 milioni di Euro per la realizzazione di un impianto fotovoltaico da realizzarsi in Provincia di Vercelli;
- un finanziamento di 3,5 milioni di Euro per la realizzazione di un impianto idroelettrico ad acqua fluente in Provincia di Cosenza.

Gli investimenti infrastrutturali significativi promossi dal Gruppo, che hanno impatti sia dal punto di vista ambientale sia dal punto di vista sociale, generano benefici su larga scala in termini di sinergie per l'indotto economico ma anche per l'intera Comunità; questo si traduce, nell'immediato, anche in una maggiore occupazione e nel recupero di zone prima depresse.

Il Gruppo Cassa Centrale ha confermato ancora una volta la propria vocazione a fare sistema con gli Enti del Territorio e con le proprie Banche che vi operano, per implementare e migliorare i servizi di sostegno alla collettività da un lato, e di finanziamento alle aziende che sanno innovarsi in un'ottica sostenibile dall'altro.

Finanza responsabile

Nel vasto e articolato mondo della finanza, la Capogruppo e le Società del perimetro industriale supportano le Banche affiliate e i Clienti su due versanti: da un lato, fornendo servizi di intermediazione di qualità, che garantiscono la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria, e, dall'altro, permettendo alle Banche di offrire alla loro Clientela una vasta gamma di soluzioni di investimento.

Tra questi servizi, spiccano i fondi comuni attraverso la controllata NEAM, l'ampia offerta nelle Gestioni Patrimoniali, i certificati di investimento, le SICAV multi-comparto e multi-manager, la consulenza avanzata, la previdenza integrativa e le polizze vita.

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

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

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

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

Presidi di sostenibilità	Descrizione
Positive screening	Investire principalmente in attività selezionate sulla base di criteri di Sostenibilità. Per Sostenibilità si intendono criteri ecologici (ambiente - E) e sociali (sociali - S), nonché di buona gestione societaria e governativa (<i>Governance</i> - G) quali per esempio: <ul style="list-style-type: none">■ la capacità della società di controllare il proprio impatto ambientale diretto e indiretto, imitando il proprio consumo di energia, riducendo le emissioni di gas serra, lottando contro lo sfruttamento delle risorse e proteggendo la biodiversità;■ l'aspetto sociale collegato al capitale umano dell'emittente e quello collegato ai diritti umani in generale;■ l'effettiva struttura di <i>corporate governance</i> che garantisce il raggiungimento dei propri obiettivi di lungo periodo.
Negative screening	Astenersi dall'investire in Società le cui attività principali sono in settori c.d. controversi, quali ad esempio quello del tabacco, della pornografia, del gioco d'azzardo, delle armi e/o in Paesi nei quali per esempio siano attuate o tollerate gravi violazioni dei diritti umani.

Si tratta dei comparti etici della gamma NEF (NEF *Ethical Total Return Bond*, NEF *Ethical Balanced Conservative*, NEF *Ethical Balanced Dynamic* e NEF *Ethical Global Trends SDG*).

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

Nel corso del 2023 è stato avviato l'iter di implementazione delle strategie di finanza sostenibile su altri tre comparti della gamma (NEF *Euro Bond*, NEF *Euro Short Term Bond* e NEF *Euro Corporate*), che dovrebbe concludersi nel corso della prima parte del 2024, andando ad allargare l'offerta *ethical* di NEF.

Nonostante i mercati finanziari nel 2023 abbiano visto il ritorno dei rendimenti sui titoli di stato italiani, quindi con una crescita prevalente del risparmio amministrato, penalizzando la raccolta del risparmio gestito, le masse complessive investite nei fondi *Ethical* della gamma NEF hanno sfiorato i 2,1 miliardi di Euro (dei 6,9 miliardi complessivi). Tale cifra aumenta se si considera che buona parte delle strategie di gestione applicate agli altri comparti del fondo di investimento NEF integrano - senza tuttavia formalizzarli - i processi di selezione con criteri ESG.

COMPARTI NEF	AUM ²² 31/12/2023	AUM 31/12/2022
NEF <i>Ethical Total Return Bond</i> (art.8 SFDR)	201,0 mln €	222,7 mln €
NEF <i>Ethical Balanced Conservative</i> (art.8 SFDR)	379,7 mln €	341,4 mln €
NEF <i>Ethical Balanced Dynamic</i> (art.8 SFDR)	793,7 mln €	700,5 mln €
NEF <i>Ethical Balanced Global Trends SDG</i> (art.9 SFDR)	723,0 mln €	521,8 mln €
TOTALE	2.097,4 mln €	1.786,4 mln €

²² AUM = Asset Under Management.

OPERAZIONE A PREMI "Il Risparmio ti Premia" PAC NEF 2023

Il concorso, avviato il 1° gennaio e terminato il 31 maggio 2023, aveva lo scopo di promuovere l'avvicinamento dei risparmiatori a formule di investimento che consentono di attenuare il rischio, come i Piani di Accumulo di Capitale (PAC). Il filo conduttore del concorso è stato l'eco-sostenibilità: i premi messi in palio sono stati per lo più ecosostenibili ed è stata inoltre incentivata la riduzione dell'uso della carta, riducendo l'impatto ambientale. Il concorso prevedeva 5 estrazioni mensili, da febbraio a giugno, e una finale a giugno, con un super premio: un SUV elettrico (Jeep Avenger).

È stata inoltre pianificata un'importante campagna di comunicazione nazionale con il marchio NEF e coordinata con la *brand identity* del Gruppo Cassa Centrale che ha interessato i quotidiani a maggior diffusione, portali web informativi e attività *social*. La campagna si era posta l'obiettivo di generare *awareness*, facendo conoscere il marchio NEF e il concorso dedicato ed effettuare attività di educazione finanziaria promuovendo il risparmio consapevole attraverso il Piano di Accumulo del Capitale.

DAL 1° GENNAIO AL 31 MAGGIO 2023

Il risparmio ti premia

Concorso NEF Piani di Accumulo
www.ilrisparmiotipremia.it

Concorso a premi valido dal 01/01/2023 al 31/05/2023, promosso da CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO S.p.A. Montepremi totale Euro 79.678,00 (iva compresa). Regolamento completo sul sito www.ilrisparmiotipremia.it. NEF è un fondo comune di investimento di diritto lussemburghese multicomparto e multimanager. Distribuito in tutta Italia da Banche fortemente radicate sul territorio. L'investimento in quote di fondi comuni non prevede la garanzia di conservazione del capitale investito. **Prima dell'adesione leggere il Prospetto Informativo nonché le Informazioni chiave per gli Investitori - KIID - disponibili sul sito web www.nef.lu e presso le Banche Collocatrici.**

 **NEF**
investments

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

Nello specifico, i presidi adottati al fine di integrare e valutare i rischi e i principali effetti negativi sui fattori di Sostenibilità sono i seguenti:

Presidi di sostenibilità	Descrizione
Positive screening	Prevede una selezione degli investimenti sulla base delle valutazioni fornite dagli <i>info-provider</i> (rating ESG), dagli emittenti o dai produttori di tali strumenti, al fine di individuarne le caratteristiche o gli obiettivi ambientali e/o sociali.
Allineamento con SFDR/TR	La definizione di soglie strategiche di investimenti con caratteristiche o obiettivi ambientali e/o sociali consente di classificare le linee di gestione come di seguito: <ul style="list-style-type: none"> ■ prodotto finanziario ex art. 8 SFDR (<i>light green</i>): presentano una quota pari almeno al 70% del patrimonio complessivo investita in strumenti o prodotti finanziari di emittenti selezionati secondo i criteri di <i>screening</i> sopra descritti; ■ prodotto finanziario ex art. 9 SFDR (<i>dark green</i>): presentano una quota pari almeno al 90% del patrimonio complessivo investita in strumenti o prodotti finanziari di emittenti selezionati secondo i criteri di <i>screening</i> sopra descritti; ■ altri prodotti non rientranti nelle categorie precedenti, che integrano i rischi di Sostenibilità nelle decisioni di investimento.
Negative screening	Prevede la conduzione di un'analisi degli investimenti diretti al fine di applicare criteri di esclusione/limitazione degli strumenti finanziari. Per determinati emittenti/strumenti finanziari, queste esclusioni o limitazioni possono essere superate mediante appositi iter autorizzativi. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> ■ Screening negativo per emittenti societari: basato sull'esclusione dal potenziale universo investibile di emittenti societari operanti nei settori della produzione di mine antiuomo e bombe a grappolo, attività proibite rispettivamente dal Trattato di Ottawa e dal Trattato di Oslo; ■ Screening negativo condizionato per emittenti governativi: nel caso di investimenti in strumenti finanziari di emittenti governativi non appartenenti all'OCSE è prevista un'analisi dedicata volta a valutare il rispetto e l'allineamento di uno specifico Paese ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (OSS o <i>Sustainable Development Goals - SDGs</i>) definiti dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030 in ambito economico, sociale ed ecologico; ■ Screening negativo riservato a strumenti finanziari speculativi su materie prime alimentari: basato sull'esclusione dal potenziale universo investibile di strumenti finanziari (ETC, <i>futures</i>, etc.) aventi come sottostante prodotti agricoli (a titoli esemplificativo caffè, cacao, zucchero, mais, soia, riso, cereali), allo scopo di non incoraggiare la speculazione su materie prime alimentari.

I presidi descritti hanno consentito a Cassa Centrale Banca di classificare le linee di Gestione come prodotti finanziari che promuovono, tra le altre, caratteristiche ambientali o sociali o una loro combinazione (c.d. prodotti finanziari "*light green*").

L'elevato livello di personalizzazione che caratterizza le linee GP *Private* ne condiziona la classificazione ai sensi SFDR in funzione della ripartizione dei pesi percentuali attribuiti a ciascun comparto, che può o meno rispettare i requisiti previsti per i prodotti *light green* e/o *dark green*. Rimangono escluse dalla classificazione art.8 SFDR le GP *Tailor Made* che comunque rappresentano una parte residuale delle masse gestite.

GESTIONI PATRIMONIALI	AUM ²³ al 31/12/2023	AUM al 31/12/2022
GP Retail (art. 8 SFDR)	7.059,5 mln €	6.864,7 mln €

²³ AUM = Asset Under Management.

Nell'ambito dell'offerta di strumenti e prodotti di investimento rientrano anche le polizze assicurative (c.d. IBIPs), distribuite dalle Banche affiliate per il tramite di Assicura Agenzia. Di seguito le AUM a fine anno dei prodotti classificati art. 8 ai sensi SFDR.

IBIPs	AUM ²⁴ al 31/12/2023
Polizze ramo I	646,6 mln €
Polizze Multiramo	1.390,0 mln €
TOTALE	2.036,6 mln €

²⁴ AUM = Asset Under Management.

BANCASSICURAZIONE

Assicura Agenzia svolge, all'interno del Gruppo, un ruolo fondamentale nel supportare le Banche affiliate nella definizione dell'offerta, con l'obiettivo di fornire ai Soci e ai Clienti delle Banche le migliori soluzioni assicurative e previdenziali, sia direttamente che attraverso la controllata Assicura Broker.

La Bancassicurazione costituisce uno strumento prezioso che il Gruppo Cassa Centrale mette a disposizione per fornire sostegno e assistenza ai Soci e ai Clienti, affinché comprendano l'importanza di assicurare sé stessi e i propri familiari rispetto ai rischi che la vita riserva e di pianificare un quadro previdenziale necessario a garantirsi un futuro sereno.

Anche nel corso del 2023, il comparto della Bancassicurazione ha confermato risultati positivi, coerenti con un'offerta di prodotti che risponde alle esigenze nelle diverse fasi di vita, a dimostrazione dell'impegno profuso dalle Banche nel promuovere l'educazione alla previdenza.

Assicura Agenzia opera attraverso sportelli aperti al pubblico e tramite le convenzioni con Confartigianato e Confcooperative del Friuli Venezia Giulia.

Assicura Broker si occupa di attività di brokeraggio assicurativo a favore delle Banche e, per il tramite delle stesse, alle aziende clienti.

Assicura supporta inoltre le Banche nella formazione, mirata sia ad assolvere correttamente agli obblighi previsti dai Regolamenti IVASS, che a garantire un'adeguata preparazione del personale rispetto ai prodotti e servizi offerti alla Clientela.

Dal 2022 è in essere un accordo di partnership quinquennale rinnovabile con R+V e il Gruppo Assimoco, che assume il ruolo di partner di riferimento per la distribuzione di una gamma completa di prodotti assicurativi vita e danni, attraverso le Banche affiliate al Gruppo Cassa Centrale, per il tramite della controllata Assicura Agenzia.

Evoluzione dell'offerta di Assicura

Nel corso del 2023, nell'ambito della collaborazione siglata con il Gruppo Assimoco per la distribuzione dei prodotti assicurativi vita e danni attraverso l'intermediazione esclusiva di Assicura Agenzia, sono state:

- aggiornate le polizze "AsSiHelp" (la polizza *Long Term Care* (LTC), a premio monoannuale che assicura una rendita vitalizia in caso di perdita di autosufficienza) e "AsSiHome" (la polizza multirischi per l'abitazione e la responsabilità civile della famiglia);
- introdotte nell'offerta del comparto vita le polizze "SiCresce Dinamico Plus" (la polizza vita mista multiramo a premio unico con possibilità di versamenti aggiuntivi e con capitale collegato in parte a una Gestione Separata e in parte a un Fondo Interno di tipo *Unit Linked*) e "SiCresce Sereno Plus" (la polizza vita mista rivalutabile a premio unico collegata a una Gestione Separata).

Infine, in collaborazione con Cooperazione Salute SMS ETS, è stato aggiornato il piano sanitario "AsSiCare", che ha l'obiettivo di fornire agli aderenti una copertura sanitaria integrativa per supportare i bisogni sanitari degli iscritti, mettendo a disposizione un Piano Sanitario per Rimborso Spese Mediche con tre opzioni di copertura e un Piano Indennitario con garanzie modulabili.

Cassa Centrale Banca è anche membro del Forum per la Finanza Sostenibile ("FFS"), un'associazione non profit *multi-stakeholder*, di cui fanno parte operatori del mondo finanziario e altri soggetti interessati dagli effetti ambientali e sociali dell'attività finanziaria. La *mission del FFS* è quella di promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione di criteri ESG negli strumenti e nei processi finanziari.

Si tratta di un'importante *partnership* che consente a Cassa Centrale Banca di partecipare a forum e *webinar* dedicati e ad avere un filo diretto in relazione alle modifiche e alle implementazioni che la materia sta registrando in questi anni, anche sotto il profilo delle tendenze e delle politiche.

È forte nel Gruppo l'esigenza di promuovere in maniera sempre più rilevante e strutturata la Finanza Sostenibile e Responsabile, attraverso la partecipazione a iniziative e la collaborazione con realtà che tengono in considerazione queste tematiche nel loro agire.

In tal senso, assume particolare rilevanza il coinvolgimento del mondo scolastico: valorizzando il mese dell'educazione finanziaria (Ottobre Edufin2023), in collaborazione con alcune Banche affiliate, sono state messe in campo diverse iniziative formative all'interno delle scuole superiori, con *focus* specifici sugli investimenti responsabili e sostenibili, dalle quali sono emerse interessanti prospettive di coinvolgimento dei giovani in progetti strutturati che le Banche del Gruppo hanno avviato e che stanno portando a termine.

L'attenzione al Cliente

Per il Gruppo Cassa Centrale la qualità delle relazioni con i Clienti, che possono essere anche Soci, rappresenta il punto centrale di ogni scelta strategica e operativa per la gestione del business in modo corretto, trasparente e nel pieno rispetto delle normative vigenti. La qualità del servizio che genera soddisfazione e fedeltà dei Clienti può infatti determinare anche un impatto positivo sulla Banca stessa e sulla gestione del rischio sui depositi e prestiti. Pertanto, le Banche di credito cooperativo sono orientate da sempre allo sviluppo dei Territori in cui agiscono, ponendo alla base della relazione con i Clienti professionalità, competenze e comportamenti responsabili. Il riconoscimento da parte degli *stakeholder* di quanto fino a oggi realizzato come Gruppo, pertanto, non passa solo attraverso elementi come la qualità e il prezzo del prodotto o del servizio offerto, ma anche attraverso elementi meno tangibili come, ad esempio, la trasparenza dell'informativa, la rapidità, la chiarezza nel ricevere le informazioni, il rispetto delle condizioni di *privacy* necessarie a garantire una gestione dei rapporti efficiente e rispettosa dei bisogni dei Clienti nonché la comprensione delle specificità socio-ambientali che caratterizzano i micro-territori.

Trasparenza dei prodotti e servizi bancari e finanziari

Il Gruppo si è dotato del "Regolamento sulla Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" che formalizza e regola le procedure interne volte ad assicurare, nel rispetto delle "Disposizioni di trasparenza"²⁵, che in ogni fase dell'attività di offerta dei Prodotti sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali, alla correttezza dei comportamenti, nonché alle caratteristiche dei servizi prestati e della Clientela.

Nello specifico, il Regolamento garantisce:

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

²⁵ Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.s.m.m., recante norme in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (abbreviato "Disposizioni di trasparenza").



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

A integrazione della normativa interna sopra richiamata, in particolare nell'ambito della *Product Oversight Governance*²⁶ per i prodotti bancari al dettaglio, il Gruppo ha adottato il "Regolamento di Gruppo in materia di nuovi prodotti" e successivi documenti di Metodologia in materia di definizione del *Target Market*, *product testing* e monitoraggio delle vendite, che regolano i principi e i processi per l'approvazione e la distribuzione di nuovi prodotti e servizi destinati alla Clientela al dettaglio. Il Regolamento e le Metodologie sono finalizzati ad assicurare che nelle fasi di elaborazione e di offerta e per tutto il ciclo di vita dei prodotti stessi, siano tenuti in considerazione gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei Clienti, i rischi tipici dei prodotti che possono determinare pregiudizi per i Clienti e i possibili conflitti di interesse.

Il Regolamento è altresì redatto in conformità alle Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo e assicura il rispetto di politiche e forme di remunerazione e incentivazione del personale e degli addetti alla rete di vendita che siano coerenti con gli obiettivi e i valori aziendali, le strategie di lungo periodo e che siano ispirate a criteri di diligenza, trasparenza e correttezza nelle relazioni con la Clientela. Con la Metodologia di Gruppo per l'individuazione del *Target Market* il Gruppo adempie all'obbligo di considerare gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento (c.d. *Target Market*) sia nella fase di ideazione dei prodotti sia nella fase di vendita dei medesimi e, di conseguenza, di elaborare e offrire prodotti che per livello di complessità e di rischio siano adeguati alla Clientela. A tal fine sono state implementate apposite procedure, anche informatiche, che permettono di individuare le classi di Clienti per le quali i prodotti sono adeguati (c.d. *Target Market* positivo) o non sono adeguati (c.d. *Target Market* negativo).

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

²⁶ Si veda in particolare la Sezione IX "Requisiti organizzativi" del Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche con particolare riguardo alle disposizioni in materia di governo e controllo sui prodotti bancari destinati alla Clientela al dettaglio. Si faccia inoltre riferimento al documento "EBA Guidelines on Product Oversight and Governance", EBA/GL/2015/18 del 22 marzo 2016.

Con riferimento alla comunicazione, il Gruppo Cassa Centrale agisce nel pieno rispetto delle disposizioni normative riferite agli obblighi di trasparenza e correttezza informativa nei confronti del Cliente e/o potenziale Cliente. Il Gruppo adotta requisiti di chiarezza e comprensibilità nell'esposizione delle informazioni destinate alla Clientela in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità di linguaggio, informative trasparenti e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti a uno stesso prodotto o servizio. I principali documenti dell'offerta sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca.

Infine, sempre in tema di trasparenza dei prodotti e servizi bancari e finanziari, il Gruppo si è dotato di controlli finalizzati ad assicurare l'efficacia delle attività di vendita dei prodotti, la trasparenza delle condizioni contrattuali, la correttezza dei comportamenti, al fine di migliorare nel continuo la propria azione assicurando tempestivo intervento nelle proprie procedure operative.

Trasparenza nei servizi di investimento

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

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

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

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

Apposita informativa sulla Sostenibilità dei servizi finanziari prestati dalla Capogruppo e dalle Banche Affiliate è pubblicata sui rispettivi siti internet istituzionali.

Trasparenza nell'ambito della distribuzione assicurativa

La Capogruppo e le Banche Affiliate hanno adottato un apposito Regolamento di Gruppo in materia di distribuzione assicurativa che disciplina le regole e i modelli di distribuzione di contratti assicurativi a livello di Gruppo.

Nell'ambito del Regolamento sono formalizzati, tra gli altri, gli appositi presidi di natura informativa nei confronti della Clientela, sia con riferimento all'attività di distribuzione assicurativa posta in essere dalla Capogruppo e dalle Banche Affiliate, sia in relazione ai prodotti offerti.

Ulteriori obblighi informativi sono definiti nell'ambito delle Policy e dei Regolamenti disciplinanti la *product governance* dei prodotti assicurativi, compresi quelli di investimento assicurativo (IBIPs).

Grazie a quanto sopra il Cliente può beneficiare di:

- un servizio tempestivo ed efficiente, con minori tempi di attesa per ricevere supporto e assistenza;
- una comunicazione, da parte delle Banche del Gruppo, chiara, comprensibile e trasparente, che lo aiuti a comprendere le politiche, i prodotti e i servizi offerti;
- un supporto tecnologico affidabile di qualità che gli consenta di utilizzare i servizi bancari online in modo sicuro e conveniente;
- un'attenzione nell'elaborazione delle transazioni che mira a prevenire e correggere eventuali errori, evitando che subisca danni finanziari.

Il Gruppo Cassa Centrale è costantemente impegnato nell'adeguamento del proprio catalogo di offerta ai mutamenti del contesto socio-economico odierno, attraverso la ricerca, nel continuo, di soluzioni che abbinino la chiarezza e la semplicità d'uso per il Cliente, alla qualità del servizio e alla valutazione di impatto ambientale. Rappresentano alcuni esempi di questo approccio:

- l'applicativo bancario SIB2000 per le Banche affiliate e per le Banche clienti;
- il servizio di *home banking* Inbank: tale piattaforma è fruibile anche attraverso il canale *app mobile* che, negli ultimi quattro anni, ha registrato un incremento considerevole del numero dei bonifici effettuati. Oltre all'innovazione tecnologica, Inbank abbraccia anche la sostenibilità ambientale: il servizio ha rivoluzionato la gestione dei documenti bancari, consentendo ai clienti di riceverli in formato elettronico, con risvolti ambientali notevoli;
- la gestione e l'efficientamento della rete di sportelli automatici ATM e dei terminali POS.

L'impegno costante a promuovere i valori del Gruppo, nonché a garantire l'ascolto e il dialogo con i propri *stakeholder*, consente di cogliere i fattori chiave della responsabilità d'impresa. In particolare, in un'ottica di miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi offerti, risulta fondamentale il coinvolgimento degli *stakeholder*: il dialogo continuo e proficuo con le Banche affiliate, i fornitori e le Società controllate consente infatti di sviluppare nuovi progetti e attività che possono portare sempre più beneficio alle Banche stesse e ai loro i Clienti.

Il monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese per garantire la qualità elevata dei servizi ai Clienti, che è un elemento cruciale per assicurare che la Banca raggiunga gli obiettivi stabiliti, viene effettuato utilizzando i seguenti indicatori:

- tempi di attesa: la misurazione del tempo medio di attesa per ricevere supporto e assistenza da parte della Banca;
- *feedback* dei Clienti: la raccolta di opinioni e valutazioni dei Clienti sul livello di servizio ricevuto utilizzando sondaggi e questionari;
- numero di reclami: la misurazione del numero di reclami ricevuti dai Clienti e il tempo necessario per risolverli;
- uso del supporto tecnologico: la misurazione dell'utilizzo dei servizi bancari *online* e la soddisfazione dei Clienti per quanto riguarda la qualità del supporto tecnologico;
- tasso di errore: la misurazione della percentuale di errori verificatisi nell'elaborazione delle transazioni nonché la velocità con cui questi vengono corretti.

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

Al fine di mantenere la massima focalizzazione sul Cliente, Allitude S.p.A. è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La Politica per la qualità aziendale rappresenta la linea guida definita dalla Direzione di Allitude per promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali riferite ai servizi erogati e al contesto di riferimento, così come definito nei documenti di indirizzo strategico, e per perseguire il soddisfacimento dei requisiti normativi e le esigenze dei Clienti.

Privacy e Data Protection

L'attenzione al Cliente si esplica non solo attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità ma anche mediante un'attenta gestione dei dati personali dei Clienti stessi al fine di garantire *privacy* e *data protection*, nella consapevolezza che un eventuale trattamento di dati che non risponde ai principi sanciti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo, potrebbe cagionare alle persone dei danni fisici materiali o immateriali.

Le Società del Gruppo effettuano trattamenti che per natura, ambito di applicazione e finalità implicano il regolare o sistematico monitoraggio degli interessati su larga scala come pure l'elaborazione di un'ampia mole di dati, di natura estremamente riservata. Tali attività potrebbero potenzialmente generare impatti negativi sulle Persone. Per presidiare il verificarsi di violazioni dei diritti e delle libertà degli interessati, il Gruppo ha anzitutto adottato idonee Politiche e procedure al fine di soddisfare i requisiti imposti dalla normativa previgente in materia di *privacy* e/o dalle Autorità di Vigilanza. In particolare, è stata definita una *Policy* aziendale finalizzata a delineare i principi generali che il titolare deve osservare nel pianificare ed eseguire tutte le attività che implicano il trattamento di dati personali e un apposito Regolamento *privacy* che definisce le istruzioni alle quali si devono attenere tutti i soggetti che, a vario titolo, trattano dati personali per conto di ciascuna Banca e Società del Gruppo.



In considerazione del dettato normativo, nonché delle possibili insidie connesse alla gestione dei processi di selezione e nomina dei soggetti preposti alle operazioni di trattamento dei dati, è stata predisposta una specifica Procedura al fine di definire un efficiente processo di selezione e nomina delle figure rilevanti nell'ambito delle operazioni di trattamento dei dati.

Sono state, inoltre, regolamentate internamente le Procedure relative al processo per l'esercizio dei diritti degli interessati affinché sia omogeneo, funzionale e conforme al GDPR: una metodologia per un'efficiente gestione dei processi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default* e il rilascio di informative aggiornate.

È stata anche definita un'apposita Procedura al fine di regolamentare il processo di rilevazione e gestione di potenziali *data breach* definendo i casi in cui un evento deve essere oggetto di segnalazione al Data Protection Officer (DPO), nonché le modalità di comunicazione allo stesso. In particolare, attraverso il perseguimento di quanto previsto nella procedura è possibile rilevare tempestivamente quando si verifica un *data breach*, anche non avente carattere informatico, valutarne l'impatto e identificare le misure da adottare per la riduzione dei rischi e le comunicazioni da effettuare al Garante e agli interessati.

Al fine di presidiare le modalità con le quali, all'interno del Gruppo, vengono effettuati i trattamenti dei dati personali e garantire quindi il rispetto dei principi sanciti dal Regolamento sulla protezione dei dati personali, è stata inoltre adeguata la struttura organizzativa in ambito *privacy* provvedendo a nominare il *Data Protection Officer* (DPO). La designazione del DPO riflette l'approccio responsabilizzante che è proprio del GDPR essendo finalizzata a facilitare l'attuazione del GDPR da parte del titolare/responsabile. Non è un caso, infatti, che fra i compiti del DPO rientrino la sensibilizzazione e la formazione del personale e la sorveglianza sullo svolgimento della valutazione di impatto.

Ciascuna Banca affiliata ha individuato come proprio DPO quello nominato dalla Capogruppo. A supporto dell'attività del DPO della Capogruppo è stato costituito un apposito team interdisciplinare incardinato nel Servizio *Data protection* che copre tutti gli aspetti inerenti al tema della *Data Protection*, dalla consulenza all'effettuazione di verifiche di conformità. Seppur non espressamente previsto dal GDPR, al fine di supportare il DPO nello svolgimento dei propri compiti, si è ritenuto necessario individuare anche un Referente *Privacy* interno a ciascuna Banca affiliata che svolga una funzione di raccordo tra il DPO e la singola Banca.

I dati di contatto del DPO vengono pubblicati sul sito internet delle Banche affiliate e sulla documentazione da queste adottata in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.

Sono state inoltre intraprese azioni volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati personali (c.d. *Privacy by Design*), nonché a implementare soluzioni e processi in forza dei quali, per impostazione predefinita, siano trattati solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, limitandone il periodo di conservazione, la portata e l'accessibilità (c.d. *Privacy by Default*).

Per quanto riguarda i sistemi informatici e telematici, il Gruppo, si è dotato di un *framework* di documenti e *policy* che coprono le varie aree di pertinenza. In particolare, sono definite le metodologie per l'effettuazione dell'analisi dei rischi per la sicurezza dei dati e per l'identificazione delle misure adeguate in relazione a tali rischi ed è verificata l'adeguatezza ed efficacia delle misure organizzative e tecniche adottate e da adottare al fine di garantire la conformità a quanto previsto dal GDPR, raccogliendo, conservando e aggiornando la relativa documentazione.

Nel 2023 si sono registrati 67 eventi che hanno determinato violazioni della *privacy* dei Clienti, nella forma di fuga di dati, a eccezione di uno²⁷. Di questi, 56 sono eventi rilevati dall'Organizzazione mentre 11 sono emersi a seguito di denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'Organizzazione. Tali episodi non hanno determinato conseguenze per gli interessati e non si è resa necessaria la notifica né al Garante della *privacy* né ai soggetti stessi.

²⁷ In quanto in tale caso i sistemi di crittografia utilizzati hanno impedito in qualsiasi modo l'accesso ai dati trafugati.

La gestione dei reclami

Il Gruppo Cassa Centrale, orientando la propria attività alla piena soddisfazione e alla tutela delle Banche e dei loro Clienti, presta attenzione alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti. In tale contesto, rivestono particolare importanza i frequenti contatti tra le strutture del Gruppo e le Banche e i relativi Clienti in quanto costituiscono momenti di dialogo attraverso il quale il Gruppo Cassa Centrale ha la possibilità di comprendere in tempo reale bisogni e aspettative.

Al fine di consentire una gestione integrata e coordinata del processo di trattazione dei reclami, che preveda flussi informativi e presidi di controllo, il Gruppo adotta un modello che si fonda su una pluralità di strumenti, di natura normativa e operativa, rappresentati principalmente dal "Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami" - approvato a fine 2020, aggiornato e integrato nel dicembre 2021, e da ultimo, nell'Aprile 2022 - e dalla "Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami" - anch'essa rilasciata a dicembre 2021, aggiornata e integrata nell'Aprile 2022 - volta a normare la gestione operativa dei reclami.

Per una più efficiente ed efficace gestione dei reclami, in aggiunta al Regolamento e alla Procedura citati, dal mese di giugno 2021 è in uso, a livello di Gruppo, uno specifico applicativo informatico per la registrazione e la trattazione di tutti i reclami; inoltre, dal mese di novembre dello stesso anno si applica una specifica procedura di Gruppo per la gestione delle lamentele verbali.

Tale modello adottato dal Gruppo mira a favorire l'attenta e sensibile trattazione dei reclami, inclusi quelli relativi a polizze assicurative distribuite dalle Banche del Gruppo in qualità di intermediari assicurativi. I reclami sono infatti ritenuti opportunità di confronto che potrebbero portare all'individuazione di strategie di miglioramento nell'ottica di accrescere la fiducia e la soddisfazione della Clientela.

Il Regolamento e la documentazione che ne consente l'applicazione (es. procedure operative, circolari interpretative, etc.) sono diretti a favorire:

- una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei reclami;
- un processo di standardizzazione nell'iter di gestione dei reclami;
- l'individuazione di eventuali disservizi, anomalie e condotte censurabili realizzate nei confronti della Clientela che dovessero riguardare la Capogruppo, le Banche affiliate e le Società controllate;
- il miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela e una migliore relazione con la stessa;
- la prevenzione del contenzioso;
- la mitigazione dei rischi reputazionali del Gruppo.

L'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Banca, indipendente e autonomo rispetto alle Funzioni della Banca preposte alla commercializzazione di servizi e prodotti, è incardinato presso la Direzione General Counsel e svolge le seguenti attività:

- fornisce consulenza e supporto alle Banche affiliate e alle Società controllate in merito alla trattazione e gestione dei reclami, fornendo indicazioni interpretative e/o operative;
- gestisce la trattazione dei reclami di competenza esclusiva di Capogruppo;
- interviene nella gestione dei reclami, individuati per tipologia o importo, di competenza delle Banche affiliate e delle Società controllate;
- effettua i controlli di linea volti a verificare che la gestione dei reclami e il riscontro alla Clientela avvengano in maniera conforme alla normativa;
- effettua un'analisi complessiva sull'andamento e sulle tipologie di reclami ricevuti, monitorando al contempo l'evoluzione della giurisprudenza, in primis con riferimento alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), al fine di fornire riscontri che, ove possibile, prevenano contenziosi in sede giurisdizionale.

I reclami vengono gestiti secondo la normativa di settore e ciascuna Banca deve fornire un riscontro al Cliente entro i termini previsti, che sono differenziati in base all'oggetto del reclamo. I reclami di Cassa Centrale Banca, relativi all'esercizio 2023, aventi a oggetto prodotti e servizi bancari e finanziari sono stati evasi mediamente in 22 giorni, quelli aventi a oggetto servizi di pagamento in media in 8 giorni e quelli sui servizi di investimento in media in 15 giorni, per una media complessiva di 10 giorni, entro i termini massimi fissati dalla normativa.

Nell'ambito della regolamentazione interna in materia di gestione dei reclami di cui Cassa Centrale Banca, le Banche affiliate e le Società controllate si sono dotate, è previsto che la Funzione Compliance di Capogruppo abbia accesso in ogni momento al registro reclami e a ogni dato e documento relativo ai reclami ricevuti e alle risposte fornite dall'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, analizzi i dati sui reclami, riferisca agli Organi Aziendali, almeno in occasione della relazione consuntiva annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti. La Funzione Compliance di Capogruppo svolge inoltre le verifiche volte a valutare l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, rilevando le principali criticità e indirizzando le relative azioni di rimedio al fine di mitigare i rischi di non conformità.

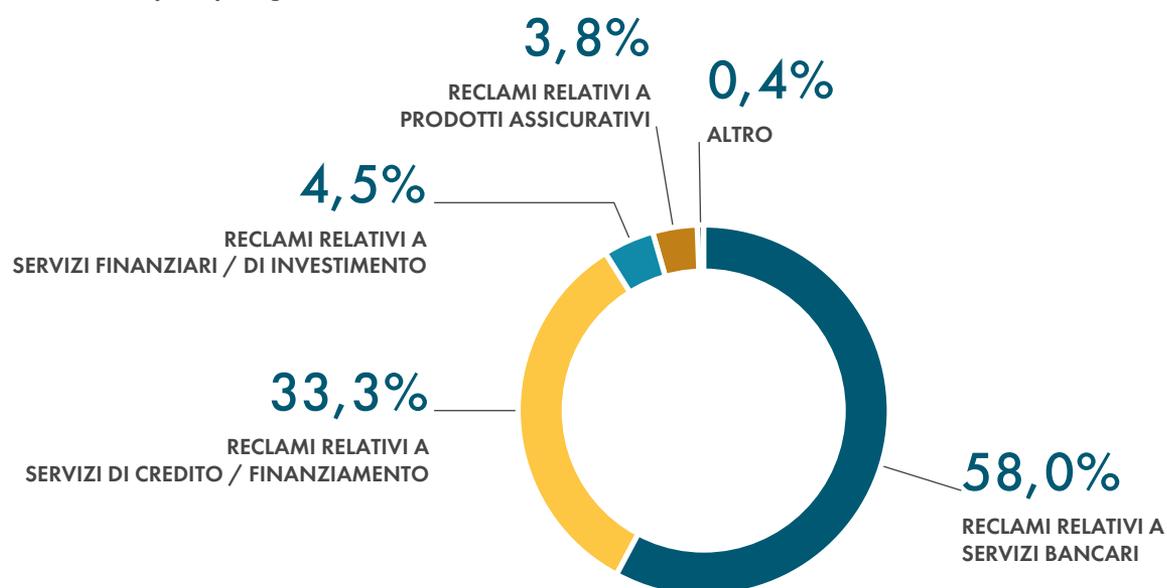
Il Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami prevede specifici flussi informativi agli Organi Amministrativi delle Banche affiliate interessate e della Capogruppo; in particolare si citano la relazione annuale sui reclami e la relazione consolidata di Gruppo. Tali informazioni vengono recepite nella relazione della Funzione Compliance di Capogruppo.

La Direzione Internal Audit di Capogruppo, nell'ambito della propria attività di controllo, verifica il processo di gestione dei reclami e il corretto funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni.

Nell'esercizio 2023 i reclami complessivamente presentati dalla Clientela del Gruppo sono stati n. 1.093, di cui 1.066 processati e 1.019 anche risolti e archiviati nell'anno. Inoltre, nel 2023 sono stati archiviati e risolti 90 reclami relativi ai precedenti periodi di rendicontazione.

I reclami ricevuti nel 2023 hanno riguardato per il 58% servizi bancari (634) e per il 33,3% servizi di credito/finanziamento (364). Una parte residuale di reclami ha riguardato prodotti di investimento, assicurativi e altro.

Composizione reclami per tipologia



La gestione dei procedimenti giudiziari e stragiudiziali

Così come per i reclami, anche per i procedimenti giudiziari e stragiudiziali incardinati contro le Banche affiliate e le Società del Gruppo, la Capogruppo ha adottato le iniziative necessarie - di seguito elencate - per garantire una gestione integrata e coordinata a livello di Gruppo.

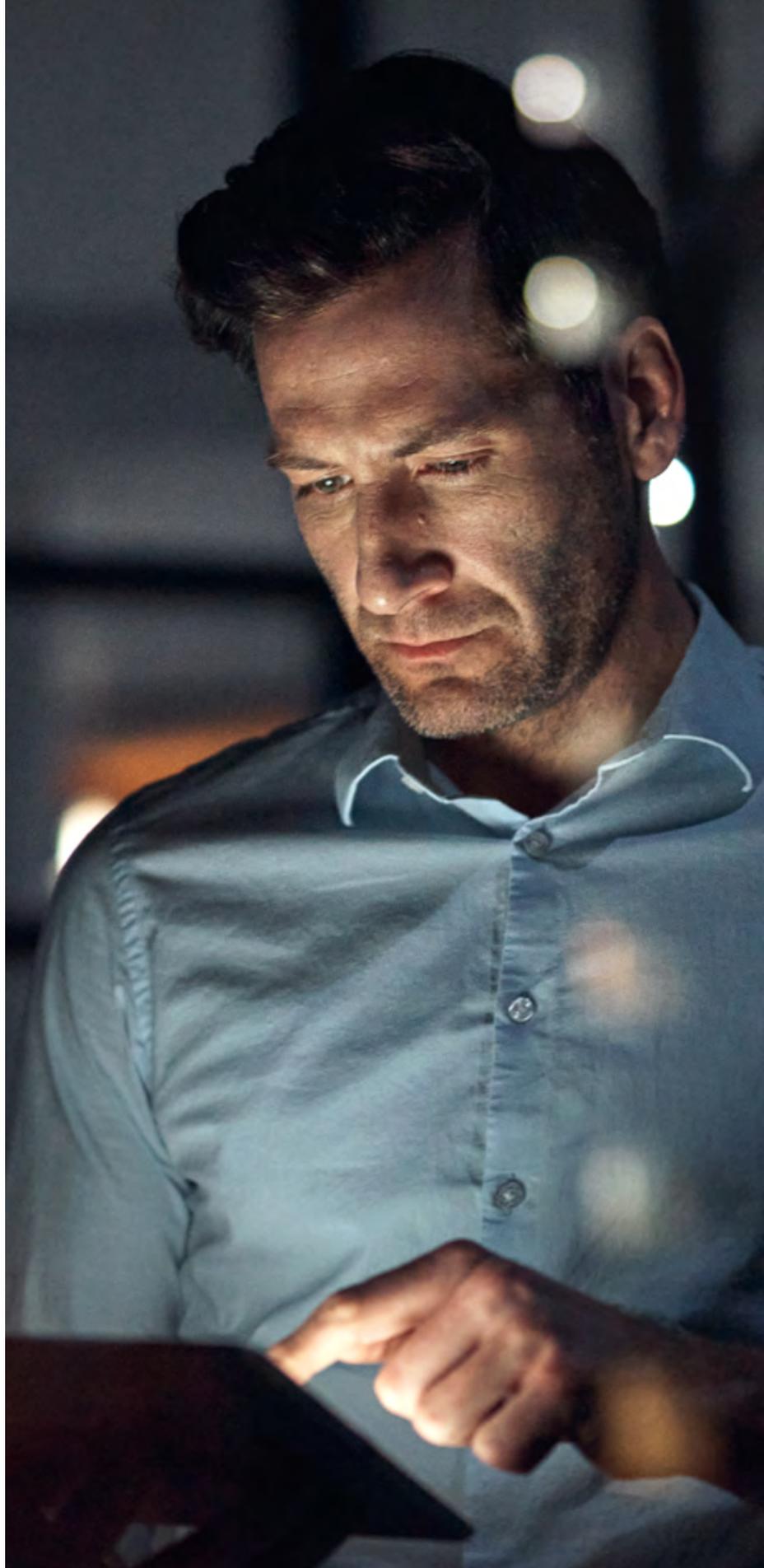
A partire da settembre 2021, la Capogruppo:

- fornisce consulenza e supporto alle Banche affiliate e alle Società del Gruppo in merito alla gestione dei procedimenti giudiziari e stragiudiziali;
- gestisce i procedimenti giudiziari e stragiudiziali di competenza esclusiva della Capogruppo;
- interviene nella gestione dei procedimenti giudiziari e stragiudiziali di competenza delle Banche affiliate e delle Società del Gruppo mediante coinvolgimento ovvero supporto;
- effettua i controlli di linea volti a verificare che la gestione dei procedimenti stragiudiziali (ABF/ACF) avvenga conformemente alla normativa;
- monitora l'andamento dei procedimenti giudiziari e stragiudiziali, a livello di Gruppo, da un punto di vista qualitativo e quantitativo.

Nell'aprile 2022, la Capogruppo ha, inoltre, aggiornato il Regolamento di Gruppo per la gestione del contenzioso passivo, tra l'altro, disciplinando espressamente la trattazione dei procedimenti stragiudiziali (ABF/ACF/AAS) e il coinvolgimento o supporto della Capogruppo in presenza di determinati requisiti relativi al valore e/o all'oggetto della contestazione.

È in uso un applicativo informatico che consente alle Banche affiliate e alle Società controllate di censire, aggiornare e gestire le controversie in cui sono parti resistenti/convenute. Tramite la predetta soluzione informatica, la Capogruppo può, relativamente ai procedimenti giudiziari e stragiudiziali di competenza delle Banche affiliate e delle Società del Gruppo:

- monitorare e verificare l'intero processo nelle diverse fasi di censimento, aggiornamento, trattazione e definizione, avvalendosi anche di un sistema di *alerting*;
- intervenire, secondo quanto previsto nel Regolamento di Gruppo per la gestione del contenzioso passivo.



Un efficiente monitoraggio dell'andamento delle controversie a livello di Gruppo, anche da un punto di vista qualitativo, consente alla Capogruppo di attuare e di indirizzare le eventuali azioni di mitigazione o comunque di prevenzione dei rischi futuri e potenziali a livello di Gruppo.

Anche per i procedimenti giudiziali e stragiudiziali, sono stati previsti presidi di controllo da parte della Direzione Compliance e della Direzione Risk Management, come disciplinato dal Regolamento di Gruppo per la gestione del contenzioso passivo.

Flussi informativi sono stati definiti anche per il contenzioso passivo; in particolare, la Capogruppo, le Banche affiliate e le Società del Gruppo sono tenute a rendere ai rispettivi Consigli di Amministrazione informative semestrali dei procedimenti giudiziali e stragiudiziali e specifiche informative in caso di instaurazione di un contenzioso rilevante.

Inoltre, la Capogruppo è tenuta a rendere verso il proprio Consiglio di Amministrazione una relazione consolidata semestrale in cui dare evidenza di tutti i contenziosi di Gruppo e del relativo andamento e una informativa semestrale agli uffici preposti alla redazione dei documenti contabili.

A livello di Gruppo, alla data del 31 dicembre 2023 i procedimenti giudiziali passivi pendenti, sono complessivamente n. 482, di cui 451 contenziosi giudiziali passivi, 28 procedimenti avanti all'Arbitro Bancario Finanziario e 3 avanti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

In merito a questi dati si sottolinea che, come da "Regolamento di Gruppo per la gestione del contenzioso passivo", sono escluse le controversie riguardanti il recupero del credito (nonché le relative cause dipendenti e/o collegate), le controversie di natura fiscale e quelle di natura giuslavoristica.



La campagna nazionale di comunicazione del Gruppo Cassa Centrale

Nell'ottica di dialogare costantemente con i propri stakeholder, incrementare ulteriormente la *brand awareness* e ridurre il rischio reputazionale alla luce di una comunicazione sempre più efficace e trasparente, nel corso degli anni sono stati realizzati diversi progetti, tra cui la campagna nazionale di comunicazione del Gruppo Cassa Centrale.

A distanza di tre anni dal lancio della prima campagna di comunicazione come Gruppo, a fine ottobre 2023 ha preso avvio la nuova campagna di comunicazione nazionale multicanale.

Il *payoff* della nuova campagna di comunicazione è stato identificato con "Fondato sul bene comune" e ha voluto celebrare e valorizzare un concetto che è da sempre parte integrante del DNA del Gruppo, come testimonianza nella propria *mission*. Il tema si integra inoltre in modo sinergico con le tematiche ESG e l'Agenda 2030, mettendo in luce l'importanza di questi valori in ottica sostenibilità e di promozione di un futuro migliore per la collettività. Le modalità comunicative scelte hanno puntato alla trasmissione del vero spirito mutualistico che anima tutte le Banche affiliate del Gruppo Cassa Centrale.

Il nuovo spot rappresenta una comunità di individui in cui il benessere del singolo è interdipendente con quello della Comunità di cui è parte, veicolando immediatamente il messaggio alla base della comunicazione: la vera ricchezza di una Comunità sta nell'attenzione che tutti hanno nei confronti di ogni singolo membro che la compone. La stessa attenzione che contraddistingue l'operato del Gruppo Cassa Centrale e di tutte le Banche e Società che ne fanno parte.

La campagna ha avuto una pianificazione nazionale e su grande scala, utilizzando un'ampia varietà di canali, dai servizi più tradizionali come la stampa giornalistica a quelli più innovativi come i canali *social*, passando per servizi televisivi, radiofonici e *online*, il tutto per il periodo dal 29 ottobre al 19 novembre.

In occasione della nuova campagna di comunicazione multicanale nazionale del Gruppo Cassa Centrale e in linea di continuità con quanto realizzato gli anni precedenti, è stata effettuata una fase di ricerca qualitativa, pre e post campagna, che ha coinvolto un pubblico di Clienti bancarizzati (circa 1.000 interviste per ogni fase), volta a misurare il ricordo e il gradimento della campagna stessa.



Gli obiettivi che ci si è posti con la ricerca sono stati, infatti:

- valutare la nuova creatività, in termini di ricordo, gradimento, percepito e valori veicolati;
- misurare l'impatto sui KPI di *brand* (*awareness, consideration, percepito di immagine*) su chi ricorda di aver visto la campagna in fase post, confrontandoli con i valori della fase pre.

La ricerca ha evidenziato che la campagna si è confermata essere molto coerente e in linea sia con il mondo bancario ma ancor di più con il DNA del Gruppo Cassa Centrale. Tale iniziativa, oltre a rafforzare l'*awareness*, l'identità e la riconoscibilità del Gruppo Cassa Centrale, ha permesso di consolidare i valori che da sempre lo contraddistinguono e di affermare, per primi, la centralità del bene comune, elemento rilevante dello Statuto di tutte le Banche affiliate. Attraverso la spiegazione di questo concetto, lo *spot* e tutti gli altri supporti di comunicazione hanno creato un ecosistema comunicativo forte e coerente che legittima il ruolo del Gruppo e quello di tutte le Banche affiliate come elementi abilitanti all'interno delle Comunità e protettori di questo valore.

L'impegno del Gruppo per comunicare la Sostenibilità

Anche nel corso del 2023 è proseguito l'impegno del Gruppo in ambito Sostenibilità, con l'obiettivo di comunicare ulteriormente i valori che rendono il mondo del Credito Cooperativo differente e che sono alla base dell'agire del Gruppo. Al fine di illustrare l'impegno verso queste significative tematiche, nel sito internet www.cassacentrale.it è presente una sezione dedicata alla Sostenibilità in cui l'utente può approfondire i principali risultati raggiunti e le iniziative sviluppate sul tema.

A fianco alla versione digitale della DNF realizzata in formato accessibile, per consentirne la lettura anche dagli *screen reader* per le persone ipovedenti o con disabilità percettive assimilabili, sono proseguite le attività relative alla sua valorizzazione. In continuità con gli anni precedenti, per incrementare il coinvolgimento e la *brand awareness* degli *stakeholder*, ai canali di comunicazione tradizionali, è stata affiancata una precisa strategia di comunicazione omnicanale, rivolta sia alla rete fisica che al mondo *digital*.

Sono stati predisposti un *leaflet* e un video volti a valorizzare le iniziative intraprese dal Gruppo a sostegno dei Territori e delle Comunità in cui opera e, in ambito *digital*, una *onepage* con i principali risultati.

A supporto delle Banche affiliate è stato predisposto un *layout* grafico per la realizzazione del proprio Bilancio di Coerenza e un *leaflet* sintetico, volto a valorizzare in modo semplice e fruibile da tutti gli *stakeholder* le iniziative in ambito Sostenibilità.

A dicembre è stato inoltre realizzato un video con l'obiettivo di raccontare le principali iniziative sviluppate dal Gruppo a favore della promozione e tutela dell'Ambiente e delle Comunità. Nel video, sono stati raccontati i quattro concetti chiave attorno ai quali ruotano le scelte sostenibili del Gruppo Cassa Centrale: donare, aiutare, crescere e proteggere. Termini ricchi di tanti significati, ma che portano a un comune denominatore: cambiare, insieme.

Inoltre, per il secondo anno consecutivo, il Gruppo Cassa Centrale è stato inserito all'interno della classifica redatta da Statista e pubblicata da "Il Sole 24 Ore" tra le 200 aziende leader in ambito Sostenibilità.

Noi significa affrontare il presente e renderlo futuro.

Siamo le Banche di Credito Cooperativo vicine alle persone, alle imprese e ai territori. Diamo valore alle iniziative della comunità di cui facciamo parte per generare ricchezza e benessere condivisi. **Cooperazione. Sostenibilità. Responsabilità.** I valori con cui costruiamo un percorso sostenibile da tramandare, i valori che ci rendono differenti. E con i quali vogliamo fare la differenza.

Gruppo Cassa Centrale, le Banche di tutti noi.

Cooperativi. Sostenibili. Responsabili.



gruppocassacentrale.it

 **GRUPPO CASSA CENTRALE**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO