Civi Bank

La Banca per il NordEst

PASSI AVANTI VERSO IL FUTURO

DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA 2020

Indice "Dichiarazione Non Finanziaria 2020 di CiviBank"

Lettera del Presidente pag. 05

CiviBank dal 1886 ad oggi pag. 06

IL NOSTRO PERCORSO

Identità aziendale, strategia e sostenibilità pag. 08

CON TE, PASSO DOPO PASSO

Guida al lettore e nota metodologica pag. 26

PER UN MONDO PIÙ GREEN

Environment pag. 50

Sviluppo di prodotti green pag. 52
Gestione degli impatti ambientali diretti pag. 59

UN VIAGGIO DA FARE INSIEME

Social pag. 68

Supporto al sistema imprenditoriale (PMI), alle famiglie e alle persone pag. 69
Privacy, sicurezza e protezione dei dati pag. 82
Sviluppo di prodotti etici pag. 86
Innovazione, qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente pag. 92
Diversità, pari opportunità e inclusione pag. 98

VERSO TUTTE LE DESTINAZIONI

Governance pag. 106

Etica e integrità nella gestione del business pag. 107
Formazione e sviluppo del personale pag. 113
Welfare aziendale pag. 122
Salute e sicurezza sul lavoro pag. 127

Glossario pag. 134

GRI Content Index pag. 140

Relazione della Società di revisione indipendente pag. 144

La diffusione del virus Covid-19 ha cambiato rapidamente la vita di tutti noi, ha stravolto la quotidianità delle famiglie, delle aziende e dei suoi lavoratori. Ci siamo trovati ad affrontare una situazione che non potevamo prevedere, che ci ha segnato profondamente, a livello sociale ed economico.

CiviBank sta mettendo in campo tutta la propria professionalità e disponibilità per sostenere e tutelare i dipendenti e le loro famiglie, per supportare soci, clienti, imprese e la comunità. È inoltre impegno e dovere della Banca locale dimostrare vicinanza a chi opera a favore di uno sviluppo sostenibile del territorio, via d'uscita obbligata se vogliamo una rapida rinascita.

Sì, siamo convinti che l'approccio sostenibile sia il motore per ripartire: investire nella sostenibilità economica, sociale e ambientale è un dovere e gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 sono per tutti noi la bussola per una crescita dalle basi solide, strategica e che guardi al futuro.

CiviBank rappresenta un patrimonio economico e sociale rilevante. La sua responsabilità è finalizzata allo sviluppo aziendale e del territorio, ma non solo in termini di valore economico, ma anche di valore sociale e ambientale a beneficio di tutti gli stakeholder.

Dott.ssa Michela Del Piero
Presidente CiviBank

CiviBank dal 1886 ad oggi

1886
Nasce la Banca Cooperativa di Cividale

1949
Nuova denominazione dell'Istituto in Banca Popolare di Cividale

1971
Viene eletto nuovo Presidente il dott. Lorenzo Pelizzo, che resterà in carica per 43 anni.

1977
Nasce il Consorzio fra le Banche popolari della Regione FVG

1994
Alleanza commerciale con Deutsche Bank S.p.A.

2000
Nasce la Banca di Cividale S.p.A. controllata dalla Banca Popolare

2001
Acquisizione della Banca Agricola Kmečka Banca di Gorizia

2002
Nasce il Gruppo Banca Popolare di Cividale

2004
Accordo di partnership con il Gruppo Credito Valtellinese

2006
Nasce Civileasing S.p.A. società di leasing del Gruppo

2009
Acquisizione del 51,29% del capitale sociale di NordEst Banca S.p.A.

2013
Inaugurazione della nuova sede della Banca

2013
Fusione di Banca di Cividale S.p.A. e NordEst Banca in Banca Popolare di Cividale

2015
Prima donna eletta Presidente: Dott.ssa Michela Del Piero

2018
Cambio di logo e denominazione in CiviBank

CiviBank in cifre

- **4,2 mld €** Raccolta totale da clientela (3,1 mld Raccolta diretta – 1,1 mld Raccolta indiretta)
- **291 mln €** Patrimonio netto
- **661 mln €** Nuovi finanziamenti erogati a famiglie e imprese del territorio
- **CET1 al 15,0%** Indice di solidità della Banca
- **88 mln €** Valore economico generato
- **662 mila €** erogati in sponsorizzazioni, contributi e liberalità
- **14.315** Soci
- **64** filiali distribuite tra Friuli-Venezia Giulia e Veneto
- **581** dipendenti

Civi Bank

IL NOSTRO PERCORSO

IDENTITÀ AZIENDALE, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

PROFILO ORGANIZZATIVO

La Banca di Cividale, o in breve CiviBank, è una società cooperativa per azioni fondata nel 1886. La società ha sede legale e Direzione Generale a Cividale del Friuli in via sen. Guglielmo Pelizzo 8-1, è iscritta all'Albo degli intermediari creditizi di Banca d'Italia ed al Registro degli intermediari assicurativi. CiviBank è presente nel territorio delle quattro province della Regione Friuli-Venezia Giulia (Udine, Gorizia, Pordenone e Trieste) e in quattro province del vicino Veneto (Treviso, Venezia, Belluno e Vicenza). In particolare, al 31 dicembre 2020, l'articolazione territoriale della Banca risulta composta da 64 sportelli operativi così distribuiti:

34. filiali in provincia di Udine
9. filiali in provincia di Pordenone
6. filiali in provincia di Gorizia
3. filiali in provincia di Trieste
5. filiali in provincia di Treviso
5. filiali in provincia di Venezia
1. filiali in provincia di Belluno
1. filiali in provincia di Vicenza

La Banca opera prevalentemente nei servizi bancari e finanziari al dettaglio per le famiglie, le imprese, le organizzazioni non profit e le istituzioni locali dei territori in cui è presente.

Le radici culturali della Banca trovano fondamento nel suo ruolo storico di azienda di credito creata per sostenere lo sviluppo dell'economia e del territorio. L'offerta commerciale della Banca per la propria clientela può esser raggruppata in tre macro-aree di prodotti e servizi riconducibili ai bisogni di pagamento/servizio, di finanziamento e d'investimento/sicurezza.

In particolare, per la clientela imprese, la Banca è un punto di riferimento nell'offerta dei diversi strumenti di credito agevolato messi a disposizione dalla Regione Friuli Venezia che permettono di far affluire ulteriori risorse di origine pubblica direttamente ai diversi settori produttivi. La ricerca di provvista fondi (raccolta) per sostenere gli investimenti del settore produttivo locale è stata estesa anche a territori in cui la Banca non è presente fisicamente tramite la propria rete di sportelli. Oltre al conto online "ContoGreen", un conto di deposito riservato esclusivamente a clienti del canale internet, che ha permesso alla Banca di fare raccolta nelle grandi aree metropolitane italiane, nel 2020 è proseguito l'accordo con la Fintech tedesca Raisin, società che gestisce la principale piattaforma on line paneuropea di depositi a risparmio. La partnership consente alla Banca di essere presente sull'innovativo portale on-line di Raisin così da raccogliere depositi da risparmiatori privati tedeschi e olandesi. I fondi raccolti vengono poi reimpiegati in finanziamenti all'economia del territorio locale.

Missione, filosofia e valori

La Banca ambisce a divenire punto di riferimento per le famiglie, gli enti e gli operatori economici del territorio in cui opera al fine di promuoverne la crescita culturale, economica e sociale, continuando la propria attività in autonomia ed individuando tutte le forme di collaborazione ritenute utili al raggiungimento dei propri obiettivi aziendali.

CiviBank ha come missione la creazione di valore nel tempo per:

1. I soci, che credono in questa iniziativa;
2. I clienti, le famiglie e le imprese che si rivolgono con fiducia alla Banca e hanno diritto ad ottenere risposte adeguate in termini di qualità di prodotti e servizi e della relazione;
3. I dipendenti, che rappresentano un fattore chiave del successo della Banca ed in cambio si aspettano formazione, crescita professionale e riscontri economici;
4. La collettività, in quanto non può esserci vero progresso se la crescita economica non è accompagnata da crescita sociale, culturale, etica e morale;
5. L'ambiente al cui benessere CiviBank vuole contribuire sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.

Filosofia

La gestione della Banca è ispirata ai principi e ai valori sanciti dal Codice Etico ed attuata attraverso una chiara definizione del ruolo e del funzionamento dei suoi organi di amministrazione e controllo.

CiviBank ambisce a promuovere la crescita culturale, economica e sociale del territorio in cui opera.

La Banca intende continuare la propria attività in autonomia, individuando tutte le forme di collaborazione ritenute utili al raggiungimento dei propri obiettivi aziendali.
La Banca raccoglie il risparmio delle famiglie per erogare finanziamenti a privati e imprese del territorio, che a loro volta li impiegano per sostenere i consumi e per fare investimenti, creando così un circolo virtuoso a vantaggio di tutta la comunità locale.
Ha sempre dimostrato di rispettare i principi dell'autonomia, del localismo e della solidarietà, agendo secondo delle strategie aziendali in favore dei bisogni della comunità di riferimento.

Il Valore Aggiunto di Banca di Cividale, che rappresenta la sua capacità di produrre ricchezza per poi distribuirla ai vari stakeholder, viene investito a sostegno del tessuto economico, sociale e culturale del territorio.

CiviBank vuole mettere in primo piano le esigenze e le aspettative della collettività, offrendo costante ascolto e sostegno ai propri clienti e valorizzando le relazioni che instaura con loro, ma anche relazionandosi con gli altri soggetti - cittadini, autorità, istituzioni -, intervenendo a supporto di diversi ambiti, dal sociale all'artistico-culturale fino a quello sportivo.

VALORI

Legalità
È fondamentale il rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti ove Civibank opera.

Integrità, Etica e Trasparenza
La correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno di Civibank costituiscono un comune modo di sentire e di agire verso clienti, azionisti, collaboratori e verso l'intera collettività.
Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei dipendenti. Valorizzando la trasparenza nelle relazioni imprenditoriali e commerciali, il sostegno alle iniziative di solidarietà e il rispetto dell'ambiente, vogliamo continuare a contribuire allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio in cui operiamo.

Responsabilità, Competenza e crescita professionale
In Civibank operiamo con impegno professionale, diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a disposizione ed assumendo le responsabilità connesse agli impegni assunti. La valorizzazione del capitale di competenza ed esperienze professionali, attraverso la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo delle relazioni tra le persone, costituisce il presupposto della crescita della Banca nel tempo.

Centralità del Cliente, Imprenditorialità e coinvolgimento
Il cliente è al centro delle scelte strategiche ed operative di Civibank. La relazione con i clienti si fonda sull'attenzione, sull'ascolto costante per offrire prodotti e servizi in continua evoluzione, adeguati ai loro bisogni e al loro profilo di conoscenza.
Spirito di iniziativa, convinzione, impegno e coinvolgimento sono caratteristiche che contraddistinguono le persone che lavorano nella nostra Banca. Queste stesse caratteristiche ci portano ad una ricerca della qualità e all'innovazione dei prodotti e dei servizi, per rispondere in maniera adeguata alle esigenze della clientela.

Identità e storia
Le radici culturali di Civibank trovano fondamento nel suo ruolo storico di azienda di credito, creata per sostenere lo sviluppo dell'economia e del territorio.

Protagonista del cambiamento e autonomia
CiviBank vuole essere protagonista del cambiamento interrogandosi con continuità sulla propria funzione, riprogettandosi in maniera innovativa ed efficace e proseguendo la propria attività in autonomia, individuando tutte le forme di collaborazione ritenute utili al raggiungimento dei propri obiettivi aziendali.

I principi generali di condotta (dal nostro Codice Etico)

Tutela della persona

CiviBank ha come valore imprescindibile la tutela dell'integrità fisica e psichica di tutte le persone che entrano in contatto con la Banca.

Tutela ambientale

La Banca, consapevole del ruolo fondamentale che ricopre per lo sviluppo del contesto socioeconomico e ambientale, individua le proprie scelte in materia ambientale in coerenza con gli obiettivi di business e promuove una politica aziendale attenta alle problematiche relative all'ambiente e al territorio.

Pari opportunità

CiviBank garantisce pari opportunità: non sono ammesse discriminazioni nei confronti di alcun individuo basate su genere, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, orientamento e identità sessuale, lingua, età o diversa abilità.

Tutela dei minori

CiviBank attribuisce primaria rilevanza alla tutela dei minori e alla repressione dei comportamenti di sfruttamento di qualsiasi natura posti in essere nei confronti dei medesimi.
La Banca è impegnata a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti, fornitori e collaboratori la normativa vigente a tutela del lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile.

Concorrenza Leale

CiviBank intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

Qualità dei servizi e dei prodotti

CiviBank orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. Per questo motivo, la Banca indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione al conseguimento di elevati standard di qualità dei suoi prodotti e servizi.

Onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza e obiettività

I rapporti con gli stakeholders della Banca sono improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.
In relazione a ciò la Banca si impegna a diffondere informazioni veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli in merito alle relazioni da intrattenere con la Banca stessa.
Gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti e collaboratori svolgono la propria attività nell'interesse della Banca e non dovranno accettare doni, omaggi e/o altra utilità o essere influenzati da qualsiasi tipo di pressione che indirizzi la propria condotta verso interessi esterni.

Riservatezza

CiviBank assicura la riservatezza delle informazioni e dei dati personali oggetto di trattamento e la protezione delle informazioni acquisite in relazione all'attività lavorativa prestata; richiede inoltre che le informazioni possedute dai destinatari non siano usate per interessi propri al fine di trarne indebito profitto o secondo modalità contrarie alla legge o in modo da recare danno ai diritti, al patrimonio, agli obiettivi della Banca.

STRATEGIA 2021-2023

Il Piano Strategico di CiviBank è stato sottoposto ad un aggiornamento che si innesta sul Piano 2019-2022 originariamente redatto nel marzo del 2019 e i cui aspetti qualitativi qualificanti vengono confermati.
Il Piano è stato oggetto di rivisitazione ed ha dato luogo a:

1 valutazione degli effetti attesi a seguito della pandemia da Covid 19;

2 individuazione di nuove Linee guida per la manovra industriale;

3 riformulazione delle proiezioni economiche e patrimoniali conseguenti;

4 estensione dell'orizzonte temporale, con pianificazione implicita al 2023.

Un piano strategico di crescita rispetto al contesto esterno, alle prospettive di mercato e al posizionamento aziendale, la manovra industriale, il piano post manovra industriale e i relativi impatti, nonché i prospetti di bilancio post manovra industriale.

La mission

Volontà della Banca è rimanere indipendente per essere il punto di riferimento per le famiglie e gli operatori economici di Friuli Venezia Giulia e Veneto, del Trentino ed Emilia dove CiviBank si accinge ad operare, al fine di promuovere la crescita economica, sociale e culturale del territorio in cui opera attraverso:

- l'incremento della relazione con la clientela attuale cogliendo nuove opportunità di business;
- la crescita delle quote di mercato in termini di masse e clienti nei territori strategici per la banca;
- la creazione di una macchina efficiente e lean in grado di rispondere reattivamente alle esigenze di business;
- l'ottimizzazione della gestione del credito e del capitale;
- la digitalizzazione;
- la valorizzazione del personale;
- il change Management e la Comunicazione (interna ed esterna).

Linee guida della manovra industriale

- Sviluppo del margine da servizi;
- espansione territoriale e sviluppo dei volumi commerciali;
- ottimizzazione della gestione creditizia e NPE strategy;
- gestione dell'area finanza;
- cost management.

GOVERNANCE

Banca di Cividale è una Società Cooperativa per azioni. La proprietà della Società è suddivisa tra un azionariato diffuso che non può detenere una partecipazione superiore ai limiti previsti dal Testo Unico Bancario (di seguito anche "TUB") e dallo Statuto (attualmente 1%). I Soci sono titolari dell'84% del capitale sociale, mentre il restante 16% è di titolarità degli azionisti.

Lo Statuto di CiviBank prevede che l'esercizio delle funzioni sociali, secondo le rispettive competenze, sia demandato:

- all'Assemblea dei Soci;

- al Consiglio di Amministrazione;

- al Comitato Esecutivo, se nominato;

- al Presidente del Consiglio di Amministrazione;

- all'Amministratore delegato, se nominato;

- al Collegio dei Sindaci;

- al Collegio dei Probiviri;

- alla Direzione Generale.

L'Assemblea dei Soci esprime la volontà sociale tramite delibere, nomine e conferimento di incarichi, in sede ordinaria o straordinaria, inerenti agli argomenti previsti dalla Legge e dallo Statuto, tra cui: la nomina e la revoca degli Amministratori e dei Sindaci e i relativi compensi e responsabilità, l'approvazione del bilancio di esercizio e il conferimento dell'incarico di revisore legale dei conti.

Il Consiglio di Amministrazione (composto attualmente da 9 membri di cui 2 indipendenti, secondo la previsione statutaria dell'art. 30 che prevede una composizione da 7 a 9 membri di cui un quarto in possesso dei requisiti di indipendenza) ha la funzione di supervisione strategica e di gestione della società. Dalla sua competenza restano esclusi soltanto gli atti attribuiti in modo tassativo all'Assemblea dalla Legge e dallo Statuto.

Durante l'esercizio 2020 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 18 volte.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato tra i suoi membri il Presidente e due Vice Presidenti. Questi ultimi sostituiscono il Presidente in caso di assenza o impedimento. In particolare il Presidente promuove l'effettivo funzionamento del governo societario e convoca e presiede le riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Consiglio di Amministrazione al 31/12/2020

Del Piero Michela - *Presidente*
Stedile Andrea - *Vice Presidente - Presidente del Comitato Esecutivo*
Pelizzo Guglielmo - *Vice Presidente*
Agnoletto Alberto - *Amministratore, Membro del Comitato Esecutivo*
Boschieri Manuela - Indipendente - *Amministratore*
Fuccaro Massimo - Indipendente - *Amministratore*
Illy Riccardo - *Amministratore*
Sala Franco - *Amministratore, Membro del Comitato Esecutivo*
Semolič Livio - *Amministratore*

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato al suo interno un Comitato Esecutivo composto da 2 Amministratori non indipendenti e dal Vice Presidente del CdA che lo presiede, al quale partecipano anche i membri del Collegio Sindacale. Nel corso del 2020 il Comitato si è riunito 9 volte.

CiviBank, come previsto dalle disposizioni di vigilanza e al fine di rafforzare il coordinamento, l'interazione e la trasparenza tra il Consiglio di Amministrazione e le Funzioni aziendali di controllo, ha istituito oltre al Comitato Esecutivo, un altro Comitato interno al Consiglio di Amministrazione denominato Comitato Rischi (composto da 3 Amministratori, di cui 2 indipendenti, uno dei quali è anche Presidente del Comitato), a cui sono attribuiti compiti di natura consultiva e propositiva finalizzati a supportare il Consiglio medesimo nelle attività di indirizzo e supervisione del complessivo Sistema dei Controlli Interni della Banca e nella determinazione delle politiche di gestione dei rischi. Partecipa al Comitato Rischi anche il Presidente del Collegio Sindacale. Durante l'esercizio 2020 il Comitato Rischi si è riunito 4 volte.

La funzione di controllo è affidata al Collegio Sindacale nominato dall'Assemblea dei Soci (composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti) che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni. Al Collegio Sindacale è altresì attribuita la funzione di Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Durante l'esercizio 2020 il Collegio Sindacale si è riunito 21 volte.

Il Collegio dei Probiviri (composto da 5 Probiviri effettivi e 2 supplenti) è nominato ogni tre anni dall'Assemblea dei soci e ha la funzione di perseguire la bonaria composizione delle liti che dovessero insorgere tra socio e società.

La Direzione Generale è composta dal Direttore Generale e da altri due membri, rispettivamente un Vice Direttore Generale Vicario ed un Vice Direttore Generale, nominati dal Consiglio di Amministrazione che ne determina le attribuzioni. È l'organo centrale nella gestione operativa aziendale. Esercita la funzione di sovrintendenza, di coordinamento esecutivo e di controllo.

La Direzione Generale opera con il supporto dei Comitati, organi delegati dal Consiglio di Amministrazione, i quali svolgono una funzione consultiva, informativa e propositiva su decisioni di carattere operativo in linea con quanto definito nel piano strategico. Al Direttore Generale è affidata la gestione dell'esecutivo ai sensi dell'art. 49 dello Statuto e dell'Ordinamento organizzativo vigente. Lo stesso riveste anche il ruolo di capo del personale.

Selezione e nomina degli organi di governo e controllo

La nomina e selezione degli organi di governo e controllo è regolamentata all'interno dei seguenti documenti interni della Banca: "Composizione quali–quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione della Banca di Cividale", "Regolamento dei criteri di avvicendamento dei componenti il Consiglio di Amministrazione" e "Regolamento dei Limite al cumulo degli incarichi", adottati ai sensi dell'art. 30 dello Statuto.

Tali documenti, redatti in ottemperanza e in conformità a quanto richiesto dalle Disposizioni della Banca d'Italia, prevedono che la composizione del Consiglio di Amministrazione, debba riflettere un adeguato grado di diversificazione in termini, tra l'altro, di competenze, esperienze, età, genere, proiezione internazionale. La composizione quali-quantitativa ottimale, identificata preliminarmente dal Consiglio di Amministrazione, garantisce che gli organi di vertice svolgano efficacemente il ruolo ad essi attribuito.

Tra le indicazioni fornite, la Vigilanza richiede inoltre che la composizione degli Organi sociali assicuri un'adeguata rappresentanza negli organi aziendali delle diverse componenti della base sociale; specie quando questa sia particolarmente frazionata; che il Consiglio di Amministrazione medesimo accerti ed assicuri nel continuo la professionalità e la disponibilità di tempo dei suoi componenti e che questi possiedano professionalità e autorevolezza tali da assicurare un elevato livello di dialettica interna al Consiglio stesso ed apportare un contributo di rilievo alla formazione della volontà del medesimo.

In particolare, nel documento "Composizione quali–quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione della Banca di Cividale" sono inoltre indicate le competenze professionali richieste e le conoscenze che il Consiglio nel suo complesso deve esprimere:

1. di strategia aziendale;
2. di assetto organizzativo e di governo societario della banca;
3. del business bancario (p.e. credito, finanza, sistemi di pagamento, intermediazione mobiliare, servizi alla clientela);
4. delle dinamiche del sistema economico-finanziario (p.e. mercati nazionali e internazionali, modelli previsionali di sistema);
5. dei territori presidiati della Banca e delle relative caratteristiche socio-economiche e di mercato;
6. della regolamentazione di settore (p.e. bancaria, finanziaria, fiscale);
7. dei sistemi di controllo interno e delle metodologie di gestione e controllo dei rischi;
8. di diversità di competenze professionali ed equilibrio di genere.

Relativamente alla diversificazione di genere in Consiglio, tali disposizioni prevedono, inoltre, che debba essere garantito un equilibrio tra uomini e donne assicurando la presenza di almeno due membri per il genere meno rappresentato.

All'interno del "Regolamento dei criteri di avvicendamento degli Amministratori" si stabilisce altresì che, in un arco di tempo di sei anni, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve sempre essere modificata in almeno due dei suoi componenti.

Il Regolamento prevede inoltre che l'età dei candidati non possa superare i 70 anni al momento di presentazione della candidatura e che gli Amministratori non possano ricoprire tale carica per più di tre mandati triennali interi consecutivi con inizio successivo alla data di approvazione del Regolamento in questione. Con riferimento all'esercizio 2020, CiviBank ha raggiunto tale obiettivo e prevede di mantenerlo con i risultati dell'Assemblea dei soci del 2021.

In relazione alla rappresentatività territoriale, data la natura di Banca cooperativa a mutualità non prevalente di CiviBank e della sua vocazione al servizio delle imprese e dei territori di riferimento e di cui è espressione, nonché delle dimensioni e della specificità del settore in cui opera, nel documento sopracitato viene espressamente indicato che si ritiene sia importante che all'interno del Consiglio di Amministrazione siano presenti soggetti rappresentativi delle principali aree di insediamento dei Soci in cui la Banca opera.

CON TE, PASSO DOPO PASSO

GUIDA AL LETTORE E NOTA METODO-LOGICA

OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario (di seguito, anche "Dichiarazione" e "DNF") di Banca di Cividale (di seguito, in breve, anche "Civibank" e "Banca"), alla sua quarta edizione, intende rispondere a quanto richiesto dal D. Lgs 254/16, emesso in attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla Direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni (di seguito, per brevità, anche "il Decreto").

La Dichiarazione, oltre ad essere uno strumento per rispondere a quanto richiesto dal Decreto, rappresenta per CiviBank una modalità per massimizzare la trasparenza nella comunicazione verso i propri stakeholder e per rendicontare le proprie iniziative relative ai temi di sostenibilità che, includono, come richiesto dal Decreto, l'ambito ambientale, sociale, attinente al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, al fine di assicurare la comprensione delle attività svolte dalla Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalla stessa.

LA SOSTENIBILITÀ PER BANCA DI CIVIDALE

Civibank si è dotata, a partire dal 2005, della funzione Marketing e Comunicazione, che si occupa di comunicazione istituzionale e commerciale, della pianificazione commerciale e CRM, della gestione dei rapporti con gli stakeholder nonché della definizione, implementazione e coordinamento di tutte le attività di sostenibilità della Banca. CiviBank è rappresentata dal 2011 all'interno del Gruppo di Lavoro sulla Sostenibilità dell'Associazione Bancaria Italiana che si occupa, nello specifico, del tema della rendicontazione e dell'integrazione degli aspetti economici, ambientali, sociali e di governance nel ciclo di management dell'attività bancaria. Inoltre, dal 2015 CiviBank è componente del CSR Manager Network, l'associazione nazionale che raduna i professionisti che si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.

PERIMETRO E PROCESSO DI REDAZIONE DELLA DNF DI CIVIBANK

La redazione della DNF di CiviBank si basa su un processo annuale di reporting strutturato, descritto nella Procedura per la redazione della Dichiarazione di carattere Non Finanziario, che, per il 2020, ha previsto in continuità con i precedenti anni di rendicontazione il coinvolgimento di tutte le aree/funzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della rendicontazione non finanziaria della Banca.

In particolare, è stato richiesto ai colleghi un contributo nell'individuazione e valutazione dei progetti e delle iniziative significative da descrivere nel documento e nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza.

I dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione derivano dal sistema informativo aziendale utilizzato per la gestione e la contabilità della Banca e da un sistema di reporting non finanziario (schede raccolta dati) appositamente implementato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e degli standard GRI.

I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio.

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione copre quello del Bilancio consolidato 2020 e non ha subito variazioni rispetto a quello definito per il documento 2019. I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alle performance della Banca per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020.

All'interno del presente documento sono riportati alcuni dati e informazioni relativi alla società controllata CiviESCo, la cui mission è agevolare i processi di efficientamento energetico nel settore pubblico e privato. Tale società, pur non essendo oggetto di consolidamento integrale all'interno del Bilancio di esercizio della Banca, e neppure della presente Dichiarazione, è stata comunque ritenuta interessante al fine di rappresentare gli impatti non finanziari che la Banca è in grado di realizzare alla luce del business condotto da CiviESCo.

I dati e le informazioni relative a CiviESCo, così come eventuali limitazioni di perimetro vengono, nella Dichiarazione, opportunamente segnalate con precisi riferimenti a specifici indicatori e/o disclosures.

La Dichiarazione 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2020 in data 10/03/2021, presentata in Assemblea e successivamente pubblicata sul sito internet al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società KPMG S.p.A.. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D.Lgs 254/16 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - "limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

Per qualsiasi contatto è possibile rivolgersi all'Ufficio Marketing e Comunicazione di CiviBank, con sede in Cividale del Friuli, via sen. Guglielmo Pelizzo 8-1 (indirizzo mail marketing@civibank.it).

STANDARD DI RENDICONTAZIONE ADOTTATO

Il D. Lgs 254/2016 richiede di rendicontare le informazioni relative ai temi c.d. materiali "secondo le metodologie ed i principi previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento o dalla metodologia di rendicontazione autonoma utilizzata ai fini della redazione della dichiarazione".

Con riferimento a questo aspetto, per la rendicontazione delle informazioni richieste dal Decreto, Civibank ha adottato i Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (di seguito GRI Standards) emessi dalla Global Reporting Initiative nel 2016 e successivi aggiornamenti. In particolare, la Banca, in continuità con i precedenti anni di rendicontazione, ha scelto di predisporre il documento in conformità ai GRI Standards opzione in accordance core e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements", utilizzando un set selezionato di Standards per rendicontare le informazioni rilevanti richieste dal Decreto, nonché emerse dall'analisi di materialità.

Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento alle pagine 140-141-142-143 è riportato il GRI Content Index.

La rendicontazione non finanziaria presentata nella Dichiarazione riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante gli Standard GRI: i temi trattati all'interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito di un'analisi e valutazione di materialità, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività della Banca o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder. Per la DNF 2020 sono stati confermati i temi materiali proposti l'anno precedente.

Al fine di assicurare un raffronto delle informazioni in relazione a quelle degli esercizi precedenti e rispettare il principio di comparabilità richiesto dal GRI, i dati quantitativi del presente documento si riferiscono agli esercizi 2018, 2019 e 2020. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.

GLI STAKEHOLDER DI CIVIBANK: IL PROCESSO DI ASCOLTO E COINVOLGIMENTO

L'attenzione della Banca alla qualità delle relazioni con i propri stakeholder interni ed esterni, diretta alla comprensione dei loro bisogni e aspettative, si esplica attraverso una molteplicità di punti di contatto che, costituendo occasione di reciproca crescita e arricchimento, sono prerequisito imprescindibile per la creazione di valore nel lungo periodo.
Per il 2020, la quasi totalità delle interazioni con gli stakeholder è avvenuta in modalità virtuale. Di seguito si riporta la sintesi dei principali canali e strumenti di coinvolgimento dei principali stakeholder identificati:

STAKEHOLDER	STRUMENTI E CANALI DI INTERAZIONE
Soci e azionisti	Assemblea degli azionisti Sito web istituzionale Organizzazione di eventi, convegni e conference call Dialogo quotidiano
Dipendenti	Dialogo e feedback continuo con la Funzione Risorse Umane Analisi generale dei fabbisogni di risorse e formativi Sviluppo di un sistema di formazione Programmi di inserimento per nuovi assunti Incontri periodici di valutazione e sviluppo Iniziative di welfare aziendale Intranet aziendale
Organizzazioni sindacali, Rappresentanti dei lavoratori	Incontri periodici di confronto con le rappresentanze sindacali
Clienti	Interazione con il personale della Banca Customer service Sito web istituzionale, social media, e-mail, posta e telefono Newsletter informative Organizzazione di eventi e convegni Canale home-banking "BPC online"
Fornitori	Definizione e condivisione di standard Valutazione periodica fornitori
Enti e Istituzioni (Enti locali, pubblica amministrazione, enti regolatori, associazioni di categoria e di garanzia)	Incontri con rappresentanti delle istituzioni locali e delle Associazioni Sito web istituzionale
Collettività e Generazioni Future (comunità locali, enti no-profit, scuole e università)	Incontri con rappresentanti delle associazioni e degli enti non profit della comunità locale Collaborazione in interventi o progetti sociali Sostegno o supporto di iniziative sociali Rapporti intrattenuti con il mondo accademico e scolastico

CiviBank ha incrementato il proprio impegno nella partecipazione attiva ad Associazioni e a network del settore, con l'obiettivo di confrontarsi sulle best practice creando una condivisione di esperienze. CiviBank aderisce e partecipa a diversi enti/associazioni e a molteplici tavoli e organizzazioni a livello nazionale:

ABI

L'Associazione Bancaria Italiana è un'associazione volontaria di banche e intermediari finanziari senza finalità di lucro che opera per promuovere la conoscenza e la coscienza dei valori sociali e dei comportamenti ispirati ai principi della sana e corretta imprenditorialità, nonché la realizzazione di un mercato libero e concorrenziale. Il Presidente di CiviBank è Presidente del Collegio Sindacale e partecipa conseguentemente anche alle riunioni del Consiglio e del Comitato Esecutivo. Inoltre, lo stesso è membro delle Commissioni Interne.

Fondazione Istituto Luigi Einaudi per gli studi bancari, finanziari e assicurativi

Costituita nel 2008 dall'Associazione Bancaria Italiana raccoglie una parte dell'eredità del disciolto Ente "Luigi Einaudi". Scopo dell'Istituto è produrre, promuovere e sviluppare, nel campo bancario, finanziario e assicurativo, la ricerca scientifica e la formazione. Il Presidente di CiviBank è Presidente del Collegio dei Revisori.

Fondazione Felice Gianani

La Fondazione "Felice Gianani" concede una o più borse di studio annuali a cittadini dell'Unione Europea laureati che desiderino perfezionare gli studi in materia giuridico economica con riferimento ai mercati finanziari nazionali e internazionali. Il Presidente di CiviBank è Presidente del Collegio dei Revisori.

Fondazione Mario Ravà

Costituita ed operante ad iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, del Consiglio Nazionale degli Ordini dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali e della Federazione Italiana Dottori in Agraria e Forestali, bandisce un premio per una tesi di laurea magistrale o di dottorato discussa in una Università degli studi italiana o estera, purché operante in un Paese appartenente all'Unione Europea, su argomenti attinenti i rapporti tra agricoltura e mondo del credito. Il Presidente di CiviBank è Revisore Supplente.

Associazione Nazionale Banche Popolari

Tutelare il Credito Popolare sotto il profilo normativo, promuovendone immagine e attività, costituisce l'obiettivo primario per l'Associazione che, in rappresentanza della Categoria, è chiamata a mantenere relazioni strategiche con le maggiori istituzioni di riferimento del Paese, così come del contesto comunitario e internazionale. Il Presidente di CiviBank è Amministratore.

Società Luigi Luzzatti S.p.A.

La società rappresenta un veicolo per la gestione di operazioni relative ad acquisizioni di partecipazioni in società finanziarie e bancarie e di altre attività di interesse comune al fine di realizzare e sviluppare opportune economie di scala. Il Vice Direttore Generale Vicario di CiviBank ricopre il ruolo di Sindaco Effettivo.

Comitato Ristretto Piccole Banche dell'ABI

Tratta le questioni di interesse specifico delle banche classificate come piccole e minori. La Presidente di CiviBank riveste il ruolo di "invitato permanente".

Comitato Tecnico per l'Unione Bancaria Europea dell'ABI

Tratta l'analisi del quadro normativo, primario e secondario, di riferimento relativo alle tematiche connesse con l'Unione Bancaria europea e le tematiche connesse con la Brexit, al fine di agevolare i contatti con le competenti Autorità europee e di portare all'attenzione le principali criticità ed ipotesi di miglioramento. Il Vice Direttore Generale Vicario di CiviBank ricopre il ruolo di componente.

Co.Ba.Po

Ha lo scopo di coordinare l'azione degli istituti soci e di tutelarne e rappresentarne gli interessi nei rapporti con le forze economiche, le associazioni di categoria, gli enti pubblici e privati, con particolare riguardo ai rapporti con le Regioni e gli enti e istituzioni ad esse collegati. Il Direttore Generale di CiviBank ricopre il ruolo di Presidente del Cda.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel 2019, CiviBank ha intrapreso un percorso di aggiornamento della propria matrice di Materialità coinvolgendo i propri stakeholder: sono stati valutati come rilevanti i temi materiali che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali della Banca e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder secondo i principi richiamati dai GRI Standards definiti nel 2016 dal GRI (Global Reporting Initiative).

Il processo di analisi di materialità, coordinato dalla funzione Marketing e Comunicazione, è stato strutturato in quattro fasi, secondo il processo stabilito dalla metodologia suggerita dal GRI:

1

Analisi di contesto e benchmarking: sono stati selezionati i potenziali aspetti materiali con l'analisi di diverse fonti interne ed esterne;

2

Prioritizzazione dei temi potenzialmente rilevanti;

3

Valutazione della rilevanza di ogni tema per Civibank e per gli stakeholder, tramite attività di engagement interno ed esterno e definizione di una soglia di materialità;

Predisposizione e convalida della matrice di materialità.

Per la DNF 2020 si è proposto di confermare il lavoro svolto nel 2019 e, nella seduta del 23 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione ha ri-approvato la Matrice di materialità.

I temi materiali sono:

1. Supporto al sistema imprenditoriale (PMI), alle famiglie e alle persone
2. Innovazione, qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente
3. Politica di credito responsabile
4. Etica e integrità nella gestione del business
5. Formazione e sviluppo del personale
6. Privacy, sicurezza e protezione dei dati
7. Sviluppo di prodotti etici/green
8. Diversità, pari opportunità e inclusione
9. Welfare aziendale
10. Salute e sicurezza sul lavoro
11. Gestione degli impatti ambientali diretti

L'emergenza sanitaria in corso richiede una profonda riflessione sull'impatto della pandemia, nel corso del 2020, sulle attività di Civibank: la DNF sarà la sede per rendicontare l'impegno della Banca per far fronte all'emergenza legata alla diffusione del virus Covid-19.

Laddove possibile, dunque, i capitoli dedicati ai temi materiali sono stati integrati con la descrizione delle attività intraprese dalla Banca, nel periodo di rendicontazione, per fronteggiare la pandemia Covid-19 e sostenere i dipendenti e le loro famiglie, i soci e clienti, le imprese del territorio, la comunità.

Tale approccio trova riscontro anche nel Richiamo di attenzione Consob n. 1/21 del 16-2-2021 "COVID 19 - misure di sostegno all'economia" in cui viene esplicitata l'informativa che le società che pubblicano le DNF ai sensi del Decreto dovrebbero fornire relativamente all'impatto della pandemia di COVID-19 sulle tematiche non finanziarie, evidenziando le azioni di mitigazione adottate.

Politica di Credito Responsabile

Le recenti iniziative legislative e regolamentari europee, prima tra tutte le Linee Guida EBA sulla concessione e monitoraggio del credito, testimoniano come il settore finanziario sarà chiamato sempre più a perseguire il raggiungimento di obiettivi di sviluppo sostenibile integrando i propri processi interni.

Nella sua dimensione, la matrice di materialità di CiviBank è testimonianza di questa esigenza in quanto il tema «Politica di Credito responsabile» è stato votato dagli stakeholder come rilevante, già nel 2019.

Anche per quest'anno è stata confermata l'esclusione del tema "Politica di credito responsabile" dalla rendicontazione. Tuttavia, in considerazione delle sempre più esigenti richieste del mercato, del regolatore e dell'importanza che il tema assume per gli stakeholder interni ed esterni, Civibank sta intraprendendo un percorso maggiormente rivolto alla finanza sostenibile con lo sviluppo di strategie di business in ottica ESG.

In particolare, fin dai primi giorni di marzo del 2020 Banca di Cividale, consapevole del forte impatto che nell'arco di breve tempo gli effetti della pandemia avrebbero comportato sull'economia locale, ha assunto delle iniziali decisioni anche in assenza di un preciso quadro normativo, andando a delineare delle procedure semplificate atte ad accelerare le decisioni nell'ambito delle moratorie che da lì a breve sarebbero state richieste dai clienti; il tutto sotto l'osservanza di una serie regole atte a intercettare le posizioni che esprimevano delle difficoltà oggettive precedenti all'inizio della pandemia. In seguito alle successive emanazioni legislative, si è mantenuta l'operatività impostata adeguando il perimetro dei beneficiari e le modalità di applicazione ai modelli legislativi.

Durante la prima fase per quanto concerne il segmento mutui e altri finanziamenti sono state processate 3.010 pratiche a favore delle PMI e 1.683 pratiche a favore dei consumatori. Per quanto concerne il segmento Leasing il numero di pratiche ammontava a 386. A fine luglio, grazie allo sforzo continuo profuso dalla rete e dalle strutture di direzione il numero totale delle moratorie ammontava a quasi 6.500 (4.037 per le PMI e 2.430 per i consumatori).

In vista della scadenza di fine settembre fissata dall'Autorità Bancaria Europea, data entro la quale i debitori avrebbero dovuto chiedere un'estensione del periodo di sospensione a fronte del rallentamento economico causato dal COVID-19, Civibank coerentemente alle linee guida emanate dall'Autorità ha operato di propria iniziativa una proroga delle moratorie a tutti i clienti che già ne beneficiavano, dando loro la facoltà di rifiutare tale misura qualora fossero stati nelle condizioni di rispettare il regolare piano di ammortamento dei mutui e dei prestiti. Con lungimiranza, con la proroga deliberata ad agosto del 2020 dal Consiglio di Amministrazione, ha fissato il termine delle sospensioni al 30/06/2021 per il ramo imprese e al 30/09/2021 per i consumatori, anticipando di qualche mese le misure legislative emanate a fine anno, rimanendo sempre all'interno dei perimetri regolamentari previsti dall'Autorità Bancaria Europea. Questa attività, che rappresenta un'ulteriore dimostrazione della vicinanza all'economia del territorio in cui Civibank opera, ha facilitato e semplificato l'accesso alle misure di aiuto nei confronti dei clienti colpiti direttamente o indirettamente dal rallentamento dell'economia dovuto alla crisi pandemica.

Quanto realizzato durante la pandemia è il punto di partenza per le attività che Civibank vuole intraprendere nei prossimi mesi, per una finanza che integri progressivamente i fattori ESG tanto nella progettazione dei propri prodotti quanto nell'integrazione delle considerazioni di sostenibilità in tutti i processi del credito.

Raccordo tra gli ambiti di rendicontazione ex D.Lgs. 254/2016 e i temi materiali:	
Ambiente	Gestione degli impatti diretti Sviluppo di prodotti etici/green
Società	Supporto al sistema imprenditoriale (PMI), alle famiglie e alle persone Privacy,sicurezza e protezione dei dati Innovazione, qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente
Personale	Formazione e sviluppo del personale Salute e sicurezza sul lavoro Welfare aziendale
Anti corruzione	Etica e integrità nella gestione del business
Diritti umani	Diversità, pari opportunità e inclusione

Tra le informazioni previste dall'art. 3.2, del D. Lgs. 254/2016, quelle relative all'impiego di risorse idriche (art.3.2.a del D. Lgs. 254/2016) non sono state ritenute significative ai fini della comprensione degli impatti generati dal Gruppo, data l'entità trascurabile dei consumi di acqua, e sono state pertanto escluse dalla rendicontazione in linea con gli anni precedenti. I consumi idrici di CiviBank si riferiscono esclusivamente all'utilizzo igienico-sanitario dell'acqua da parte delle diverse sedi e agli usi tecnologici da parte delle stesse, quali ad esempio impianti di climatizzazione e antincendio; considerata l'entità dei volumi di acqua prelevati, il tipo di utilizzo che ne viene fatto e la localizzazione geografica delle nostre sedi, gli impatti sulle risorse idriche sono stati considerati trascurabili.

I temi materiali e il supporto ai Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite

"Insieme per un presente e futuro sostenibili" è il titolo del calendario CiviBank per l'anno 2021: il tema centrale è l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile approvata dalle Nazioni Unite. In CiviBank ci impegniamo quotidianamente nel portare a compimento gli Obiettivi dell'Agenda 2030 (Sustainable Development Goals - SDG's) per contribuire ad uno sviluppo sociale ed economico più sostenibile finalizzato a porre fine alla povertà e lottare contro le ineguaglianze e nel calendario, mese dopo mese, si può scoprire come.

In linea con il precedente ciclo di rendicontazione, nel presente documento ciascun tema materiale verrà, ove possibile, abbinato a uno o più SDGs: analizzando la capacità delle proprie iniziative al raggiungimento degli Obiettivi, quindi, CiviBank intende inquadrare il proprio operato nel panorama nazionale ed internazionale e intraprendere un'attività di monitoraggio periodico dello stato di avanzamento nel supporto di questi importanti indicatori, attraverso la creazione di valore condiviso per la comunità in cui opera.

ESG Risk Assessment: l'integrazione dei rischi di sostenibilità

Lo scorso anno, CiviBank ha attivato un progetto di mappatura sistematica dei rischi di sostenibilità connessi ai temi materiali ed oggetto della rendicontazione non finanziaria, grazie ad una stretta collaborazione tra il Risk Management, la Funzione Compliance, la Funzione Marketing e Comunicazione e le Direzioni/Funzioni owner dei diversi temi materiali.

Come premessa, è importante ricordare che, secondo quanto richiesto dal D.Lgs. 254/2016, i principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi materiali e che derivano dalle attività della Banca, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali devono essere rendicontati nella DNF: tale richiesta del legislatore si inquadra tuttavia in un contesto nazionale e internazionale ben più ampio, che richiede alle organizzazioni di mobilitarsi per studiare i rischi di sostenibilità o ESG - di origine ambientale (E - Environmental), Sociale (S - Social) e di Governance (G) al fine di integrarli, progressivamente, nel proprio sistema di risk management.

L'attività di definizione dei rischi di sostenibilità di CiviBank è partita in parallelo con l'analisi di materialità, ponendo particolare attenzione agli ambiti del Decreto (ambiente, società, personale, diritti umani, anti-corruzione). Uno studio di benchmark ha permesso di approfondire, per un gruppo di peers selezionate, i trend e le best practice del settore bancario italiano, monitorando quanto rendicontato dai peers non solo nelle rispettive DNF, ma anche, ove presenti, nelle Strategie di sostenibilità e in altri documenti pubblicamente consultabili. Lo studio ha evidenziato le modalità con cui i peers hanno avviato un percorso di integrazione dei rischi ESG all'interno della mappatura dei rischi aziendali, come leva strategica per il business.

Il Risk Management, in collaborazione con la Funzione Compliance, ha quindi provveduto ad una prima identificazione dei rischi connessi a ciascun tema materiale, impostando un'attività di Gap Analysis volta alla valutazione del livello di preparazione di CiviBank alla gestione dei diversi rischi ESG. Questa prima mappatura ha richiesto lo studio delle attività finalizzate al presidio degli eventuali rischi ESG già individuati e aperto una fase di dialogo con le diverse Funzioni, che sono state in seguito intervistate al fine di corroborare ed eventualmente integrare la lista dei rischi preventivamente individuati.

Dopo aver analizzato le modalità di presidio e gestione dei rischi così identificati con le Funzioni, il Risk Management ha approfondito lo studio, tenendo come riferimento la Mappa dei rischi di CiviBank, che include l'elenco dei rischi individuati come rilevanti, in coerenza con gli indirizzi generali del Business Model, così come declinati nel Piano strategico della Banca, nonché la Mission ed altri fattori quali dimensione, l'area geografica di riferimento ed il contesto di mercato.

Partendo dai risultati della Gap Analysis arricchita con le interviste alle singole Funzioni, owner dei diversi temi materiali, il Risk management ha provveduto a descrivere le modalità di gestione e presidio dei rischi ESG e a fornire una prima valutazione del rischio inerente, del livello di adeguatezza ed efficienza dei presidi associati e del risultante rischio netto, seguendo un processo metodologico già in uso presso la Banca e che prevede l'applicazione di un approccio risk-based.

I rischi di natura sociale, ambientale e di governance relativi agli ambiti della DNF sono stati associati in particolare alla categoria del rischio di reputazione, concorrendo alla percezione dell'immagine della Banca presso la platea degli stakeholder ed ad altre categorie di rischi tradizionalmente definiti "non misurabili", quali i rischi operativi (comprendenti il rischio legale, il rischio di condotta ed il rischio privacy), il rischio strategico e di business, il rischio informatico, il rischio di compliance, il rischio riciclaggio e finanziamento al terrorismo (AML). Interessato anche il rischio di credito, legato alle policy creditizie della Banca.

Con questo esercizio, i rischi ESG, connessi ai temi materiali di CiviBank, sono stati inseriti ed oggetto di autovalutazione, nelle categorie di rischio presenti nella Mappa dei rischi della Banca, con la prospettiva di intervenire nel modello organizzativo di CiviBank, definendo, progressivamente, modalità e strumenti sempre più efficaci per il presidio ed il controllo degli stessi, individuando i potenziali impatti e le azioni di mitigazione, il tutto finalizzato ad un continuo miglioramento ed integrazione dei processi aziendali nell'ambito del percorso strategico di sostenibilità intrapreso dalla Banca.

A valle di un processo di ascolto delle singole Funzioni owner dei diversi temi materiali, tramite la raccolta di eventuali spunti nelle schede di raccolta dati, il percorso intrapreso lo scorso anno è stato riconfermato dalla Funzione Risk Management anche per questo ciclo di rendicontazione, non essendoci stati aggiornamenti relativi alle tipologie di rischi rilevanti presenti nella Mappa dei rischi aziendali.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	TIPOLOGIA DI RISCHIO (INDIVIDUATO/ GESTITO)
AMBIENTE - E	Gestione degli impatti ambientali diretti	Rischio operativo Rischio compliance	Individuati
SOCIETÀ - S	Sviluppo di prodotti etici green	Rischio reputazionale Rischio strategico e di business	Individuati e gestiti
	Supporto al sistema imprenditoriale (PMI), alle famiglie e alle persone	Rischio strategico e di business Rischio reputazionale Rischio di credito	Individuati e gestiti
	Privacy, sicurezza e protezione dei dati	Rischio compliance Rischio operativo (comprensivo anche del rischio privacy e del rischio legale) Rischio informatico	Individuati e gestiti
DIRITTI UMANI - S	Diversità, pari opportunità e inclusione	Rischio operativo Rischio compliance	Individuati e gestiti
SOCIETÀ - G	Innovazione, qualità del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente	Rischio operativo (comprende il rischio legale e di condotta) Rischio reputazionale Rischio informatico	Individuati e gestiti
PERSONALE - G	Formazione e sviluppo del personale	Rischio operativo Rischio reputazionale	Individuati e gestiti
	Welfare aziendale	Rischio operativo Rischio reputazionale	Individuati e gestiti
	Salute e sicurezza sul lavoro	Rischio operativo Rischio compliance	Individuati e gestiti
ANTICORRUZIONE - G	Etica e integrità nella gestione del business	Rischio compliance Rischio riciclaggio Rischio reputazionale Rischio operativo	Individuati e gestiti

PER UN MONDO PIÙ GREEN

ENVI-RON-MENT

Civibank, consapevole del ruolo fondamentale che ricopre per lo sviluppo del contesto socioeconomico e ambientale, individua le proprie scelte in materia ambientale in coerenza con gli obiettivi di business e promuove una politica aziendale attenta alle problematiche relative all'ambiente e al territorio.

La Banca si è dotata di una policy ambientale che incoraggia l'introduzione e il rispetto dei principi presenti anche da parte dei partner commerciali e dei fornitori con i quali si interfaccia. In particolare Civibank si impegna a:

1. Rispettare le disposizioni e le norme tecniche e legislative, con riferimento ai temi ambientali sulla base del principio di prevenzione e di mitigazione dei rischi, inclusi quelli legati al cambiamento climatico.
2. Gestire responsabilmente gli impatti ambientali derivanti dalle attività di Banca di Cividale alla stregua della qualità dei servizi offerti al cliente.
3. Prevenire e gestire situazioni di emergenza ambientale, identificando in anticipo i potenziali rischi e minimizzando i loro impatti potenziali.
4. Garantire un aggiornamento tecnologico costante degli impianti al fine di ridurre i fattori di inquinamento, gestire in maniera efficiente i consumi di acqua, energia e altre risorse naturali e contribuire alla mitigazione dei rischi ambientali.
5. Gestire gli acquisti e gli smaltimenti di rifiuti al fine di preservare le risorse naturali e ridurre gli sprechi, recuperando/riutilizzando materie prime e ricorrendo a metodi di smaltimento responsabili nel rispetto di standard di economicità.
6. Ridurre le emissioni di CO_2 e di gas ad effetto serra promuovendo l'uso di fonti rinnovabili per l'approvvigionamento energetico e adottando soluzioni logistiche che ottimizzino la capacità di trasporto e le emissioni dei mezzi.
7. Tutelare l'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità osservando le normative antinquinamento e utilizzando materiali rispettosi dell'ambiente nella realizzazione di lavori di costruzione e ristrutturazione.
8. Collaborare con enti esterni (e.g., pubblica amministrazione, fornitori) per promuovere la tutela ambientale.
9. Sensibilizzare e accrescere la consapevolezza di tutti i collaboratori e promuovere conseguentemente azioni e comportamenti utili alla realizzazione di comportamenti eco-compatibili come parte integrante dei Valori di Banca di Cividale.
10. Coinvolgere i lavoratori e i loro rappresentanti in merito al rispetto delle norme e delle regole in materia di tutela dell'ambiente, per valorizzare il loro contributo nelle strategie e nella mission aziendale.
11. Coinvolgere e responsabilizzare gli stakeholder, mirando ad un dialogo attivo, per promuovere l'integrazione delle loro legittime istanze e influenzare positivamente il loro comportamento nei confronti dell'ambiente.

Inoltre, nella valutazione dei propri impatti ambientali, Civibank tiene conto del Principio di precauzione, introdotto dalle Nazioni Unite (ONU) nella "Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo" (Principio 15). Civibank si impegna, dunque, a ridurre o evitare gli impatti negativi sull'ambiente, così come definito dal principio stesso "[...] In caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di certezza scientifica assoluta non deve servire da pretesto per differire l'adozione di misure adeguate ed effettive, anche in rapporto ai costi, dirette a prevenire il degrado ambientale". L'attenzione della Banca nei confronti dell'ambiente è testimoniata dall'assenza, per l'esercizio 2020 e il biennio precedente, di multe significative e sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

SVILUPPO DI PRODOTTI GREEN

Banca di Cividale, come stabilito anche dal Codice Etico, ha come missione la creazione di valore nel tempo anche per l'ambiente sostenendo o realizzando iniziative di utilità comune e fornendo prodotti e servizi finanziari finalizzati a supportare i clienti nei loro investimenti per l'utilizzo di energie rinnovabili ed il miglioramento dell'efficienza energetica delle abitazioni o, nel caso delle imprese, degli stabilimenti aziendali.

In tale contesto, la Banca si impegna nella diffusione di pratiche virtuose per il rispetto dell'ambiente, studiando e promuovendo soluzioni finanziarie finalizzate a supportare progetti e attività di sviluppo sostenibile.

L'inclusione di finalità ambientali nell'offerta di prodotti e servizi si concretizza da un lato, con una linea di prodotti di finanziamento a tassi più favorevoli, specifici per gli investimenti di famiglie ed imprese per l'utilizzo delle energie rinnovabili e per il risparmio energetico, denominata Ecoprestito, e, dall'altro, con le attività gestite tramite la partecipata CiviESCo.

La volontà di CiviBank è quella di intraprendere con il territorio di riferimento un processo virtuoso e sostenibile nel lungo periodo, che lo proietti verso un'economia basata sulla consapevolezza dell'importanza dell'innovazione più efficiente e più "verde".

Il valore monetario dei prodotti/servizi della Banca con finalità ambientali per linea di business è di seguito riportato:

VALORE TOTALE DEI FINANZIAMENTI PER FINALITÀ AMBIENTALE RISPETTO AL VALORE TOTALE DEI FINANZIAMENTI EROGATI NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE[1]
GRI STANDARD SECTOR SPECIFIC FS8

	UDM	2020	2019	2018
Valore monetario dei prodotti/numero di transazioni o clienti dei servizi con finalità ambientali per ciascuna linea di business (retail banking, commercial and corporate banking, insurance)	MIGLIAIA €	**1.506**	**2.412**	**2.813**
Credito erogato alla famiglie consumatrici	MIGLIAIA €	1.282	1.572	2.021
Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. E fam. Produttrici)	MIGLIAIA €	0	0	0
Credito erogato a associazioni, enti, condomini, enti religiosi	MIGLIAIA €	224	840	792
Valore monetario totale generato da ciascuna linea di business	MIGLIAIA €	**661.100**	**609.800**	**531.200**
Credito erogato alla famiglie consumatrici	MIGLIAIA €	175.700	205.200	161.800
Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. E fam. Produttrici)	MIGLIAIA €	484.300	402.900	367.900
Credito erogato a associazioni, enti, condomini, enti religiosi	MIGLIAIA €	1.100	1.700	1.500
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità ambientale sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	**0,23%**	**0,40%**	**0,53%**
Credito erogato alla famiglie consumatrici	%	0,73%	0,77%	1,25%
Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. E fam. Produttrici)	%	0,00%	0,00%	0,00%
Credito erogato a associazioni, enti, condomini, enti religiosi	%	20,36%	49,44%	52,83%

[1] Valori totali: report prodotto a partire da dati gestionali provenienti dagli applicativi aziendali e successivamente elaborati dal Risk Management, attivando verifiche con i tabulati delle procedure leasing. Si precisa che l'importo inserito è relativo all'erogato e non al totale deliberato. Le informazioni non includono le nuove erogazioni in Bonis esclusi forborne, accolli, frazionamenti e rinegoziazioni.

Oltre ai finanziamenti per l'efficienza energetica, la Banca mette a disposizione dei risparmiatori l'innovativo conto di deposito online "ContoGreen", disponibile all'indirizzo www.contogreen.it.

La provvista di "ContoGreen" è utilizzata per sostenere l'erogazione di finanziamenti destinati agli investimenti del settore produttivo locale e al miglioramento energetico e sismico di edifici residenziali delle aree di insediamento della Banca.

Nel corso del 2020 il "ContoGreen" ha registrato volumi di depositi pari a 90 milioni di euro. Il ContoGreen è riservato esclusivamente a clienti del canale internet; tale prodotto ha consentito di estendere la raccolta di fondi a territori in cui la Banca non è presente con sportelli, soprattutto nelle grandi aree metropolitane italiane (Milano, Roma, Napoli, Torino).

FOCUS

Nell'ambito dell'iniziativa europea Energy Efficient Mortgages (EEM), che mira a mobilitare i mercati dei capitali e ad attuare le migliori pratiche ESG nel settore finanziario a sostegno degli obiettivi del Green Deal dell'UE e della strategia Renovation Wave, CiviBank ha aderito (prima tra tutti gli Istituti di credito italiani) alla label europea EEM (etichetta "verde") per la classificazione dei finanziamenti alla clientela per acquisto o ristrutturazione di immobili residenziali; l'"etichetta" mira a diventare un riferimento per il mercato degli investitori istituzionali nel valutare le iniziative rivolte alla promozione dell'efficientamento energetico promosse dagli intermediari finanziari, in linea con il piano d'azione europeo per la finanza sostenibile.
La costituzione della label a livello europeo risponde ad un duplice bisogno: è un catalizzatore di mercato, incanala il capitale privato verso edifici efficienti dal punto di vista energetico e favorisce così un processo di ristrutturazione ed efficientamento energetico. Inoltre, risponde agli obiettivi delle autorità europee per la neutralità climatica, che mirano a fornire una risposta concreta all'urgente necessità di ridurre le emissioni di gas serra, in un contesto in cui gli edifici sono responsabili del 40% del consumo energetico dell'UE.

APPROFONDIMENTO SU CIVIESCO

CiviESCo è la ESCo (Energy Service Company) di Banca di Cividale fondata nel 2016 con lo scopo di intervenire nel campo dell'efficienza energetica in linea con gli obiettivi di Europa 2020.

Tra gli obiettivi principali della società vi è la volontà di dimostrare che si può dare un contributo alla tutela ambientale e contemporaneamente allo sviluppo del territorio, attivando tutte quelle opere che, spesso già ben progettate, non si sono potute eseguire per la mancanza di capitali nonostante ci fosse un elevato interesse alla loro realizzazione. Per questo motivo CiviESCo, certificata UNI 11352 per svolgere la propria attività con gli Enti Pubblici, si affianca ai liberi professionisti, alle ESCo, agli installatori e alle imprese edili in una logica di parternariato al servizio del territorio, con l'obiettivo di misurare gli effetti economici e sociali che la "green economy" può avere in termini di "impact investing".

CiviESCo agevola i processi di efficientamento energetico nel settore pubblico e privato superando i classici limiti di remunerazione e finanziabilità delle ESCo tradizionali. Al fine di perseguire la propria mission, la società è impegnata nel coinvolgimento delle realtà imprenditoriali locali, nonché delle istituzioni di ricerca e sviluppo. anche attraverso la costituzione di reti d'impresa, che consentono la creazione di un'economia virtuosa basata sulla conoscenza e sull'innovazione, più efficiente, più verde e più intraprendente con sempre crescente occupazione.

Il 2020 è stato un anno difficile a causa del rallentamento dell'economia a causa della pandemia da Covid-19. Grazie però alla diversificazione delle attività operate da CiviESCo, il risultato finale è stato in ogni caso soddisfacente.

Pubblica Amministrazione

CiviESCo ha continuato ad investire in progetti di project financing (Partenariato Pubblico Privato di inziativa Privata) attraverso contratti EPC (Energy Performance Contract), ritenendo che questa sia la modalità migliore per l'efficientamento e la riqualificazione edilizia, anche se la complessità amministrativa rende a volte il processo lento ed inefficiente.
Tra gli obiettivi raggiunti si segnala la dichiarazione di Pubblica Utilità dell'Opera del progetto di efficientamento energetico dell'ASP "Stati Uniti d'America" di Villa Santina (Ud), la sperimentazione della riqualificazione di una scuola in Provincia di Bologna - è prevista in convenzione la gestione integrata anche del personale docente primo caso in Italia. Si è proceduto con l'installazione di colonnine di ricarica elettrica nel Comune di Montegrotto Terme (Pd) e diversi sono i progetti sviluppati nell'ambito delle Comunità Energetiche che si concluderanno entro il primo semestre 2021.

Programma Horizon 2020

Nel 2020 é proseguita l'attività, attraverso la costituzione di Consorzi europei, per la partecipazione al programma Horizon 2020, Programma Quadro dell'Unione Europea per il sostegno della ricerca e l'innovazione.

Complessivamente i progetti che ci vedono protagonisti con H2020 sono:

	NOME	ADDITIONAL VALUE
1	SPARCS	Prodotto e Schema Finanziario replicabile in EU
2	ATELIER	Prodotto e Schema Finanziario replicabile in EU
3	iBECOME	Tolmezzo - intervento EPC + nuova contrattualistica EPC
4	REDREAM	Gallese - intervento EPC + comunità energetica con REGALGRID
5	AUTODAN	Intervento EPC a Lissone - prodotto di audit finanziario
6	FUSILLI	Applicazione BM al panorama food in Smart City (non-energy) (città Torino, Roma)
7	VPP4ISLANDS	Intervento EPC a Grado - comunità energetica con REGALGRID
8	LIGHTNESS	bancabilità per local energy community (R2M)
9	W4RES	posizionamento della categoria femminile nel business delle rinnovabili
10	SCALE	consulenza profit a Commissione Europea Smart Cities
11	ENSNARE	ruolo di advisor di market uptake

Promozione e supporto a Start up Innovative e PMI Innovative con FinTech

CiviESCo è membro di ECN (European CrowdFunding Network) e di EEFIG (Energy Efficiency Finantial Istitutions Group). In questa veste sperimenta, assiste, promuove e supporta lo sviluppo di un modello di investimento reale a beneficio sia dei promotori sia degli investitori.. Due sono le iniziative supportate in collaborazione con INFINIT(Y)HUB Spa: REY Venezia (primo progetto di riqualificazione energetica di un centro commerciale finanziato attraverso un'operazione di equity crowdfunding e definito "Best Practice" secondo ENEA) e WE(Y) Dolce ER (progetto di efficientamento energetico di sei immobili sanitari in Emilia-Romagna finanziato attraverso una campagna di equity crowdfunding).

Eco-Sisma Bonus e SuperBonus

Al termine dell'anno 2020, CiviESCo ha sperimentato con successo l'efficientamento di alcuni edifici privati secondo quanto previsto dal DECRETO-LEGGE 19 maggio 2020, n. 34.

Dai risultati dell'esercizio 2020 di CiviESCo emerge che, in termini di diminuzione dell'impatto ambientale e di miglioramento della qualità della vita, i progetti di efficientamento sviluppati hanno garantito una riduzione delle emissioni di CO2 pari a Kg. 367.870,65 - equivalenti a 24.524,71 alberi ad alto fusto o a una foresta di mq 98.098,84.

Un piccolo contributo che dimostra quanto ognuno di noi può dare per migliorare la qualità dell'aria che respiriamo e rendere più vivibili le nostre città.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
AMBIENTE - E SOCIETÀ - S	SVILUPPO DI PRODOTTI ETICI GREEN	RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza.
		RISCHIO STRATEGICO E DI BUSINESS	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni del contesto competitivo.

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Minori emissioni di CO2 conseguenti alla limitata mobilità del personale dipendente.
- Le centrali di trattamento dell'aria sono state impostate, ove possibile nei locali aziendali, in tutt'aria esterna eliminando la funzione di ricircolo dell'aria per evitare l'eventuale trasporto di agenti patogeni.

Consumi energetici ed emissioni

I consumi energetici di Banca di Cividale derivano principalmente dall'illuminazione, dal riscaldamento e dal raffreddamento degli ambienti di lavoro della sede e delle filiali. I consumi di carburante da parte della flotta aziendale sono inoltre poco rilevanti sul totale delle emissioni di CO2 di CiviBank: il numero delle trasferte è infatti limitato sul territorio e si favorisce l'uso di piattaforme per incrementare il numero di conference call. A fronte dell'emergenza Covid-19 l'utilizzo delle conference call è stato ulteriormente incentivato e sostanzialmente limitata la mobilità del personale dipendente.

Nel 2020 i consumi energetici totali di CiviBank sono complessivamente pari a circa 22.445 GJ. In particolare, i consumi energetici indiretti relativi al 2020 sono stati pari a 14.967 GJ in linea con l'anno precedente, con una quota parte proveniente da fonti rinnovabili, pari al 45%. I suddetti consumi hanno generato l'emissione di circa 444 t di CO2e. Il consumo di energia diretta, pari a circa 7.478 GJ, ha generato l'emissione di 401 t di CO2e, in diminuzione rispetto all'anno precedente (tra i consumi energetici diretti della Banca vi sono anche quelli riconducibili alla flotta aziendale).

I consumi energetici e le emissioni di GHG (GreenHouse Gases – Gas ad effetto serra) della Banca sono stati determinati sulla base dei report forniti dai fornitori o delle fatture ricevute. I consumi relativi alla flotta aziendale sono stati determinati sulla base dei report riepilogativi dei consumi registrati nelle schede carburante di ciascun veicolo.

Le emissioni di CO2 relative ai consumi energetici totali (scope 1, scope 2) sono leggermente diminuite rispetto al precedente anno di rendicontazione e sono di circa 845 t di CO2e.

Le emissioni indirette di gas a effetto serra sono state calcolate secondo le due metodologie:

- *Location-based: approccio che considera le emissioni medie della rete di distribuzione utilizzata dall'organizzazione sulla base della localizzazione geografica (Italia) delle proprie utenze di energia elettrica;*
- *Market-based: approccio che considera le emissioni specifiche relative alla forma contrattuale di fornitura elettrica scelta dall'organizzazione.*

Le emissioni calcolate con metodologia Market-based sono inferiori rispetto a quelle calcolate secondo l'approccio Location-based, in quanto Civibank acquista energia elettrica avente garanzia d'origine da fonte certificata rinnovabile dal fornitore Bluenergy Group S.p.A.[1] per la quasi totalità delle filiali (ad esclusione della filiale di Martignacco e della centrale di cogenerazione della Sede centrale).

Nel 2020 è stata, di conseguenza, evitata l'immissione in ambiente di circa 918 tCO2e.

Per il 2020, Civibank ha, inoltre, condotto un primo esercizio di mappatura delle emissioni di Scope 3 calcolando quelle derivanti dalle trasferte effettuate dal personale, tramite aereo e treno. Nei prossimi anni Banca di Cividale si impegna ad estendere la mappatura con la raccolta dei dati provenienti dalle trasferte effettuate dal personale con autovetture di proprietà del personale stesso.

[1] Bluenergy Group S.p.A. fornisce energia verde a CiviBank dal 2017.

TOTALE CONSUMO DI ENERGIA GRI STANDARD 302-1

	UDM	2020	2019	2018
Consumi diretti di energia (da fonti non rinnovabili)	GJ	**7.478,46**	**8.322,61**	**8.553,47**
Gas naturale per riscaldamento	M3	155.778,00	163.405,00	169.518,00
GPL per riscaldamento	LITRI	2.324,62	2.012,18	2.612,08
Gasolio per autotrazione (flotta aziendale)	LITRI	25.345,25	38.806,23	38.757,91
Benzina per autotrazione (flotta aziendale)	LITRI	8.374,49	8.432,95	6.371,91
Consumi diretti di energia (da fonti rinnovabili)	GJ	**0**	**0**	**0**
Fotovoltaico	KWH	0	0	0
Consumi indiretti di energia	GJ	**14.967**	**14.602**	**14.360**
Energia elettrica acquistata, di cui:	KWh	2.738,43	2.723,87	2.757,46
- da fonti non rinnovabili	KWh	853,12	824,94	638,28
- da fonti rinnovabili	KWh	1.885,30	1.898,93	2.119,19
Energia termica/frigorifera, di cui:	KWh	1.419,05	1.332,24	1.231,39
- da fonti non rinnovabili	KWh	1.419,05	1.332,24	1.231,39
- da fonti rinnovabili	KWh	0	0	0
Totale consumo di energia	GJ	**22.445,38**	**22.924,61**	**22.913,35**
Totale consumo diretto di energia	GJ	7.478,46	8.322,61	8.553,47
Totale consumo indiretto di energia	GJ	14.966,92	14.602,00	14.359,88

NOTA Si tratta di energia termica e frigorifera distribuita attraverso una rete di mini - teleriscaldamento con centrale a trigenerazione che rappresenta in termini tecnologici una delle migliori soluzioni per l'efficienza energetica. In particolare, la trigenerazione rappresenta un campo specifico della cogenerazione che oltre alla produzione di energia elettrica consente di utilizzare l'energia termica recuperata - calore prodotto -, anche per produrre energia frigorifera, ovvero acqua refrigerata per il condizionamento o per i gruppi di raffreddamento.

Emissioni dirette di GHG (Scope 1) GRI Standard 305-1

	UDM	2020	2019	2018
Emissioni dirette di GHG	tCO2e	**401,40**	**454,19**	**463,29**
Gas naturale per riscaldamento / cogenerazione	tCO2e	315,09	331,83	346,88
GPL per riscaldamento	tCO2e	3,62	3,06	0,56
Gasolio per autotrazione (flotta aziendale)	tCO2e	64,53	100,67	101,81
Benzina per autotrazione (flotta aziendale)	tCO2e	18,16	18,63	14,04

NOTA Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di GHG espresse in CO2 equivalente, la fonte del fattore di conversione sono le linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020. Vengono compresi nel calcolo i seguenti gas: CO2, CH4, N2O. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2020.

Emissioni derivanti dai consumi indiretti di energia (Scope 2) GRI Standard 305-2

	UDM	2020	2019	2018
Emissioni derivanti dai consumi indiretti di energia (Scope 2)	tCO2e	**443,84**	**445,40**	**454,53**
Energia elettrica acquistata, di cui: da fonti non rinnovabili	tCO2e	198,90	210,85	223,70
Energia termica/frigorifera, di cui: da fonti non rinnovabili	tCO2e	244,94	234,55	230,83
Emissioni indirette all'interno dell'organizzazione suddivise per fonte energetica (Scope 2 - Location based)	tCO2e	815,90	811,56	821,57
Emissioni indirette all'interno dell'organizzazione suddivise per fonte energetica (Scope 2 - Market based)	tCO2e	415,47	401,75	310,84
Residual Mix 2019 0,000487				

NOTA Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di GHG espresse in CO2 equivalente, la fonte del fattore di conversione sono le linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020. Vengono compresi nel calcolo i seguenti gas: CO2, CH4, N2O. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2020.

Altre emissioni di gas serra indirette (Scope 3) GRI Standard 305-3

	UDM	2020
Viaggi di lavoro	tCO2	**2,96**
di cui treno	tCO2	0,48
di cui aereo	tCO2	2,47

NOTA Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di GHG espresse in CO2 equivalente, la fonte del fattore di conversione sono le linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020. Vengono compresi nel calcolo i seguenti gas: CO2, CH4, N2O. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2020.

Interventi di efficientamento energetico e impiego responsabile delle risorse

Per la riduzione degli impatti sull'ambiente dovuti ai consumi di energia, l'approccio di CiviBank è orientato al miglioramento continuo, ottenuto anche tramite un'attenta pianificazione di attività e interventi, oltre che ad una attività di sensibilizzazione del personale verso comportamenti che determinino una riduzione dei consumi energetici della Banca.

Grazie alla collaborazione con CiviESCo, la energy service company di Banca di Cividale, si è provveduto a realizzare sistemi di monitoraggio dei consumi energetici (elettrici e termici) finalizzati alla raccolta e conservazione dei dati al fine di redigere la Diagnosi Energetica secondo il D.L. 102/2014 e ss.mm.ii. e le linee guida ENEA. Il progetto ha coinvolto cinque filiali. Per quanto concerne invece la sede centrale di CiviBank, si è provveduto ad implementare ed aggiornare i sistemi di monitoraggio dei consumi realizzati all'epoca della costruzione della nuova struttura.

Sul fronte dei consumi diretti, la Banca si sta indirizzando verso l'utilizzo di vetture ibride per il proprio parco auto. Nel 2020 sono state sostituite due autovetture diesel con altrettante ibride; inoltre, il parco autovetture è stato implementato di un'ulteriore unità ibrida.

Per incentivare la diffusione dell'utilizzo di automobili elettriche o ibride sul territorio regionale, CiviBank ha messo a disposizione della comunità una colonnina per la ricarica gratuita degli automezzi all'esterno della propria sede centrale.

Da evidenziare che i consumi diretti di energia sono stati penalizzati dalle particolari impostazioni degli impianti di riscaldamento e condizionamento resesi necessarie per il mantenimento di una buona qualità dell'aria indoor negli ambienti di lavoro nelle condizioni di emergenza associate all'epidemia virale da Covid-19. Nello specifico, le centrali di trattamento dell'aria sono state impostate, ove possibile, in tutt'aria esterna eliminando la funzione di ricircolo dell'aria per evitare l'eventuale trasporto di agenti patogeni.

Nel corso del 2020 sono stati effettuati interventi di relamping presso alcune filiali (Trieste P.zza Garibaldi - parziale - e Conegliano), attraverso la sostituzione delle tradizionali lampadine e insegne con nuovi apparecchi a tecnologia LED, nonché la sostituzione di vecchie caldaie con nuove a condensazione. Sono state altresì sostituiti alcuni condizionatori-pompe di calore con modelli più efficienti dal punto di vista energetico. Le iniziative messe in atto hanno come obiettivo il risparmio di energia elettrica con una conseguente riduzione di emissioni di CO_2. Per l'anno 2021 sono già stati programmati ulteriori interventi di relamping e sostituzione di insegne con nuovi apparecchi più performanti.

CiviBank, data la natura dei suoi servizi e prodotti, nell'ambito delle proprie attività utilizza principalmente carta e cartucce per stampanti. Nel corso degli anni sono state attivate iniziative aventi l'obiettivo di minimizzare gli impatti ambientali delle attività della Banca attraverso l'impiego responsabile delle risorse: ne è esempio l'utilizzo diffuso della Firma Elettronica Avanzata (c.d. firma grafometrica), modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
AMBIENTE - E	GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. Si riferisce, in particolare, all' efficientamento energetico degli edifici con eventuale formazione potenziale di perdite operative.
		RISCHIO COMPLIANCE	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).

UN VIAGGIO DA FARE ASSIEME

SO-
CI-
AL

SUPPORTO AL SISTEMA IMPRENDITORIALE (PMI), ALLE FAMIGLIE E ALLE PERSONE

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Costante e potenziato sostegno alle famiglie e alle aziende del Nordest.
- Sostegno ai fornitori locali.
- Donazioni per l'acquisto di apparecchiature e presidi medici.
- Immutato supporto alle realtà locali che si impegnano a favore dello sviluppo sociale, culturale e sportivo della comunità e della promozione del territorio.

Valore economico generato e distribuito

Il valore economico generato e distribuito rappresenta la capacità di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i propri stakeholder.

Segue —>

Valore economico diretto generato e distribuito GRI Standard 201-1 *Valori espressi in migliaia di euro*		2020	2019	2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	79.946	78.318	78.224
20.	Interessi passivi e oneri assimilati (-)	(16.263)	-17.846	-17.794
40.	Commissioni attive	36.052	38.039	34.711
50.	Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	(4.754)	-5.488	-4.689
70.	Dividendi e proventi simili	35	160	10.549
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	1.117	276	564
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-	-	-
100.	Utile (perdita) da cessione o riacquisto di:	7.622	1.670	-143
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	6.613	362	-823
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.005	1.296	569
	c) passività finanziarie	5	12	111
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	(1.432)	62	-1.160
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-	-	-
	b) attività e passività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	(1.432)	62	-1.160
130.	Rettifiche di valore nette per rischio di credito di:	(22.475)	-25.090	-25.066
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(22.542)	-25.460	-25.055
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	67	370	-11
140.	Utili/perdite da modificare contrattuali senza cancellazioni	(45)	-61	-
200.	Altri oneri/proventi di gestione	8.655	8.228	8.040
220.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	(831)	-79	-11
250.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	(6)	-70	67
290.	Utile (perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-	-
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		**87.621**	**78.119**	**83.292**

Valore economico diretto generato e distribuito GRI Standard 201-1		2020	2019	2018
160.	b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione)	-17.200	-18.410	-19.963
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		**-17.200**	**-18.410**	**-19.963**
160.	a) spese per il personale (incluse le spese per reti esterne)	-40.855	-41.994	-41.157
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		**-40.855**	**-41.994**	**-41.157**
	Utile distribuito agli azionisti	-	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		**-**	**-**	**-**
160.	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-7.067	-6.803	-6.741
160.	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	-3.710	-3.452	-3.647
270.	Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-341	973	-858
VALORE ECONOMICO DISTRIB. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		**-11.118**	**-9.282**	**-11.246**
160.	b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-662	-762	-730
	Utile assegnato al fondo di beneficienza	-	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIB. A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE		**-662**	**-762**	**-730**
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		**-69.836**	**-70.448**	**-73.096**
170.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	1.391	-1.927	5.653
	a) impegni e garanzie rilasciate	224	-826	21
	b) altri accantonamenti netti	1.167	-1.101	5.632
180.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	4.954	4.816	2.646
190.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	59	63	58
220.	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	-	-	-
230.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-
240.	Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-	2.190
270.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variazione imposte anticipate e differite)	4.598	1.986	-2.394
	Utile destinato a riserve	6.783	2.733	2.043
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		**17.785**	**7.671**	**10.196**

Nel corso del 2020 CiviBank ha generato un valore economico di oltre 87 milioni di euro (in aumento rispetto all'anno precedente). Il valore economico distribuito dalla Banca è stato di quasi 70 milioni di euro (80,3% del valore economico generato).

Civibank opera prevalentemente nei servizi bancari e finanziari al dettaglio per le famiglie, le Piccole Medie Imprese (PMI), le organizzazioni no profit e le istituzioni locali dei territori in cui è presente. Le radici culturali della Banca trovano fondamento nel suo ruolo storico di azienda di credito creata per sostenere lo sviluppo dell'economia e del territorio: tale obiettivo è perseguibile se c'è una profonda conoscenza del tessuto economico e sociale in cui si opera e Civibank, con la totalità di dirigenti assunti dalla comunità locale (nell'ultimo triennio il 100% dei dirigenti è residente sul territorio) e personale residente nelle province in cui la Banca è presente, ne è garanzia.

Avvio e sostegno di attività economiche

Da sempre CiviBank supporta le PMI nella loro attività e sempre più anche verso i mercati internazionali che rappresentano opportunità strategiche per il nostro territorio che consentono di far affluire ulteriori risorse ai diversi settori produttivi.

Il contesto del 2020 è stato eccezionale e imprevedibile, con necessità radicalmente mutate per famiglie e imprese. CiviBank però ha confermato il proprio sostegno al territorio, con un +8,4% di finanziamenti erogati rispetto al 2019, per un totale di 661 milioni.

Banca di Cividale offre tutti i servizi bancari a supporto delle attività con l'estero per le piccole-medie imprese del territorio, garantendo gli strumenti di protezione dai rischi di natura commerciale e/o valutaria. La Banca, inoltre, vanta una rete di partnership strategiche e di Istituti corrispondenti in grado di supportare le operazioni commerciali in tutti i Paesi del mondo.

In particolare le aziende del Nordest hanno trovato in CiviBank un valido sostegno per affrontare la pandemia: +19,3% di nuovi finanziamenti alle PMI, per un valore totale di 485 milioni di euro (di cui 170 milioni sono finanziamenti legati all'emergenza Covid-19 che beneficiano della garanzia pubblica del Fondo di garanzia delle PMI).

CiviBank ha aderito a tutte le iniziative adottate dalle Regioni Friuli Venezia Giulia e Veneto per aiutare cittadini e imprese a far fronte all'emergenza (sospensioni, moratorie, supporto all'azione dei Confidi, fondi a tasso zero), collaborando costantemente con le Istituzioni per interventi finanziari di supporto alla clientela.

Ma non solo: perchè CiviBank, fedele al suo essere banca locale di relazione, ha dato puntuale consulenza alle imprese che si accingevano a completare le richieste di sostegno alle Regioni e successivamente sostegno nelle attività di verifica e ispezione.

L'attenzione dell'Istituto è stata rivolta anche alle categorie di professionisti: molti gli incontri in modalità videoconferenza per chiarire quali fossero gli impegni della banca nelle iniziative di supporto proposte dalle Regioni e come poi venivano declinate a livello pratico, sempre nell'ottica di una collaborazione a favore dello sviluppo del tessuto socio-economico locale.

Il sostegno allo sviluppo e alla crescita delle imprese avviene anche tramite la collaborazione con il sistema dei Confidi e alla convenzione con la Banca Europea per gli Investimenti, che ha consentito di reperire nuove risorse per finanziare a tassi di interesse competitivi le imprese locali e l'impulso al credito agevolato della Regione Friuli Venezia Giulia e nel Veneto, principalmente attraverso i Fondi di Rotazione costituiti a favore delle diverse categorie produttive.

In particolare nel Friuli Venezia Giulia, la pluriennale esperienza nella gestione delle risorse del Fondo di Rotazione per le Iniziative Economiche (FRIE) e del Fondo per lo Sviluppo delle PMI e dei Servizi, ha consentito di raggiungere una posizione leader, con domande per complessivi 99 milioni di euro di nuove operazioni di credito agevolato.

Tutela del Risparmio

I prodotti d'investimento registrano sempre un buon interesse e l'offerta dei conti di deposito riscontra annualmente un gradimento nelle scelte della clientela, confermando gli indirizzi conservativi, di ricerca di liquidità e sicurezza. ***Complessivamente la raccolta su questi strumenti ad elevato rendimento, ha superato i 520 milioni di euro, registrando una crescita rispetto all'anno precedente.*** Nell'ambito bancassicurazione, i prodotti offerti hanno rafforzato l'attenzione verso la protezione della persona e del patrimonio, focalizzandosi principalmente sulla protezione dei debitori da gravi eventi esterni che possono pregiudicare la capacità di far fronte agli impegni di rimborso di mutui e prestiti. Nel comparto dei conti correnti è attiva l'offerta di soluzioni diversificate in grado di soddisfare le specifiche esigenze della clientela.

Anche la previdenza complementare è una forma di tutela del risparmio. Civibank, grazie alla collaborazione con Arca Previdenza, propone ai suoi clienti prodotti che permettano in futuro di ottenere un reddito per una maggiore sicurezza economica, ricordando gli importanti vantaggi fiscali connessi.

L'attenzione verso i fornitori locali

CiviBank gestisce il processo di acquisto di beni e servizi secondo principi di trasparenza, correttezza e collaborazione al fine di garantire a tutti i fornitori pari opportunità, come riportato nel proprio Codice Etico e nel Regolamento interno delle Spese Generali e degli Investimenti. Tale Regolamento ha lo scopo di definire i criteri per una corretta ed uniforme gestione delle spese e degli investimenti di CiviBank stabilendo modalità operative, compiti e responsabilità dei vari soggetti coinvolti nelle fasi riguardanti la previsione di spesa, l'autorizzazione all'acquisto ed al pagamento, il controllo dei costi e la gestione dei contatti con i fornitori. La selezione dei partner di CiviBank non è legata a soli criteri di costo, ma anche a criteri appartenenti alla sfera dell'affidabilità tecnica, economica e patrimoniale e della responsabilità sociale.

La Banca, in tale contesto, predilige fornitori geograficamente provenienti dal territorio in cui opera e attivi nell'adozione di sistemi e modalità di gestione sostenibili, con una filiera produttiva chiara e trasparente, a conferma della vocazione territoriale dell'Istituto e con il fine ulteriore di ridurre le emissioni di CO_2 e i conseguenti impatti ambientali della CiviBank.

Nel corso del 2020, Banca di Cividale ha continuato a porre particolare attenzione nei confronti dei fornitori di beni e servizi, storici e nuovi, che risiedono in gran parte nelle aree di operatività della Banca, a conferma della vocazione territoriale dell'Istituto. La voce più rappresentativa è riferita ad acquisti di servizi esterni per le attività di elaborazione dei dati e servizi relativi ad adeguamenti normativi caratteristici del settore bancario, per i quali i fornitori sono situati al di fuori dei territori di operatività della Banca. Al netto di tali forniture, gli approvvigionamenti presso i restanti fornitori di beni e servizi (e.g. locazioni, manutenzioni immobili, servizi di pulizia, noleggio auto, ecc.) sono principalmente riconducibili a Società del territorio. Banca di Cividale si avvale di 585 fornitori, 234 dei quali attivati durante il periodo di rendicontazione.

Non si segnalano, durante il periodo di rendicontazione, modifiche significative riguardanti la Banca e la catena dei fornitori.

RELAZIONI CON I SOCI

La Banca di Cividale coniuga la logica d'impresa con l'agire socialmente responsabile, come definito nel proprio Statuto Sociale che sancisce la finalità mutualistica dell'Istituto in risposta alle istanze di promozione economica, morale e culturale che provengono dalla base sociale e dal territorio di riferimento della Banca. La Banca si ispira, nelle proprie attività, ai principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, ponendosi come obiettivo primario la creazione di valore anche per i propri Soci, che a fine 2020 risultano essere 14.315.

La figura del socio assume una particolare centralità nel momento in cui riveste anche la qualità di cliente della Banca, con agevolazioni riservate per specifici servizi.

Accanto ai prodotti finanziari e bancari economicamente più convenienti rispetto agli standard di listino, sono degne di nota le "Borse di studio previdenziali" destinate ai soci-studenti ed ai figli dei soci particolarmente meritevoli e la convenzione con il Policlinico "Città di Udine" che prevede sconti sulle prestazioni sanitarie effettuate in regime privato.

Sostegno alla Comunità

La Banca, consapevole del ruolo fondamentale che ricopre per lo sviluppo del contesto socio-economico e ambientale, individua le proprie scelte strategiche e le aree di intervento verso la collettività in coerenza con gli obiettivi di business secondo il principio di creazione di valore condiviso. Saper coniugare la logica di impresa con un agire socialmente responsabile costituisce per la Banca un elemento distintivo e caratterizzante della sua natura di banca del territorio. Solo un equilibrato sviluppo economico e sociale può favorire la crescita sostenibile di un'organizzazione. Tale principio trova espressione anche all'interno del Codice Etico di Civibank, dov'è stabilito il suo impegno a sostenere e promuovere - tramite erogazioni liberali, sponsorizzazioni, donazioni - iniziative di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività in cui opera.

CiviBank, nell'ambito dei propri compiti statutari ed istituzionali, sostiene direttamente iniziative solidali, culturali e sportive, per lo sviluppo della collettività in cui opera, tramite erogazioni liberali, sponsorizzazioni e contributi pubblicitari. Inoltre, supporta le attività di numerose piccole organizzazioni che sono attive nel no profit, organizzando, attraverso la propria rete, iniziative ed eventi di sensibilizzazione dei propri clienti sui temi della solidarietà.

Nello svolgere l'attività di tesoreria a favore di comuni, istituti scolastici, aziende pubbliche di servizi e consorzi pubblici, la Banca, ove previsto nel contratto di servizio, eroga contributi annuali agli enti citati per la realizzazione di progetti che hanno come obiettivo lo sviluppo sociale e culturale della comunità.

Ad esclusione dei contributi sopra citati, che vengono definiti per contratto con l'aggiudicazione del bando di gara, i criteri e le modalità per la concessione di patrocini, contributi liberali (beneficenza), sponsorizzazioni e contributi pubblicitari sono disciplinati da apposito regolamento "Regolamento sui criteri e le modalità per l'erogazione di contributo liberale, sponsorizzazione, contributo pubblicitario e l'autorizzazione al patrocinio".

Numerose sono le realtà no profit presenti sul territorio in cui opera Civibank. Queste realtà incontrano numerose difficoltà nel reperire i fondi necessari allo svolgimento delle loro attività sociali. In tale contesto, l'impatto che la Banca ha sul tessuto socio-economico è duplice: da un lato, le risorse distribuite consentono alle organizzazioni no profit del territorio di esplicare la loro funzione sociale; dall'altro, grazie alla nuova iniziativa di crowdfunding "CiviCrowd - Comunità di valori", la stessa contribuisce alla crescita delle associazioni del territorio offrendo formazione, strumenti e tecniche per la raccolta fondi, coinvolgendo l'intera comunità nel fattivo supporto dei progetti di utilità sociale.

Civi Crowd
Comunità di Valori

A febbraio 2021 ha preso avvio l'innovativa iniziativa ***CiviCrowd - Comunità di valori www.civibank.ideaginger.it*** per aiutare le realtà del terzo settore a sfruttare le potenzialità del crowdfunding (raccolta fondi on line) al fine di realizzare progetti di impatto per il territorio.

Sostegno economico, supporto formativo e un nuovo strumento tecnologico, sono le colonne portanti di CiviCrowd che si avvale del supporto ed esperienza di Ideaginger.it, piattaforma di crowdfunding con il tasso di successo più alto in Italia.

Nel corso del 2020 sono stati elargiti agli enti locali, per i quali la Banca svolge un servizio di tesoreria, contributi per un importo pari a 112 mila euro. Inoltre, CiviBank ha investito sul territorio 550 mila euro sotto forma di contributi e sponsorizzazioni destinati ad iniziative in ambito socio assistenziale, scolastico, formativo, culturale, sportivo e a manifestazioni aventi come scopo la promozione del tessuto produttivo locale.
Considerando i contributi a sostegno degli enti locali e l'investimento in attività promozionale, esclusa la pubblicità in senso stretto, il sostegno finanziario complessivo, rappresentativo dell'impegno sociale annuale sul territorio della banca, è nel 2020 di 662 mila euro (la diminuzione degli investimenti rispetto all'esercizio precedente è dovuta all'annullamento o alla sospensione di eventi e attività causa emergenza Covid -19).

DISTRIBUZIONE DEI CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI PER AMBITO DI INTERVENTO

Civibank, consapevole dell'importanza di favorire iniziative di educazione finanziaria, aderisce alla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, organismo costituito ad iniziativa dall'Associazione Bancaria Italiana per promuovere l'educazione finanziaria nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica consapevole e attiva, organizzando eventi formativi (per gli studenti e per il personale docente) per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica delle future generazioni.

Di fronte alle difficoltà che la pandemia da Covid-19 sta causando anche al tessuto sociale della comunità, CiviBank è rimasta sempre fedele al suo ruolo di banca del territorio: supporta progetti a favore di persone con disabilità e finanzia progetti e iniziative di carattere socio assistenziale; continua nell'attività di valorizzazione della cultura e del patrimonio storico del territorio, nella convinzione che tale impegno abbia un ruolo determinante a livello di impatti anche economici. La promozione del territorio è un'altra delle prerogative della Banca e il sostegno ad iniziative di sviluppo territoriale lo dimostra. CiviBank ha mantenuto la sua attiva presenza nel settore dello sport e del tempo libero non facendo mancare il suo sostegno alle società sportive che costituiscono un'importante forma di aggregazione sociale.

PRINCIPALI DONAZIONI IN AMBITO SOCIALE/PRO-BONO:

BENEFICIARIO	INIZIATIVA	AMMONTARE DELLA DONAZIONE (€)
Azienda sanitaria universitaria integrata di Udine - raccolta fondi avviata da Confindustria Udine	Emergenza Covid 19 - donazione a favore del Dipartimento di anestesia e rianimazione	45.000
Comitato FVG contro il Covid 19 - Uniti si vince	Emergenza Covid 19 - acquisto di presidi medici	5.000
Rete d'impresa FVG - capofila Ceccarelli Group	Emergenza Covid 19 - produzione e acquisto di mascherine	3.000
Progetto Riabilitazione Onlus	Emergenza Covid 19 - L'autismo ai tempi del Coronavirus: progetto di supporto psico-educativo on line	3.000
I Bambini delle Fate	Progetto di inclusione sociale "La Banca del Tempo Sociale" a favore bambini autistici	6.000
Associazione ABC Burlo	Sostegno alle attività a favore dei bambini e loro famiglie seguiti presso l'Ospedale Pediatrico Burlo Garofolo	4.000
Circolo culturale Gruppo Alpini di Buttrio	Raccolta fondi a favore del Distretto Sanitario di Cividale del Friuli	3.000
Consulta Regionale Associazioni delle Persone Disabili e loro Famiglie FVG	Borse di studio per tesi di laurea	2.000
Associazione Goffredo De Banfield	Sostegno alle attività a favore dei malati di Alzheimer	2.000
Special Olympics Italia	XXXI Giochi Nazionali Invernali Sappada 2020	1.500
Auxilia Foundation	Sostegno organizzazione evento online sulla sicurezza informatica rivolto alla comunità	1.500
Associazione Animaimpresa	Diffusione della cultura sulla sostenibilità	1.000

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
SOCIETÀ - S	SUPPORTO AL SISTEMA IMPRENDITORIALE (PMI), ALLE FAMIGLIE E ALLE PERSONE	RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza. Il rischio viene inteso come possibile perdita di opportunità relative al tema materiale.
		RISCHIO STRATEGICO E DI BUSINESS	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni del contesto competitivo.
		RISCHIO DI CREDITO	Possibilità che una variazione inattesa del merito creditizio di una controparte nei confronti della quale esiste un'esposizione, generi una corrispondente variazione inattesa del valore di mercato della posizione creditoria.

PRIVACY, SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Processo di verifica degli accessi ai locali della sede centrale da parte di soggetti terzi, a tutela della salute dei dipendenti.
- Predisposizione di un "Vademecum Coronavirus" interno in osservanza agli indirizzi sul tema espressi dal Garante Europeo EDPB e dall'Autorità Nazionale.
- Adozione di misure di sicurezza aggiuntive con l'attivazione dello smart working per i dipendenti.
- Informative mirate alla clientela sui possibili rischi connaturati all'uso dei canali digitali della Banca, visto che l'utilizzo si è intensificato durante l'emergenza Covid-19.

Il tema della sicurezza e protezione dei dati nel corso del 2020 è stato monitorato dal Data Protection Officer (DPO) che ad inizio anno ha predisposto e sottoposto al Titolare del trattamento, ovvero il Consiglio di Amministrazione di CiviBank, il proprio piano d'attività.

In tale ottica è stato attivato un controllo costante sull'osservanza delle misure di sicurezza fisica e logica adottate dall'azienda al fine di evitare che la riservatezza delle informazioni e dei dati personali oggetto di trattamento potesse venire violata. Tutto il personale è stato coinvolto nella formazione specifica sul tema della Cybersecurity, in maniera tale da aumentare la consapevolezza sui rischi di attacchi informatici che si possono verificare tramite phishing e ransomware.

Nell'intraprendere nuove attività progettuali, come la realizzazione del nuovo sito istituzionale, l'utilizzo di App o l'adozione di nuovi canali di distribuzione di prodotti, l'attività aziendale si è ispirata costantemente al principio della privacy by design e by default, con lo studio dell'adozione di misure tecniche ed organizzative tali da garantire il rispetto della tutela dell'interessato ab origine ed una particolare attenzione nella scelta dei fornitori.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto tutti i comparti aziendali sono impegnati a valutare preliminarmente l'affidabilità delle società terze con espresso riferimento alla conformità al GDPR ed alla presenza di certificazioni specifiche che attestino l'adozione di misure di sicurezza di protezione dei dati adeguate all'evoluzione tecnologica e alla natura dei dati trattati.

L'attenzione di Civibank verso la molteplicità di dati di cui entra in possesso, ha portato nel corso dell'anno a sviluppare un progetto volto ad analizzare con maggiore dettaglio la tipologia dei servizi adottati per garantire costantemente la sicurezza informatica, ed in tale ambito è stata sviluppata una metodologia di analisi del relativo rischio tenendo in considerazione gli effetti che la diffusione, cancellazione ed indisponibilità del dato possono avere anche per l'interessato.

Per la tutela dei clienti, si è passati all'adozione di misure più sofisticate di autenticazione forte (S.C.A. Strong Customer Authentication) per accedere ai servizi on line, in linea con quanto richiesto dalla normativa di settore.

Grazie alla costante attenzione e all'adozione di misure di sicurezza, nell'ultimo triennio non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti.

La gravità della situazione sanitaria causata dal diffondersi del Coronavirus e i provvedimenti eccezionali ed urgenti assunti dal Governo Italiano per limitare il diffondersi della pandemia, hanno avuto un risvolto importante sui temi del trattamento e protezione dei dati personali. La Banca, avendo obbligo di tutelare i propri lavoratori in osservanza delle disposizioni di tutela e sicurezza sul luogo di lavoro, ha attivato tutti i protocolli previsti da normativa al fine di evitare o minimizzare il rischio di contagio al proprio interno e, in tale ottica, ha attivato per la sede centrale un processo di verifica degli accessi ai locali della banca o uffici di direzione dei soggetti terzi (mediante la compilazione di specifico questionario individuale). Trattandosi di ulteriori e nuovi dati personali da gestire, è stata predisposta apposita informativa, nominato un incaricato del trattamento specifico personale, adottate particolari misure tecniche per la protezione dei dati acquisiti e modificato il registro dei trattamenti, inserendo questa particolare attività in capo alla competente unità organizzativa.

La Banca ha realizzato per i propri dipendenti un "Vademecum Coronavirus", in osservanza agli indirizzi sul tema espressi dal Garante Europeo EDPB e dall'Autorità Nazionale: tale documento è volto a gestire anche i casi di sospetto contagio, per il tramite del Medico aziendale e della Direzione Risorse Umane, estendendo così al particolare flusso informativo "dipendente/azienda" le misure di sicurezza e di protezione dei dati già in essere.

Inoltre, l'emergenza da Covid-19 ha reso necessaria l'attivazione dello smart working per parte dei dipendenti, richiedendo l'adozione di misure di sicurezza aggiuntive per tutto il personale coinvolto. Sono stati infatti rafforzati i monitoraggi da parte dei competenti comparti aziendali sulle workstation, effettuando con cadenza settimanale un Vulnerability Assessment ed è stata attivata obbligatoriamente l'autenticazione a due fattori c.d. 2FA, per l'accesso alla posta elettronica aziendale.
Considerando che una delle conseguenze principali della pandemia sull'attività bancaria è stata l'incremento della fruizione dei servizi tramite i canali on line, e che a livello globale si sono intensificati episodi di truffe in rete a danno dei clienti, CiviBank ha ritenuto utile informare la propria clientela dei possibili rischi connaturati all'uso del canale digitale, nonché fornire gli accorgimenti utili per riconoscere attacchi malevoli. La promozione dell'awareness è stata realizzata inviando apposita mail "Proteggiti dalle truffe on line" alla clientela e riportata testate giornalistiche locali.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
SOCIETÀ - S	PRIVACY, SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI	RISCHIO DI COMPLIANCE	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).
		RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dalla inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. In questo specifico caso, il rischio operativo comprende anche il rischio privacy, ossia la probabilità d'accadimento di una minaccia che possa compromettere la riservatezza, l'integrità o la disponibilità di un dato personale dal quale possano derivare la violazione di diritti e libertà delle persone fisiche; e il rischio legale, ossia l'esposizione ad ammende, sanzioni pecuniarie o penalizzazioni derivanti da provvedimenti assunti dall'Organo di Vigilanza o da potenziali perdite economiche conseguenti a procedimenti giudiziari pendenti nei confronti della Banca.
		RISCHIO INFORMATICO	Rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione e di quote di mercato in relazione all'utilizzo di tecnologia dell'informazione e della comunicazione.

SVILUPPO DI PRODOTTI ETICI

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Tempestiva attivazione di tutti gli strumenti pubblici e privati realizzati per favorire le famiglie in difficoltà nel pagamento delle rate dei mutui.
- Prosecuzione del progetto di Microcredito etico-sociale.

Banca di Cividale, come stabilito nel Codice Etico, ambisce a divenire punto di riferimento per le famiglie, gli enti e gli operatori economici del territorio in cui opera al fine di promuoverne la crescita culturale, economica e sociale.

In particolare, l'impegno della Banca a sostegno della comunità si concretizza con l'inclusione di finalità sociali nell'offerta dei diversi strumenti di credito agevolato che assumono particolare rilevanza per la clientela che si trova ad attraversare momenti di particolare difficoltà dovuti alla crisi economica, come accaduto per l'emergenza Covid-19, o calamità naturali.

Il valore monetario dei prodotti/servizi della Banca con finalità sociali per linea di business è di seguito riportato:

VALORE TOTALE DEI FINANZIAMENTI PER FINALITÀ SOCIALE RISPETTO AL VALORE TOTALE DEI FINANZIAMENTI EROGATI NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE - GRI STANDARD SECTOR SPECIFIC FS7

	UDM	2020	2019	2018
Valore monetario dei prodotti/numero di transazioni o clienti dei servizi con finalità sociali per ciascuna linea di business (retail banking, commercial and corporate banking, insurance)	MIGLIAIA €	**357**	**352**	**428**
Credito erogato alla famiglie consumatrici	MIGLIAIA €	47	80	110
Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. E fam. Produttrici)	MIGLIAIA €	0	0	0
Credito erogato a associazioni, enti, condomini, enti religiosi	MIGLIAIA €	310	272	318
Valore monetario totale generato da ciascuna linea di business	MIGLIAIA €	**661.100**	**609.800**	**531.200**
Credito erogato alla famiglie consumatrici	MIGLIAIA €	175.700	205.200	161.800
Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. E fam. Produttrici)	MIGLIAIA €	484.300	402.900	367.900
Credito erogato a associazioni, enti, condomini, enti religiosi	MIGLIAIA €	1.100	1.700	1.500
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità sociale sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	**0,05%**	**0,06%**	**0,08%**
Credito erogato alla famiglie consumatrici	%	0,03%	0,04%	0,07%
Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. E fam. Produttrici)	%	0,00%	0,00%	0,00%
Credito erogato a associazioni, enti, condomini, enti religiosi	%	28,18%	16,00%	21,18%

NOTA Valori totali: report prodotto a partire da dati gestionali provenienti dagli applicativi aziendali e successivamente elaborati dal Risk Management, attivando verifiche con i tabulati delle procedure leasing. Si precisa che l'importo inserito è relativo all'erogato e non al totale deliberato. Le informazioni non includono le nuove erogazioni in Bonis esclusi forborne, accolli, frazionamenti e rinegoziazioni.

Inclusione finanziaria

Durante l'anno 2020, proseguendo nel solco delle attività realizzate nel corso degli anni precedenti, la Banca si è focalizzata nel mantenere l'offerta di credito adeguata alle esigenze espresse dalle famiglie per favorire l'acquisto della casa.

È proseguito l'utilizzo, da parte della clientela in possesso dei requisiti, delle agevolazioni previste nel territorio del Friuli Venezia Giulia dal Fondo regionale di garanzia per l'edilizia residenziale, che prevedono una garanzia gratuita per i beneficiari, nonché la presentazione di domande di contributo per la prima casa.

Nel contesto dell'emergenza sanitaria la Banca ha attivato prontamente tutti gli strumenti pubblici e privati realizzati per favorire le famiglie in difficoltà nel pagamento delle rate dei mutui, operando in maniera generalizzata le facilitazioni consentite dai provvedimenti emergenziali.

Gli strumenti di credito agevolato messi a disposizione dalla regione Friuli-Venezia Giulia includono anche il Fondo di Garanzia Lavoratori per l'accesso al credito da parte dei lavoratori precari. Tale fondo è finalizzato ad agevolare l'accesso al credito da parte dei lavoratori precari quale strumento per superare situazioni temporanee di disagio (e.g. disoccupazione, cassa integrazione) e per limitare le conseguenze negative derivanti dall'instabilità della condizione lavorativa.

Inclusione sociale

Le azioni intraprese nell'ambito dell'inclusione sociale, a dimostrazione del radicamento nel territorio dell'Istituto e della vicinanza della Banca alla sua gente, sono finalizzate alla riduzione del disagio personale e familiare, della povertà e dell'emarginazione. ***In tale contesto, è proseguito il progetto di Microcredito etico-sociale, per assicurare a persone svantaggiate strumenti validi finalizzati all'inserimento lavorativo o al sostegno a nuclei familiari in stato di bisogno.***

Tale attenzione indirizzata verso una fascia di clientela considerata al momento fragile o non bancabile si è concretizzata con la stipula di due accordi con la Caritas Diocesana di Udine e la Fondazione Friuli. I prestiti, per un plafond complessivo di 150 mila euro, andranno a sostenere le spese per la frequenza di corsi di qualificazione o riqualificazione professionale, per il conseguimento di patenti, permessi ed altre abilitazioni o altri interventi finalizzati all'inserimento lavorativo socio occupazionale di persone o nuclei familiari che si trovano in stato di bisogno.

Banca di Cividale si impegna a sostenere l'attività di scuole e Università locali che devono fare i conti con le sempre più scarse risorse a loro disposizione. L'Istituto è molto attento alla formazione e all'educazione di bambini e ragazzi, il futuro del territorio di riferimento, infatti l'offerta commerciale è caratterizzata anche dalla gamma di prodotti denominata "Civiprestito", tra cui spicca "Civiprestito Scuola", il finanziamento senza interessi e commissioni pensato per agevolare le famiglie degli studenti nell'affrontare l'acquisto di libri, strumentazioni informatiche e strumenti musicali. Le iniziative rivolte al sostegno agli studi, includono il "Prestito d'onore" rivolto agli studenti universitari, che prevede un'erogazione fino a 2.000 euro annui senza interessi.

Nell'ambito dell'intermediazione assicurativa, l'offerta della Banca sui prodotti di puro rischio si sviluppa su tre ambiti: tutela della persona, tutela del patrimonio, protezione del debito.

I prodotti di tutela della persona forniscono tutele in caso di infortuni e malattie gravi o invalidanti, con diverse possibilità di indennizzo, che vanno dalla copertura delle spese mediche alla corresponsione di un capitale o una rendita vitalizia al verificarsi di eventi gravi che pregiudicano la salute e la capacità lavorativa.

I prodotti assicurativi per la tutela del patrimonio riguardano la responsabilità civile e la protezione dell'abitazione, quest'ultima costituisce spesso la principale consistenza del patrimonio familiare e va perciò adeguatamente protetta, con garanzie rivolte sia verso i possibili danni diretti (es. incendio o altri eventi) che indiretti (es. furto o danni al contenuto).

La protezione del debito, infine, ha l'obiettivo di tenere indenne il debitore ed i suoi familiari da eventi che possano pregiudicare la capacità di far fronte all'impegno di pagamento; essi vanno da tutele temporanee, come il pagamento delle rate in caso di perdita del lavoro o inabilità temporanea al lavoro, sino a garanzie che estinguono il debito in casi eventi gravi come l'invalidità permanente o la morte del debitore.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
AMBIENTE - E SOCIETÀ - S	SVILUPPO DI PRODOTTI ETICI GREEN	RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza.
		RISCHIO STRATEGICO E DI BUSINESS	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni del contesto competitivo.

INNOVAZIONE, QUALITÀ DEL SERVIZIO, ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Continuità nelle attività di consulenza e servizi a garanzia della clientela.
- Intensificazione delle attività digital.

Il cliente è al centro delle scelte strategiche ed operative di CiviBank. Un'attenta gestione dei rapporti con la clientela è infatti di fondamentale importanza per mantenere un livello alto di soddisfazione e di fidelizzazione degli stessi.

La relazione con i clienti di CiviBank si fonda sull'attenzione e sull'ascolto costante per offrire prodotti e servizi in continua evoluzione adeguati ai loro bisogni e al loro profilo di conoscenza. Operativamente, ogni cliente è associato ad un referente di filiale (consulente privati o consulente imprese) al fine di garantire una periodica attività di relazione.

La relazione con la clientela è gestita dalla Direzione Commerciale alla quale riportano gli uffici Mercato retail, Mercato imprese, Leasing, Prodotti e servizi, Marketing e Comunicazione. A valle della Direzione Commerciale è inserita la rete distributiva delle filiali organizzata in quattro macro aree.

CiviBank orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti dando particolare ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. Costituisce obiettivo prioritario della Banca la piena soddisfazione delle esigenze dei propri clienti al fine di creare un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà, efficienza e professionalità. In tale contesto, rivestono particolare importanza i frequenti contatti tra cliente e consulente in quanto costituiscono momenti di dialogo attraverso il quale la Banca ha la possibilità di recepire, oltre ai bisogni del cliente, anche le sue aspettative nei confronti della Banca.

Tramite il sito internet della Banca è inoltre possibile richiedere informazioni attraverso la compilazione di appositi form. CiviBank è anche presente sui social media (Facebook, LinkedIn, YouTube) secondo finalità istituzionali e di interesse generale, per ascoltare opinioni e per informare in tempo reale gli utenti delle iniziative e dei servizi offerti, che possono poi approfondire sul sito internet civibank.it.

A testimonianza di questo costante impegno e attenzione, e in linea con i precedenti anni di rendicontazione, nel corso del 2020 le attività di marketing e comunicazione, nonché di informativa dei prodotti e servizi non hanno dato luogo a casi di non conformità con i regolamenti in essere.

Alle modalità d'ascolto attivo sopra descritte si aggiunge, un ulteriore presidio a favore della clientela, rappresentato dall'Ufficio Reclami, i cui riferimenti sono facilmente reperibili sul sito istituzionale www.civibank.it, all'interno del quale vi è una pagina dedicata.

L'unità operativa preposta all'analisi e gestione delle lamentele scritte dei clienti, inserita nella Funzione di Compliance, oltre a garantire indipendenza di giudizio ed applicazione dei principi di trasparenza e correttezza nel rapporto banca- cliente, è deputata a proporre e segnalare ai diversi comparti aziendali le opportune azioni di miglioramento volte a migliorare la relazione con il cliente, considerando i reclami un importante key risk indicator di possibili problematiche diffuse.

Durante l'anno 2020 l'Ufficio Reclami ha gestito 213 lamentele di cui 129 attinenti i servizi bancari ed 84 i servizi finanziari, numeri che si ritengono limitati in rapporto al numero complessivo di clienti della banca ed alla molteplicità di servizi prestati.

La Banca è attiva nelle iniziative volte all'innovazione ed alla digitalizzazione dei prodotti, servizi e processi collaborando con i suoi partner tecnologici e di prodotto.

Con il nuovo partner informatico CSE, al fine di rendere più efficiente il processo di vendita del prodotto/servizio sia in termini di tempo che in termini di costi, sono state introdotte le firme grafometriche per le operazioni in filiale e la firma digitale sui documenti contrattuali per l'apertura a distanza del conto online ContoGreen. Sempre relativamente alle nuove tecnologie sono stati installati gli ATM multifunzionali e le casse automatiche nelle filiali (attualmente sono presenti 20 casse automatiche in altrettante filiali) con il maggior traffico di clientela al fine di offrire servizi rapidi al cliente evitando attese e file di attesa allo sportello.

Nel 2020, nell'ambito dello sviluppo dei servizi di pagamento previsti dalla Direttiva PSD2 (Payment Services Directive), sono state introdotte ulteriori novità legate all'autenticazione dei clienti che operano a distanza, con l'obiettivo di accrescere la sicurezza in tutte le operazioni di pagamento, la c.d. SCA (Strong Customer Authentication) o autenticazione forte, ossia una pluralità di fattori di autenticazione.

Durante la primavera 2020, nel periodo iniziale dell'emergenza Covid-19, tutti gli esercenti della Banca con terminali POS attivi sono stati abilitati al servizio di incasso a distanza Pay-by-link, in partnership con Nexi.

Parallelamente è cresciuta la diffusione dei servizi di mobile payment, sia sui consueti circuiti nazionali e internazionali, con il partner Nexi, attraverso le applicazioni Nexi Pay, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, che attraverso la fintech Satispay, indipendente dai circuiti delle carte di credito / debito.

Infine, tutti i clienti consumatori hanno potuto accumulare fino a 150 euro con il Cashback di Stato nel periodo di Natale, attivando le proprie carte di pagamento sia attraverso l'App IO che in modalità semplificata attraverso le App Nexi PAy, YAP e Satispay. L'iniziativa prosegue nel 2021.

COMUNICAZIONE ALL'AVANGUARDIA

Il 2020 ha visto la nascita di importanti progetti di comunicazione, tutti con l'obiettivo comune di mettere l'innovazione al servizio del cliente: il rinnovo del sito CiviBank, il lancio della nuova app e la creazione di un progetto di comunicazione integrata multicanale.

Nuovo sito

Il nuovo sito CiviBank è il frutto di un lungo progetto di ricerca e pianificazione basato su un principio fondamentale: mettere il cliente al centro. Per questo non si è trattato di un semplice restyling grafico, ma è nato da una serie di sondaggi alla clientela, a cui è stato chiesto di esprimere i propri reali bisogni rispetto all'offerta CiviBank. I risultati sono stati la base per dei workshop interni, che hanno coinvolto più uffici e dipendenti delle filiali, per definire le personas associabili alla clientela, i relativi bisogni e i servizi più adatti a soddisfarli. La nuova identità grafica e i contenuti delle pagine sono stati creati sulla base di questo lavoro di studio, in modo da creare una fruizione intuitiva che mette il rispondere alle domande reali del cliente al centro del nuovo design. Con il nuovo anno il sito è stato messo online.

Nuova app

La app CiviBank è stata rinnovata, in modo da offrire alla clientela un'esperienza più semplice e fluida. Anche in questo caso non si è trattato di un semplice rinnovamento grafico, ma di un'innovazione sostanziale, con l'obiettivo di rendere la fruizione dei servizi digitali sempre più facile e accessibile per tutti. La nuova app, inoltre, integra e migliora i già presenti sistemi di sicurezza, in modo da proteggere sempre meglio tutti i clienti CiviBank dai rischi informatici e dai tentativi di truffa.

Nuovo piano di comunicazione

La seconda metà del 2020 ha visto il rinnovo e l'ampliamento del piano di comunicazione, con una graduale integrazione di più canali, iniziando dai social, proponendo nuovi contenuti su Facebook e LinkedIn. Allo stesso tempo si è progettata una strategia per comunicare non solo prodotti, ma argomenti di interesse (news istituzionali, educazione finanziaria, sostenibilità e Agenda 2030) attraverso i canali più adatti a raggiungere il pubblico per cui tali argomenti siano rilevanti (social, stampa locale, sito, pubblicità). Il progetto ha incluso la messa a punto di un nuovo strumento di comunicazione interna, la newsletter Radio Banca, il cui obiettivo è di integrare i due flussi di comunicazione ("esterno" e "interno") e alimentare il senso di coinvolgimento e di appartenenza dei dipendenti CiviBank. Il primo volume è stato pubblicato con il nuovo anno.

NOVITÀ DIGITAL

Sono molti i progetti in ambito digital che CiviBank porterà a termine entro il 2021 per offrire alla clientela servizi innovativi di qualità.

Conto corrente online e Onboarding con riconoscimento tramite video selfie

Sarà presto disponibile un Conto corrente online dedicato a tutti i residenti in Italia, con zero spese fisse di gestione. Inoltre, con il nuovo Onboarding, i futuri clienti potranno aprire il Conto online in pochi minuti, grazie ad un sistema di video riconoscimento digitale.

Marketing automation e Chatbot

Conoscere e approfondire le passioni e gli interessi dei clienti darà a CiviBank la possibilità di dedicare loro nuovi prodotti e servizi in linea con le esigenze e aspettative.
Per ricevere costante supporto e informazioni sulle proposte della Banca sarà prossimamente disponibile, nel sito internet e nell'home banking, un Chatbot per rispondere rapidamente ai quesiti più comuni facendo risparmiare tempo all'utente.

Polizze temporanee attivabili dall'home banking

Grazie alla partnership con Yolo, nei primi mesi del nuovo anno verrà offerto il servizio di attivazione polizze temporanee attraverso il canale home banking CiviBank.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
SOCIETÀ - S	INNOVAZIONE, QUALITÀ DEL SERVIZIO E ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dalla inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. In questo specifico caso, il rischio operativo comprende anche il rischio legale, ossia l'esposizione ad ammende, sanzioni pecuniarie o penalizzazioni derivanti da provvedimenti assunti dall'Organo di Vigilanza o da potenziali perdite economiche conseguenti a procedimenti giudiziari pendenti nei confronti della Banca; e il rischio di condotta.
		RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza.
		RISCHIO INFORMATICO	Rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione e di quote di mercato in relazione all'utilizzo di tecnologia dell'informazione e della comunicazione.

Diversità, pari opportunità e inclusione

All'interno della Banca di Cividale, tutti i processi di gestione del personale a partire dalla selezione, fino a tutta l'evoluzione del rapporto di lavoro, sono improntati al rispetto dei principi di non discriminazione e all'attuazione di politiche e strategie di pari opportunità. Al fine di mitigare i rischi di discriminazione e di rispetto dei diritti umani la Banca si è dotata di una policy su Diversità e sui Diritti Umani.

L'azienda si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale, evitando ogni sorta di discriminazione, di illecito condizionamento o di indebito disagio.

Nelle relazioni di lavoro interne ed esterne di CiviBank non sono ammessi atti di violenza psicologica oppure atteggiamenti o comportamenti discriminatori o lesivi della persona per motivi legati all'etnia, colore, lingua, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale, origine, condizione sociale, stato civile, espressione individuale, condizione militare o di reduce di guerra, orientamento sessuale, identità di genere, condizione fisica o di salute, disabilità fisica o mentale, età, convinzioni personali e qualsiasi altra caratteristica o condizione personale.

Inoltre, le funzioni aziendali competenti garantiscono il rispetto del criterio di non discriminazione e adottano opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo anche nelle fasi di selezione, assunzione, valutazione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale.

CiviBank è un datore di lavoro che garantisce pari opportunità e non ammette discriminazioni nei confronti di alcun individuo. Assume ogni decisione gestionale relativa al personale, oltre che in base a criteri di merito, nel rispetto del principio delle pari opportunità. In particolare, il principio delle pari opportunità viene adottato per tutti gli aspetti dell'occupazione, incluse le fasi di selezione, assunzione, training, avanzamento di carriera o eventuale licenziamento. CiviBank è sottoscrittore della Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" (documento promosso dall'Associazione Bancaria Italiana) che declina l'impegno a valorizzare le proprie politiche aziendali, in coerenza con le specificità anche dimensionali e operative di ciascun firmatario, secondo direttrici volte a promuovere e rafforzare la diversità, anche di genere, ad ogni livello dell'organizzazione.

Banca di Cividale si impegna a garantire alle persone uguale accesso a lavoro, servizi e programmi, indipendentemente da caratteristiche personali non connesse a prestazioni, competenze, conoscenze o qualifiche. A tal fine vengono adottate azioni, pratiche, processi e servizi che non limitino l'accesso agli stakeholder coinvolti. Non è tollerata alcuna forma di limitazione implicita o esplicita riferita a qualsiasi tipo di diversità.

Inoltre, l'impegno di Banca di Cividale nella crescita della cultura e della valorizzazione delle diversità, nonché del rispetto delle pari opportunità, si realizza anche attraverso vari interventi gestionali e formativi, nonché tramite la stipula di apposite convenzioni per l'assunzione di personale diversamente abile. A tale proposito, è in corso una convenzione con i centri per l'impiego locali e le società di somministrazione per favorire l'assunzione di personale appartenente alle categorie protette.

Con il fine di favorire il rispetto delle diverse situazioni personali, CiviBank adotta soluzioni volte a garantire l'equilibrio tra vita professionale e vita privata.

All'interno del Codice Etico si precisa che chiunque ritenga di essere stato oggetto di discriminazioni o molestie è tenuto a segnalare l'accaduto alle competenti funzioni della Banca che, dopo aver attentamente valutato le specifiche circostanze e la gravità dei comportamenti, adotteranno gli opportuni provvedimenti. In linea con i precedenti cicli di rendicontazione, nel corso del 2020 non sono stati documentati episodi di discriminazione. Rispetto all'equilibrio di genere, in Consiglio di Amministrazione è assicurata la presenza di almeno due membri per il genere meno rappresentato, in linea con quanto descritto all'interno del documento "Composizione quali–quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione della Banca di Cividale". Tra i dipendenti è del 41% la quota di risorse femminili rispetto all'intero organico.

Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti - GRI Standard 405-1

Composizione degli organi di governo	UDM	2020 Donne	2020 Uomini	2020 Totale	2019 Donne	2019 Uomini	2019 Totale	2018 Donne	2018 Uomini	2018 Totale
Totale componenti del CdA	n	2	7	9	2	7	9	2	7	9
di cui consiglieri indipendenti	n	1	1	2	1	1	2	1	1	2
di cui esecutivi	n	0	3	3	0	3	3			0
Totale componenti del CdA	%	22%	78%	-	22%	78%	-	22%	78%	-
Suddivisione per età										
<= 29 anni (numero)	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<= 29 anni (%)	%	0%	0%	-	0%	0%	-	0%	0%	-
30-50 anni (numero)	n	0	0	0	0	0	0	1	0	1
30-50 anni (%)	%	0%	0%		0%	0%	-	11%	0%	-
>= 51 anni (numero)	n	2	7	9	2	7	9	1	7	8
>= 51 anni (%)	%	22%	78%	-	22%	78%	-	11%	78%	-

Numero di dipendenti per livello di inquadramento ed età	UDM	2020 <= 29 anni	2020 30 - 50 anni	2020 >= 51 anni	2019 <= 29 anni	2019 30 - 50 anni	2019 >= 51 anni	2018 <= 29 anni	2018 30 - 50 anni	2018 >= 51 anni
Dirigenti	n	0	3	10	0	1	9	0	1	9
	%	0%	0,8%	5%	0%	0%	4%	0%	0%	4%
Quadri Direttivi	n	0	118	116	0	126	124	0	117	125
	%	0%	32,5%	57,7%	0%	34%	60%	0%	32%	62%
3° area professionale	n	17	240	73	22	246	72	23	245	66
	%	100%	66,1%	36,3%	85%	66%	35%	96%	67%	33%
2°area professionale	n	0	2	2	4	2	3	1	4	2
	%	0%	0,6%	1%	15%	1%	1%	4%	1%	1%
Totale	n	**17**	**363**	**201**	**26**	**375**	**208**	**24**	**367**	**202**

Numero di dipendenti per livello di inquadramento e genere	UDM	2020 Donne	2020 Uomini	2020 Totale	2019 Donne	2019 Uomini	2019 Totale	2018 Donne	2018 Uomini	2018 Totale
Dirigenti	n	1	12	13	2	8	10	1	9	10
Quadri Direttivi	n	60	174	234	60	190	250	56	186	242
3° area professionale	n	176	154	330	182	158	340	181	153	334
2°area professionale	n	3	1	4	6	3	9	6	1	7
Totale numero di dipendenti	n			**581**			**609**			**593**

Numero totale di dipendenti	2020 Donne	2020 Uomini	2020 Totale	2019 Donne	2019 Uomini	2019 Totale	2018 Donne	2018 Uomini	2018 Totale
Dipendenti per genere	240	341	581	250	359	609	244	349	593
Percentuale di dipendenti per genere	41%	59%	100%	41%	59%	100%	41%	59%	100%

AWMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
SOCIETÀ – S DIRITTI UMANI - S	DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali.
		RISCHIO COMPLIANCE	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).

VERSO TUTTE LE DESTINAZIONI

GOV-ERN-ANCE

ETICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE DEL BUSINESS

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Attivazione della procedura di gestione delle emergenze con il Business Continuity Team.
- Aggiornamento della Parte Speciale del Modello Organizzativo D. Lgs. 231/01 dedicata alla Salute e Sicurezza sul lavoro con richiamo al "Vademecum Coronavirus".
- Rafforzamento dell'attenzione sul rischio riciclaggio e crimine finanziario.
- Predisposizione di una sezione ad hoc nel sito aziendale "Emergenza Coronavirus" contenente le modifiche temporanee all'orario di apertura al pubblico e predisposizione di "Avvisi alla Clientela" all'ingresso e all'interno dei locali sugli orari di operatività e sulle regole di sicurezza da adottare.

Banca di Cividale è dotata di un proprio Codice Etico dove sono indicati i valori morali ed i principi fondamentali cui il Presidente, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Alta Direzione e tutto il personale della Banca ispirano la propria condotta nello svolgimento dell'attività professionale. Il Codice Etico è il frutto dell'evoluzione compiuta dalla Banca in un percorso di continuo miglioramento ricercato da Amministratori, Management e Personale, individuando e seguendo i valori essenziali rappresentativi del modo d'essere e del modo di "fare banca" caratteristici di CiviBank. Integrità, etica, trasparenza, equità, imparzialità, legalità e responsabilità sono alcuni dei principi generali indicati nel Codice Etico su cui CiviBank fonda la conduzione delle attività aziendali.

I principi contenuti nel Codice Etico integrano altresì le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare, in virtù delle normative vigenti, dei contratti di lavoro, delle procedure interne, nonché dei codici di comportamento cui la Banca ha aderito o che ha emanato internamente.

Tra questi:

- il Codice di Comportamento per il Personale;
- il Codice disciplinare;
- il Regolamento Concernente i rapporti degli Esponenti Bancari, Dipendenti, Collaboratori e Promotori Finanziari;
- le policy di gestione dei conflitti di interesse.

Tali policy sono articolate in base alla normativa specifica di riferimento, in particolare per quanto riguarda gli affidamenti e le condizioni (art. 136 TUB, norme CONSOB sulle parti correlate e Banca d'Italia sulle attività con soggetti collegati), prevedendo specifici iter procedurali. Per i servizi finanziari (secondo le previsioni del TUF e del Regolamento Intermediari CONSOB), sono invece previste soluzioni tecnico/organizzative e una disclosure ai clienti per particolari situazioni non altrimenti gestibili.

Banca di Cividale, sensibile all'esigenza di diffondere e consolidare la cultura della trasparenza e dell'integrità, nonché consapevole dell'importanza di assicurare condizioni di correttezza nella conduzione degli affari e nelle attività aziendali, si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in linea con le prescrizioni del D. Lgs. n. 231/2001 (di seguito anche "Modello Organizzativo"), di cui il Codice Etico di CiviBank costituisce componente fondamentale.

La Banca ritiene che l'adozione di tale Modello Organizzativo, costituisca, al di là delle prescrizioni di legge, un ulteriore valido strumento di sensibilizzazione di tutti i dipendenti e di tutti coloro che a vario titolo collaborano con CiviBank, al fine di far seguire, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e trasparenti in linea con i valori etico-sociali cui si ispira nel perseguimento del proprio oggetto sociale, e tali comunque da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto.

L'impegno di CiviBank nella prevenzione e lotta alla corruzione si esplica anche attraverso la comunicazione dei sopracitati documenti interni. In particolare, il Modello Organizzativo che include le prassi anticorruzione, viene consegnato a tutti i neoassunti di Banca di Cividale in fase di inserimento. Inoltre, tutti gli accordi di fornitura prevedono, in via generale, una clausola che stabilisce il necessario rispetto dei presidi di controllo stabiliti dallo stesso. L'attuazione del Modello Organizzativo è affidata ad un Organismo di Vigilanza ("ODV") con il compito di presidiare il rispetto e il corretto funzionamento dello stesso. L'ODV è altresì incaricato di monitorare il rispetto e l'applicazione del Codice Etico, nonché destinatario di eventuali richieste di informativa e di segnalazioni di violazioni del Modello Organizzativo o del Codice Etico.

Al fine di monitorare e prevenire i rischi di corruzione, Banca di Cividale ha adottato, già nel 2019, una Politica Anticorruzione esaminata e approvata dal Consiglio di Amministrazione, che stabilisce gli obblighi e i principi di comportamento da rispettare, per tutti coloro che operino in nome o per conto della Banca. Con tale politica CiviBank ha affermato il proprio impegno ad operare nel rispetto di dichiarazioni, convenzioni, standard, principi, linee guida e raccomandazioni generalmente accettate a livello nazionale e internazionale. Tra questi vi sono: il D. Lgs. 231/2001, la Legge Anticorruzione n. 190 del 2012, le Linee guida ANAC in materia, lo standard ISO 37001: 2016 "Anti-bribery management systems", il "Global Compact delle Nazioni Unite". Attraverso tale politica la Banca afferma il proprio impegno a ripudiare qualsiasi forma di corruzione (sia nei confronti di controparti pubbliche che private) e a rispettare le leggi in materia di anticorruzione.

Al fine di evitare atti che possono essere intesi come forme di corruzione, Banca di Cividale, all'interno della Politica Anticorruzione, prevede una serie di regole di comportamento che sono tenuti ad adottare tutti coloro che direttamente o indirettamente entrano in contatto con la Banca. Tali regole di comportamento riguardano i seguenti aspetti: facilitation payments, omaggi e altre utilità, viaggi di lavoro, finanziamento di partiti politici e sindacati, contributi, sponsorizzazioni e liberalità, gestione dei rapporti con terze parti, scritture contabili e selezione e assunzione del personale.

Nel corso del 2020, in linea con le precedenti rendicontazioni, non sono stati documentati episodi di corruzione accertati o cause legali pubbliche legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

Con l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel contrasto all'illegalità, CiviBank è dotata di Linee guida in materia antiriciclaggio e antiterrorismo. Infatti, il riciclaggio di denaro proveniente da azioni illegali rappresenta uno dei più gravi fenomeni criminali nel mercato finanziario ed è un settore di specifico interesse per la criminalità organizzata. Alla complessità e pericolosità di questi fenomeni, CiviBank risponde in modo responsabile, assicurando il pieno rispetto della normativa di riferimento e dedicando la massima attenzione alle azioni e agli strumenti di contrasto, nella consapevolezza che la ricerca della redditività e dell'efficienza debba essere coniugata con il presidio continuo ed efficace dell'integrità della struttura aziendale.

Anche la formazione del personale crea consapevolezza interna e capacità nel riconoscere episodi sospetti di riciclaggio e finanziamento al terrorismo. Le linee guida interne sul tema descrivono come CiviBank svolge le proprie attività, attenendosi alle disposizioni normative nazionali e comunitarie, in conformità con gli standard etici. In tale contesto, gli oneri connessi con il rispetto della normativa antiriciclaggio e antiterrorismo, derivanti dall'adozione di adeguati presidi organizzativi, costituiscono per la Banca elementi importanti per l'esercizio dell'impresa e sono valutati alla stregua di investimenti in grado di creare valore in termini di stabilità e di reputazione. Tutti coloro che operano, direttamente o indirettamente, in nome o per conto della Banca possono segnalare situazioni di potenziale conflitto tramite i programmi di integrità e corruzione stabiliti dai suddetti documenti interni attraverso il sistema di segnalazioni previsto all'interno degli stessi e, in particolare, dei sistemi interni di segnalazione delle violazioni (c.d. whistleblowing) adottato ai sensi delle disposizioni di Vigilanza in materia. Nel corso del 2020, in linea con i due anni precedenti, non sono state segnalate pene pecuniarie significative e sanzioni non monetarie per la non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica. Sono 18, invece, i casi in cui è stato fatto ricorso a sistemi di risoluzione di controversie nel 2020[2].

La crisi globale causata dal Covid-19, ha sicuramente inciso da un lato sull'organizzazione del lavoro bancario e sulle misure per renderlo praticabile in sicurezza, trattandosi di servizio essenziale, e dall'altro sul rapporto con la clientela e sulle soluzioni offerte a quest'ultima per ovviare alle conseguenze del lock down.

[2] In riferimento alla precedente DNF è stato aggiornato il numero totale di casi in cui si è fatto ricorso ai sistemi di risoluzione delle controversie, relativi al 2019 (14 casi) e al 2018 (6 casi).

Per quanto attiene il primo profilo, l'azienda ha attivato da subito la procedura di gestione delle emergenze con il Business Continuity Team e prodotto normativa interna al fine di salvaguardare la salute dei propri dipendenti, in modo tale da gestire il nuovo rischio da contagio Covid-19 sul luogo di lavoro ed il correlato rischio di mancata adozione di adeguate misure per prevenirlo, adottando lo smart working e limitando l'accesso della clientela e dei fornitori alle proprie filiali ed alla sede centrale.

Considerando i due nuovi rischi connessi alla pandemia, la Funzione di Compliance, deputata al monitoraggio del Modello di organizzazione, gestione e controllo della responsabilità amministrativa dell'ente, di concerto con l'OdV, ha predisposto l'aggiornamento della Parte Speciale del Modello Organizzativo D. Lgs. 231/01 dedicata alla Salute e Sicurezza sul lavoro, richiamando la specifica normativa interna "Vademecum Coronavirus" adottata per contrastare il fenomeno.

È stata inoltre rafforzata da parte dell'azienda l'attenzione sul rischio riciclaggio e crimine finanziario derivante dalle possibili situazioni di difficoltà economiche delle imprese e dei privati, connesse all'emergenza. Civibank ha posto maggiore sensibilità nella conduzione dell'adeguata verifica sulle tipologie di attività economiche che maggiormente sono state colpite dalla crisi emergenziale e quindi più esposte a possibili infiltrazioni della criminalità organizzata a fronte di fabbisogni di liquidità.

La pandemia, inoltre, ha comportato per Civibank particolare attenzione alle modalità di contatto con la clientela ed alle richieste di sostegno finanziario manifestate da quest'ultima. Quanto al primo profilo, in linea con le indicazioni della vigilanza, in ottica di massima trasparenza e divulgazione delle informazioni e strumenti a sostegno delle imprese e famiglie previste dal legislatore nazionale ed adottate in autonomia dalla banca, sul sito istituzionale è stata predisposta una pagina dedica "Emergenza Coronavirus", contente anche i moduli per la presentazione delle domande. Sono poi state attivate, in conformità alla normativa emergenziale, specifiche modalità di conclusione dei contratti bancari a distanza.

Per far fronte alle difficoltà economiche della clientela, da subito CiviBank ha non solo dato prontamente attuazione agli strumenti di sostegno previsti dal legislatore a favore di famiglie ed imprese, ma ha anche attivato autonomamente da subito moratorie rivolte alla clientela non coperta dai requisiti di legge, ma che per motivate ragioni avesse necessità di sostegno, rimarcando la sua natura di banca vicina alla comunità.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
ANTI-CORRUZIONE - G	ETICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE DEL BUSINESS	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali.
		RISCHIO COMPLIANCE	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).
		RISCHIO RICICLAGGIO	Rischio di essere coinvolti nell'insieme di operazioni mirate a dare una parvenza lecita a capitali la cui provenienza è in realtà illecita, rendendone così più difficile l'identificazione e il successivo eventuale recupero.
		RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza.

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Attivazione della modalità smart working per parte del personale dipendente e potenziamento della dotazione informatica a favore dei dipendenti per dare la possibilità di lavorare da casa con dispositivi aziendali.
- Formazione per il personale in modalità "aula virtuale".

La valorizzazione del personale, delle competenze ed esperienze professionali, nonché la collaborazione e la fiducia nelle relazioni costituiscono il presupposto della crescita di CiviBank nel tempo.

Al 31 dicembre 2020 l'organico di CiviBank era composto da 581 dipendenti a cui vanno sommati 5 lavoratori con contratto interinale. La maggior parte dei dipendenti sono residenti tra le provincie di Udine e Gorizia. Il 59% dei dipendenti è di genere maschile e il 41% di genere femminile. La categoria professionale maggiormente rappresentata è la 3^ area professionale, seguita dai Quadri direttivi, mentre il restante è distribuito tra le altre categorie professionali.

INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI - GRI STANDARD 102-8

Numero di dipendenti per livello di inquadramento e genere	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	12	13	2	8	10	1	9	10
Quadri Direttivi	60	174	234	60	190	250	56	186	242
3° area professionale	176	154	330	182	158	340	181	153	334
2°area professionale	3	1	4	6	3	9	6	1	7
Totale numero di dipendenti		**581**			**609**			**593**	

Numero di dipendenti per livello di inquadramento ed età	2020			2019			2018		
	<= 29 anni	30 - 50 anni	>= 51 anni	<= 29 anni	30 - 50 anni	>= 51 anni	<= 29 anni	30 - 50 anni	>= 51 anni
Dirigenti	0	3	10	0	1	9	0	0	10
Quadri Direttivi	0	118	116	0	126	124	0	117	125
3° area professionale	17	240	73	22	246	72	23	245	66
2°area professionale	0	2	2	4	2	3	1	4	2
Totale	**17**	**363**	**201**	**26**	**375**	**208**	**24**	**366**	**203**

Segue —>

Numero di dipendenti per area geografica e qualifica (residenza)	2020			
	Dirigenti	Quadri Direttivi	3° area professionale	2° area professionale
Belluno	0	2	2	0
Gorizia	0	29	55	0
Milano	0	0	0	0
Padova	1	2	1	0
Pordenone	0	23	32	0
Treviso	0	20	10	0
Trieste	1	7	12	0
Udine	10	141	202	4
Venezia	1	7	16	0
Vicenza	0	3	0	0
Totale	**13**	**234**	**330**	**4**

Numero di dipendenti per area geografica e qualifica (residenza)	2019			
	Dirigenti	Quadri Direttivi	3° area professionale	2° area professionale
Belluno	0	2	3	0
Gorizia	1	32	58	1
Milano	0	0	0	0
Padova	0	1	1	0
Pordenone	0	23	35	0
Treviso	0	20	8	0
Trieste	1	7	11	0
Udine	8	153	206	8
Venezia	0	9	18	0
Vicenza	0	3	0	0
Totale	**10**	**250**	**340**	**9**

Numero di dipendenti per area geografica e qualifica (residenza)	2018			
	Dirigenti	Quadri Direttivi	3° area professionale	2° area professionale
Belluno	0	2	3	0
Gorizia	1	33	55	0
Milano	0	0	0	0
Padova	0	0	1	0
Pordenone	0	24	38	1
Treviso	1	19	8	0
Trieste	1	7	12	0
Udine	7	146	200	6
Venezia	0	11	17	0
Vicenza	0	0	0	0
Totale	**10**	**242**	**334**	**7**

Segue —>

Numero di dipendenti per area geografica e tipologia di contratto	2020			
	Tempo det. Full time	Apprendistato Full time	Indeterminato Full time	Indeterminato Part time
Belluno	0	0	4	0
Gorizia	0	2	73	9
Milano	0	0	0	0
Padova	0	0	4	0
Pordenone	0	3	50	2
Treviso	0	1	26	3
Trieste	1	0	17	2
Udine	3	13	313	28
Venezia	1	2	21	0
Vicenza	0	0	3	0
Totale	**5**	**21**	**511**	**44**

Numero di dipendenti per area geografica e tipologia di contratto	2019			
	Tempo det. Full time	Apprendistato Full time	Indeterminato Full time	Indeterminato Part time
Belluno	0	0	5	0
Gorizia	0	0	37	8
Milano	0	0	0	0
Padova	0	0	0	0
Pordenone	0	0	54	4
Treviso	1	3	24	2
Trieste	0	0	12	2
Udine	6	17	363	36
Venezia	1	2	22	3
Vicenza	0	0	7	0
Totale	**8**	**22**	**524**	**55**

Numero di dipendenti per area geografica e tipologia di contratto	2018			
	Tempo det. Full time	Apprendistato Full time	Indeterminato Full time	Indeterminato Part time
Belluno	0	1	3	0
Gorizia	0	0	36	9
Milano	0	0	0	0
Padova	0	0	0	0
Pordenone	0	6	49	4
Treviso	2	1	24	2
Trieste	1	0	13	2
Udine	8	6	355	41
Venezia	1	4	24	1
Vicenza	0	0	0	0
Totale	**12**	**18**	**504**	**59**

Segue —>

Numero di dipendenti per genere e tipologia di contratto	2020			
	Tempo det. Full time	Apprendistato Full time	Indeterminato Full time	Indeterminato Part time
Donne	1	11	186	42
Uomini	4	10	325	2
Totale	**5**	**21**	**511**	**44**

Numero di dipendenti per genere e tipologia di contratto	2019			
	Tempo det. Full time	Apprendistato Full time	Indeterminato Full time	Indeterminato Part time
Donne	2	12	184	52
Uomini	6	10	340	3
Totale	**8**	**22**	**524**	**55**

Numero di dipendenti per genere e tipologia di contratto	2018			
	Tempo det. Full time	Apprendistato Full time	Indeterminato Full time	Indeterminato Part time
Donne	6	8	174	56
Uomini	6	10	330	3
Totale	**12**	**18**	**504**	**59**

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità, della sfera privata e delle opinioni del candidato, come sancito dal Codice Etico della Banca.

Nell'attività di ricerca del personale vengono privilegiati profili di candidati in possesso di laurea di tipo specialistico in discipline economiche, statistiche e giuridiche con particolare attenzione alle competenze di tipo tecnologico con forte propensione all'innovazione. I principali canali utilizzati per individuare dei candidati in linea con le esigenze della banca sono: il sito internet aziendale nella sezione Lavora con noi, le convenzioni attivate con le Università, l'adesione a progetto alternanza scuola lavoro rivolto agli studenti delle scuole superiori, la collaborazione con diverse Agenzie Lavoro e Centri per l'impiego regionali, nonché la partecipazione a Career Day organizzati sia dalle Università che dai centri di recruiting.

Inoltre, CiviBank opera in modo proattivo attraverso un forte investimento sul futuro, che persegue attraverso l'inserimento di giovani risorse, in coerenza con gli obiettivi aziendali anche attraverso politiche rivolte al ricambio generazionale.

In particolare, nel corso del 2020 ci sono state 22 nuove assunzioni, che hanno interessato 15 ingressi di genere maschile e 7 di genere femminile, residenti nella provincia di Udine e Gorizia e nelle province venete di Padova, Treviso e Venezia. Per quanto attiene alla composizione per fascia d'età, la maggior parte dei neoassunti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e 50 anni (14 unità), 5 unità nella fascia di età inferiore ai 30 anni e 3 nella fascia di età più senior, ovvero superiore ai 50 anni.

Nuove assunzioni e turnover GRI Standard 401-1

	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Personale in entrata	7	15	22	13	24	37	13	12	25
Per età:									
<= 29 anni	1	4	5	7	5	12	6	6	12
30 - 50 anni	5	9	14	5	19	24	7	3	10
>= 51 anni	1	2	3	1	0	1	0	3	3
Per area geografica:									
Belluno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gorizia	1	0	1	0	1	1	0	0	0
Milano	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Padova	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Pordenone	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Treviso	1	3	4	0	4	4	1	3	4
Trieste	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Udine	5	9	14	12	15	27	11	3	14
Venezia	0	2	2	1	0	1	1	2	3
Vicenza	0	0	0	0	4	4	0	0	0
Personale in uscita	17	33	50	7	14	21	9	9	18
Per età:									
<= 29 anni	3	3	6	1	1	2	3	3	6
30 - 50 anni	2	8	10	5	5	10	2	3	5
>= 51 anni	12	22	34	1	8	9	4	3	7
Per area geografica:									
Belluno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gorizia	4	3	7	0	0	0	0	0	0
Milano	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Padova	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pordenone	0	3	3	2	2	4	1	2	3
Treviso	0	3	3	0	1	1	1	0	1
Trieste	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Udine	10	22	32	3	7	10	7	6	13
Venezia	3	2	5	2	2	4	0	1	1
Vicenza	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Motivazione uscita:									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	2	7	9	4	6	10	4	6	10
Pensionamento	2	7	9	0	3	3	2	1	3
Licenziamenti	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	13	19	32	3	4	7	3	2	5

Tasso di turnover									
Tasso di turnover positivo: rapporto tra dipendenti entrati nell'anno e consistenza a inizio anno	1%	3%	4%	2%	4%	6%	2%	2%	4%
Tasso di turnover positivo: rapporto tra dipendenti entrati nell'anno e consistenza a inizio anno	3%	6%	9%	1%	2%	3%	1,5%	1,5%	3%

In tema di politiche di turnover, la Banca di Cividale ha sottoscritto nel 2019 con le Organizzazioni Sindacali un accordo per il ricorso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di settore, principalmente per favorire il ricambio generazionale all'interno dell'Azienda. L'investimento sul futuro è quindi proseguito attraverso l'inserimento di giovani risorse, in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Complessivamente, il turnover del personale si attesta al 4% per il personale che è entrato a far parte della Banca, e al 9% per il personale che ha abbandonato l'Istituto.

In un contesto di mercato in continuo mutamento, la gestione delle competenze dei collaboratori rappresenta un elemento essenziale per un'azienda che vuole crescere sul territorio e creare rapporti solidi e duraturi con la clientela fornendo un servizio di qualità. Banca di Cividale, come enunciato all'interno del Codice Etico, ritiene che la valorizzazione del capitale delle competenze ed esperienze professionali avvenga attraverso la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo delle relazioni tra le persone.

Per tale motivo Banca di Cividale dedica grande attenzione alla formazione continua e all'aggiornamento professionale.

Di regola, viene svolta una "formazione istituzionale", erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio, per i neoassunti, formazione relativa alla sicurezza sul lavoro, introduzione all'azienda e al suo business), unitamente ad una formazione ricorrente di carattere operativo correlata alle mansioni e ai profili professionali operanti nella Banca.

Nel corso del 2020, le attività per il personale della Banca si sono concretizzate in circa 20.225 ore di formazione erogata, mentre le ore medie di formazione per dipendente risultano essere 35.

La formazione ha subito una leggera flessione dovuta all'emergenza da Covid-19 che non ha permesso di svolgere tutta l'attività in aula che era stata preventivata, tuttavia bilanciata dal potenziamento della formazione online ed in aula virtuale. Le tematiche affrontate con il personale, principalmente in modalità online, hanno riguardato l'ambito comportamentale (comunicazione, relazione e vendita), la formazione sui prodotti e materia normativa (antiriciclaggio, trasparenza, sistema di controlli interni, sicurezza sul lavoro, cyber security e analisi rischi ICT) e la formazione commerciale e tecnica su credito e finanza.
Cogliendo l'opportunità della formazione in aula virtuale, emerge un aumento della partecipazione a eventi, convegni, seminari e corsi di formazione tenuti usualmente fuori regione.

Il programma formativo ha coinvolto, in diversi percorsi e con diverse modalità in base al profilo e all'incarico aziendale, la totalità del personale di CiviBank.
È stato attivato il progetto di formazione sulle casse automatiche presso alcune filiali designate.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE - GRI STANDARD 404-1

Totale numero di ore di formazione erogate	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	25	118	143	49	177	226	27	113	140
Quadri Direttivi	2.005	6.656	8.661	2.574	8.697	11.271	2.076	7.372	9.448
3° area professionale	5.755	5.579	11.334	8.363	7.847	16.210	4.866	6.264	11.130
2°area professionale	79	9	88	200	38	238	70	4	74
Totale numero di ore di formazione			**20.225**			**27.945**			**20.792**

Ore medie di formazione per dipendente	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	25	10	11	25	22	23	27	13	14
Quadri Direttivi	33	38	37	43	46	45	37	40	39
3° area professionale	33	36	34	46	50	48	27	41	33
2°area professionale	26	9	22	33	13	27	12	4	11
Totale			**35**			**46**			**35**

Da sempre CiviBank collabora con le Università e gli Istituti di Istruzione del territorio organizzando periodi di tirocinio formativo e alternanza scuola lavoro in azienda, nonché collaborando con la partecipazione diretta alle attività didattiche dei propri dipendenti e dirigenti, che portano in aula agli studenti la propria esperienza lavorativa al fine di favorire uno scambio di relazioni e conoscenze.
Nel corso dell'anno 2020, nonostante le difficoltà dovute dall'emergenza sanitaria, è stata data la disponibilità a diversi studenti di svolgere attività di tirocinio presso la Banca.

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
PERSONALE - G	FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali.
		RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza.

WELFARE AZIENDALE

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Sottoscrizione di un'assicurazione sanitaria per la tutela dei dipendenti in caso di ricovero legato al Covid-19.

Le iniziative volte al miglioramento della qualità della vita dei dipendenti sono superiori alla media del sistema banca, con un'attenzione alla persona che va oltre gli obblighi previsti dai contratti di lavoro. I benefit, riconosciuti a tutti i dipendenti, improntati anche a caratteri di responsabilità sociale, rendono l'ambiente di lavoro di qualità e ciò si traduce in una migliore efficacia del servizio offerto. In particolare, a tutti i dipendenti sono riconosciuti i seguenti benefit: assicurazioni sulla vita, forme di assistenza sanitaria, congedo parentale e banca del tempo di solidarietà. Quest'ultima consiste in una donazione volontaria di parte del monte giorni/ore di assenza per far fronte a gravi situazioni personali.

Le iniziative volte al miglioramento della qualità della vita dei dipendenti sono superiori alla media del sistema banca, con un'attenzione alla persona che va oltre gli obblighi previsti dai contratti di lavoro. I benefit, riconosciuti a tutti i dipendenti, improntati anche a caratteri di responsabilità sociale, rendono l'ambiente di lavoro di qualità e ciò si traduce in una migliore efficacia del servizio offerto. In particolare, a tutti i dipendenti sono riconosciuti principalmente i seguenti benefit: assicurazioni sulla vita, forme di assistenza sanitaria e congedo parentale.

La Banca di Cividale ha come valore imprescindibile la tutela dell'integrità della persona, nella sua sfera fisica, intesa come incolumità, libertà e personalità individuale, e in quella psichica, intesa come l'integrità morale di tutte le persone che entrano in contatto con la Banca nella forma più estesa possibile (dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti, ecc.). CiviBank ha adottato una Politica sui Diritti Umani in cui sono sintetizzati i principi e le regole di comportamento che devono essere rispettati da tutti coloro che operano in nome e per conto della Banca al fine di garantire il rispetto dei diritti umani fondamentali e delle condizioni di lavoro basilari. I principi adottati sono: non impiegare lavoro minorile; rifiutare il lavoro forzato; tutelare la dignità personale; evitare prassi discriminatorie; favorire la libertà di associazione e di contrattazione collettiva; tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori; sostenere le comunità locali; rispettare la privacy e le informazioni riservate; offrire condizioni lavorative dignitose.

La Banca si impegna, inoltre, a coltivare importanti e costruttive relazioni sindacali per meglio salvaguardare gli interessi dei dipendenti, nel pieno rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e senso di responsabilità. I rapporti con queste ultime sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, al fine di favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo solido nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali quanto più possibile concertative. Ciò ha permesso di raggiungere alcuni importanti accordi riguardanti il welfare aziendale e la gestione del rapporto di lavoro in un'ottica di flessibilità e contenimento dei costi. Tra questi, la stipula di un accordo con le Organizzazioni Sindacali che prevede entro la fine del 2021 il pagamento dei premi aziendali possa avvenire anche tramite formule di welfare attraverso l'utilizzo di una piattaforma esterna dedicata.

Tutti i dipendenti della Banca di Cividale sono coperti da contratti collettivi di lavoro.

In accordo al Codice Etico di CiviBank, è attivo il sistema di valutazione dei dipendenti, trasparente e oggettivo, che costituisce uno strumento di responsabilizzazione. La valutazione delle performance è svolta sia per quanto concerne gli aspetti operativi sia per gli aspetti comportamentali, ovvero legati alla sfera relazionale. In questo ambito, riveste particolare importanza il feedback dei responsabili sui punti di forza e di debolezza del dipendente al fine di orientare la formazione futura di quest'ultimo in un'ottica di crescita e sviluppo continuo. Nel corso del 2020, il 95% del personale della Banca ha ricevuto una valutazione della propria performance.

Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale - GRI Standard 404-3

Numero di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	4	5	0	3	3	0	5	5
Quadri Direttivi	61	175	236	57	178	235	52	183	235
3° area professionale	167	139	306	168	137	305	181	153	334
2°area professionale	2	1	3	5	1	6	4	1	5
Totale			**550**			**549**			**579**

Numero di dipendenti per livello di inquadramento e genere	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	12	13	2	8	10	1	9	10
Quadri Direttivi	60	174	234	60	190	250	56	186	242
3° area professionale	176	154	330	182	158	340	181	153	334
2°area professionale	3	1	4	6	3	9	6	1	7
Totale numero di dipendenti			**581**			**609**			**593**

Percentuale dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo porofessionale	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	100%	33%	38%	0%	38%	30%	0%	56%	50%
Quadri Direttivi	101%	100%	100%	95%	94%	94%	93%	98%	97%
3° area professionale	94%	90%	92%	92%	87%	90%	100%	100%	100%
2°area professionale	66%	100%	75%	83%	33%	67%	67%	100%	71%
Totale			**95%**			**90%**			**98%**

Le politiche di remunerazione, redatte tenendo conto del quadro normativo e contrattuale che disciplina il settore del credito, sono dirette a creare valore nel tempo e a perseguire una crescita sostenibile per gli azionisti, per le persone che lavorano presso l'Istituto e per i clienti e sono finalizzate anche ad attrarre, motivare e trattenere le persone, creando senso di identità e sviluppando una cultura legata alla performance e al merito.

La definizione di adeguati meccanismi di remunerazione e di incentivazione degli amministratori e del management della Banca può inoltre favorire la competitività e il buon governo delle imprese bancarie. Tuttavia, i sistemi retributivi non devono essere in contrasto con gli obiettivi e i valori aziendali, le strategie di lungo periodo e le politiche di prudente gestione del rischio di Banca di Cividale, coerentemente con quanto definito nell'ambito delle disposizioni sul processo di controllo prudenziale.

In un'ottica di equità interna e remunerazione del merito, la Banca assicura pari opportunità di carriera al personale senza distinzione di genere. Le differenze che emergono sono dovute principalmente ad un utilizzo maggiore del part-time da parte dei dipendenti di genere femminile e da una maggiore anzianità di servizio e di ruolo da parte dei dipendenti di genere maschile.

Finalità, valori e strumenti di remunerazione sono indicati nel documento interno "Politiche di remunerazione di Banca di Cividale" approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Rapporto tra remunerazione femminili/maschili - GRI Standard 405-2

	2020	2019	2018
	Totale	Totale	Totale
Dirigenti	68%	65%	65%
Quadri Direttivi	86%	87%	86%
3° area professionale	93%	93%	92%
2°area professionale	86%	94%	85%

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
PERSONALE - G	WELFARE AZIENDALE	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali.
		RISCHIO REPUTAZIONALE	Rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza. Il rischio è inteso anche come il riflesso dell'immagine esterna della Banca relativa alle politiche interne aziendali destinate al personale.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

CIVIBANK & EMERGENZA CORONAVIRUS
IMPEGNI E INIZIATIVE PER IL BENE DELLA COMUNITÀ

- Costante pulizia e sanificazione dei locali aziendali;
- Fornitura al personale di mascherine lavabili, mascherine chirurgiche, guanti e gel igienizzante.
- Posizionamento di divisori in plexiglass presso la sede centrale e presso le filiali (postazioni di cassa e di consulenza).
- Posizionamento di un termoscanner per la rilevazione della temperatura corporea presso la reception della sede centrale.
- Predisposizione di un documento interno aziendale nominato "Vademecum Coronavirus" destinato a tutto il personale e finalizzato a fornire le indicazioni operative circa i comportamenti da adottare al fine di incrementare negli ambienti di lavoro l'efficacia delle misure di contenimento del virus adottate.
- Predisposizione di una sezione ad hoc nel sito aziendale "Emergenza Coronavirus" contenente le modifiche temporanee all'orario di apertura al pubblico e predisposizione di "Avvisi alla Clientela" all'ingresso e all'interno dei locali sugli orari di operatività e sulle regole di sicurezza da adottare.

Banca di Cividale è costantemente impegnata a tutelare la sicurezza fisica del personale tramite la gestione attenta della tematica della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la realizzazione di interventi previsti dalla legge per mitigare il rischio, le azioni volte alla sensibilizzazione e responsabilizzazione di ciascun dipendente, la promozione di buone pratiche volte al benessere psico-fisico all'interno del luogo di lavoro e il riconoscimento di assicurazioni sulla vita e forme di assistenza sanitaria.

In particolare, Banca di Cividale consapevole dell'importanza di garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, si impegna, come sancito dal Codice Etico, a promuovere e diffondere tra i propri dipendenti comportamenti responsabili, mettendo in atto le necessarie azioni preventive, al fine di preservare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutto il personale nonché dei terzi che frequentano i propri locali.

La cultura della salute e sicurezza viene diffusa, all'interno dell'Istituto, in modo sistematico, attraverso momenti formativi e di comunicazione (corsi di primo soccorso, antincendio e benessere psico-fisico in ufficio) e si realizza mediante un continuo aggiornamento delle metodologie e dei sistemi, alla luce delle migliori tecnologie disponibili, effettuando un'analitica valutazione dei rischi delle criticità dei processi e delle risorse da proteggere.

Il lavoro bancario comporta dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori classificabili in tre macrocategorie:

- rischi per la sicurezza (rischi provocati da eventi infortunistici correlati all'ambiente di lavoro e all'uso delle apparecchiature);

- rischi per la salute (rischi riguardanti il clima organizzativo impattanti sulla salute, sul benessere e sull'efficienza lavorativa);

- rischi trasversali (rischi nocivi sia per la sicurezza che per la salute dei lavoratori, quale per esempio il rischio rapina).

Per fronteggiare tali rischi, la Banca di Cividale provvede ai sensi del D. Lgs 81/2008 alla costante verifica dell'adeguatezza dei luoghi ed attrezzature di lavoro attraverso la valutazione dei rischi generali e per gruppi omogenei e monitora la gestione dello stress da lavoro-correlato. I rischi della Banca e le relative misure di mitigazione sono riepilogati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi.

Ai fini della tutela della persona, Banca di Cividale presta costante attenzione alle problematiche riguardanti la salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche. Di conseguenza nel 2020 ha proseguito, con il supporto di specialisti di settore, ad una serie di interventi straordinari sugli immobili e attrezzature volti a migliorare la vita lavorativa in azienda, riguardanti il microclima, l'illuminazione, il rumore e l'ergonomia delle postazioni di lavoro, adottando nuovi materiali e tecnologie.

Un'attenta gestione dei luoghi di lavoro operata dall'Istituto unita ad una continua attività di sensibilizzazione e prevenzione, nonché al monitoraggio della corretta applicazione dei piani di miglioramento, hanno contribuito a limitare il numero di infortuni sul luogo di lavoro.

Nel corso del 2020 si sono registrati 4 infortuni. Nel periodo oggetto di rendicontazione non si sono registrati casi di malattie professionali e non vi è stato nessun incidente mortale.

Costituisce parte integrante dell'attività di prevenzione promossa dalla Banca di Cividale la formazione del personale inerente gli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo quanto prescritto dal D. Lgs. 81/08, volta a favorire il cambiamento dei comportamenti dei singoli lavoratori in un'ottica di miglioramento della percezione del rischio da parte di tutti i dipendenti.

Nei confronti di soggetti terzi Civibank si impegna a verificare e selezionare i fornitori secondo princìpi di integrità, etici, sociali, ambientali e di trasparenza, con la finalità di instaurare rapporti duraturi e generare trasparenza nelle relazioni.

Come previsto dalla normativa vigente, è stato nominato un Medico Competente che collabora attivamente nella valutazione dei rischi e nell'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori.
Il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei lavoratori, anche tramite i loro rappresentanti (RLS), contraddistingue da sempre l'approccio ai temi di salute e sicurezza della Banca.

Per fronteggiare la pandemia da Covid-19, la Banca, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione e con il Medico competente, oltre alle tutele previste dagli istituti previdenziali ed alla consolidata e periodica sorveglianza sanitaria prevista dall'art. 41 del D.lgs. 81/08 e a tutela della salute e incolumità del personale e della clientela ha disposto le seguenti misure:

• PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI LOCALI

a. *Pulizia dei locali e degli strumenti di lavoro quotidiana su tutte le filiali e sulla sede (scrivanie, telefoni, tastiere, maniglie, ecc.) con prodotti conformi alle indicazioni governative per contrastare la diffusione del virus (es. alcol etilico, ipoclorito di sodio, perossido di idrogeno) ad integrazione delle pulizie previste in via ordinaria.*

b. *Previsione della pulizia straordinaria dei locali, anche procedendo con la chiusura dei locali medesimi se necessario, nei casi di eventuale soggiorno di Personale affetto da COVID-19.*

c. *Impostazione degli impianti di benessere in modalità tutta aria esterna (ove possibile) e sanificazione-sostituzione accurata dei filtri presso tutte le Filiali e Sedi.*

• DISPOSITIVI DI PROTEZIONE

a. *Fornitura al personale di mascherine lavabili (3.600 pezzi), mascherine chirurgiche (36.000 pezzi), guanti (20.000 unità) e gel igienizzante (800 confezioni);*

b. *Posizionamento in Direzione e presso le filiali (postazioni di cassa e di consulenza di plexiglass di varie dimensioni;*

c. *Posizionamento di un termoscanner per la rilevazione della temperatura corporea c/o la reception della sede di direzione centrale.*

Al fine di garantire la continuità operativa dei servizi bancari e al contempo assicurare adeguati livelli di protezione del personale dipendente e di prevenzione e contenimento della diffusione del contagio si sono previste le seguenti misure di organizzazione del lavoro:

- **SEDE:** *utilizzo della modalità di lavoro "smart working" per i dipendenti della Sede al fine di contenere il rischio di un eventuale contagio stante la presenza rilevante di personale presso un unico edificio;*

- **FILIALI:** *utilizzo della modalità di smart working per i dipendenti delle filiali secondo modalità graduate in funzione della dimensione della filiale stessa.*

È stato istituito un comitato specifico, composto da RSPP, Medico Competente, RLS ed OO.SS, che periodicamente viene aggiornato e relazionato delle attività intraprese oltre ad essere proponente di eventuali azioni da adottare.

È stata inoltre sottoscritta un'assicurazione sanitaria per la tutela dei propri dipendenti in caso di ricovero legato al Covid-19. Si tratta di una misura di carattere straordinario che si aggiunge alle misure organizzative, sanitarie e rafforzative per contenere la diffusione del virus sopra descritte e che si fonda sulla volontà di esprimere vicinanza e attenzione verso i propri collaboratori e dipendenti, da sempre in prima linea nel servizio ai clienti e nel rapporto con le persone.

Nell'ambito della situazione emergenziale, in particolare, Civibank ha predisposto:

1. AZIONI INFORMATIVE E DI COMUNICAZIONE INTERNA

- Predisposizione di un documento interno aziendale nominato "Vademecum" destinato a tutto il personale e finalizzato a fornire le indicazioni operative circa i comportamenti da adottare al fine di incrementare negli ambienti di lavoro l'efficacia delle misure di contenimento del virus adottate. Il documento contiene infatti disposizioni di carattere:

  a. *Sanitario - volte ad assicurare una ordinata e tempestiva gestione degli eventuali casi sospetti;*

  b. *Organizzativo - finalizzate a limitare i contatti tra le persone (gestione trasferte e mobilità, rapporti tra colleghi, gestione della clientela e dei fornitori, pulizie, dispositivi di protezione, ecc.)*

  c. *igienico sanitarie*

  Il documento recepisce le disposizioni normative ministeriali e regionali tempo per tempo in vigore e quanto previsto dal protocollo condiviso di regolamentazione per il contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro e nello specifico per il settore bancario;

- Predisposizione di una sezione ad hoc della intranet aziendale nominata "Emergenza Coronavirus" contenente le disposizioni normative aziendali emanate per l'emergenza e i link alle disposizioni nazionali e regionali e ai siti di interesse (es. OMS) in modo da facilitare la ricerca e la documentazione da parte del personale costituendo un unico repository;

- Costituzione di un indirizzo email coronavirus@civibank.it mediante il quale il personale segnala specifiche situazione di contatto con soggetti positivi o potenzialmente positivi o dubbi circa i comportamenti da adottare. La gestione dei quesiti di carattere medico-sanitario vengono tempestivamente gestiti dal Medico aziendale assicurando una ordinata e tempestiva gestione degli eventuali casi sospetti adottando ovviamente un approccio cautelativo per l'azienda. Inoltre l'interlocuzione con il Medico aziendale garantisce ove necessario anche una possibile interfaccia con l'esterno (ad es. ASL) assicurando un dialogo tra azienda e Autorità/Istituzioni pubbliche.

2. AZIONI DI COMUNICAZIONE ESTERNA

- Predisposizione di una sezione ad hoc nel sito aziendale "Emergenza Coronavirus" contenente le modifiche temporanee all'orario di apertura al pubblico tempo per tempo vigenti e definite in base alle esigenze operative legate all'emergenza Coronavirus, le misure di sostegno a imprese e famiglie e le misure adottate dal Governo (link a sito Governo);

- Predisposizione di "Avvisi alla Clientela" all'ingresso e all'interno dei locali sugli orari di operatività e sulle modalità di ricevimento della clientela delle filiali e sulle regole di sicurezza previste per l'accesso da parte dei clienti.

INFORTUNI SUL LAVORO
GRI STANDARD 403-9

Infortuni	UDM	2020			2019			2018		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortuni sul lavoro	n	2	2	4	0	1	1	1	4	5
di cui:										
Infortuni durante l'orario di lavoro	n	2	1	3	0	0	0	1	2	3
percentuale sul totale	%	100,0%	50,0%	75,0%	%	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%	60,0%
Infortuni in itinere	n	0	1	1	0	1	1	0	2	2
percentuale sul totale	%	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	50,0%	40,0%
Tasso di infortuni (2)		5,68	3,64	4,44	0,00	1,77	1,08	2,94	7,26	5,61

NOTA Tasso di infortuni: (numero di infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate)*1000000

Numero di ore lavorate	UDM	2020			2019			2018		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Num. Totale ore lavorate	ore	352.009	549.612	901.621	361.620	565.738	927.358	339.930	551.219	891.149
Num. giorni totali infortuni	gg	30	11	41	0	18	18	25	72	97

AMBITO E FATTORE ESG	TEMA MATERIALE	POTENZIALI RISCHI MAPPATI DA CIVIBANK	DESCRIZIONE DEI RISCHI MAPPATI
PERSONALE - G	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	RISCHIO OPERATIVO	Rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali.
		RISCHIO COMPLIANCE	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).

GLOS-SA-RIO

GLOSSARIO

Agenda 2030
Agenda 2030 o Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione sul piano economico, sociale e ambientale, approvato dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) ed entrato in vigore il 1° gennaio 2016 a livello internazionale. L'Agenda globale per lo sviluppo sostenibile ed i relativi Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) sono stati adottati all'unanimità dagli Stati membri delle Nazioni Unite, che si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030.

Codice Etico
Insieme di principi etici, valori fondamentali e regole generali di condotta, attraverso i quali l'organizzazione definisce, su base volontaria, le proprie modalità di agire, in relazione alle responsabilità etiche e sociali verso gli stakeholder interni ed esterni.

Compliance
Conformità e rispetto delle norme di legge, regolamenti o standard nazionali e internazionali. Rispetto di specifiche disposizioni impartite dal legislatore, da autorità di settore nonché di regolamentazioni interne alle società stesse, quali politiche, codici o regolamenti.

CONSOB
La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa è un'autorità amministrativa indipendente istituita al fine di controllare il mercato finanziario italiano. In particolare, le attività della CONSOB sono rivolte alla tutela degli investitori, all'efficienza, alla trasparenza e alla vigilanza sul funzionamento dei mercati e sui comportamenti degli intermediari finanziari. La CONSOB vigila altresì sulla comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario.

COP 21 – L'Accordo di Parigi
Conferenza delle Parti (COP21) della Convenzione sui cambiamenti climatici, tenutasi a Parigi nel dicembre 2015 che ha portato all'adozione del primo accordo universale e giuridicamente vincolante sul clima mondiale da parte di 195 Paesi. L'accordo definisce un piano d'azione globale inteso a indirizzare i diversi Paesi verso un percorso diretto a eliminare e/o minimizzare i cambiamenti climatici pericolosi limitando il riscaldamento globale ben al di sotto dei 2ºC.

Corporate governance
Il termine rappresenta l'approccio generale di gestione attraverso il quale l'Alta Direzione dirige e controlla l'organizzazione aziendale, attraverso la gestione delle informazioni e la gestione gerarchica della struttura di controllo.
Il sistema di corporate governance costituisce pertanto lo strumento attraverso cui le aziende sono dirette e controllate. La corporate governance rappresenta un elemento centrale nelle decisioni di investimento ed è considerata al pari degli indicatori economici, patrimoniali, finanziari e non finanziari, nella valutazione delle decisioni di investimento da parte degli investitori.

Corporate Social Responsability (CSR)
La Corporate Social Responsibility, o Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), è l'impegno di un'impresa a comportarsi in modo etico e corretto, andando oltre il mero rispetto della legge, adottando scelte di gestione che abbraccino logiche etiche, sociali e ambientali. La CSR rientra formalmente nell'agenda dell'Unione Europea dal Consiglio Europeo di Lisbona del marzo 2000, dove è stata identificata come uno degli strumenti strategici per realizzare una società più competitiva e socialmente coesa e favorire uno sviluppo sostenibile.

Decreto Legislativo 254/2016
Il 30 Dicembre 2016 è stato approvato il Decreto Legislativo 254, di attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni.

Dichiarazione Non Finanziaria
Documento informativo di carattere non finanziario, redatto in conformità con il Decreto Legislativo 254/2016, in cui sono riportati tutti i dati e le informazioni relative ad aspetti ambientali, sociali e di governance, nonché tematiche attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione.
La trattazione in merito ai suddetti ambiti è svolta mediante la descrizione del modello aziendale di gestione, delle principali politiche praticate (comprese quelle di dovuta diligenza), nonché dei rischi generati e subiti tramite indicatori di performance di carattere non finanziario (c.d. KPI).

Energy Service Company (ESCo)
Società che sviluppa servizi tecnici, commerciali e finanziari, gestendo gli investimenti per la realizzazione di progetti di efficientamento energetico, assumendosi il rischio dell'iniziativa e liberando il cliente finale da ogni onere organizzativo e di investimento. I risparmi economici realizzati sono condivisi fra la ESCo ed il cliente finale sulla base di diverse tipologie di accordo commerciale.

Environmental, Social e Governance (ESG)
Il termine ESG si riferisce ai criteri socio-ambientali e di governance racchiudono tre distinti universi di sensibilità sociale e rappresentano dei parametri per la valutazione delle performance aziendali: i) il parametro sociale include aspetti quali le politiche di genere, i diritti umani e i rapporti con la comunità; ii) il parametro ambientale comprende tematiche quali i cambiamenti climatici, le emissioni di CO2, l'inquinamento dell'acqua, gli sprechi ecc.; iii) il parametro inerente le politiche di governo societario fa riferimento alle procedure di gestione e controllo e alle disposizioni in materia di comportamenti dei vertici e dei collaboratori.

Europa 2020
Linee guida europee che fissano il percorso da seguire per promuovere una crescita "intelligente, sostenibile ed inclusiva". Nell'ambito di tali linee guida sono state fissate tre priorità, ovvero lo sviluppo di un'economia: i) basata sulla conoscenza e sull'innovazione (crescita intelligente); ii) più efficiente nell'uso delle risorse, più verde e più competitiva (crescita sostenibile); iii) con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale (crescita inclusiva).

Global Compact
Il Global Compact delle Nazioni Unite è l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo.
Nasce dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile, ovvero rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione. È stata proposta per la prima volta nel 1999 presso il World Economic Forum di Davos.

Global Reporting Initiative (GRI)
Ente senza scopo di lucro nato con l'obiettivo di supportare le organizzazioni nel comprendere, misurare e comunicare l'impatto delle proprie attività sulle varie dimensioni della sostenibilità (economica, ambientale e sociale), attraverso indicatori di performance definiti dagli standard/le linee guida elaborate periodicamente dall'organizzazione.

Green-house Gases (GHG)
Il termine si riferisce alle emissioni gas-serra contribuiscono all'incremento del fenomeno del riscaldamento globale (c.d. effetto serra), in quanto gas che assorbono la radiazione infrarossa emessa dalla superficie terrestre e la riflettono sulla Terra, provocando l'aumento della temperatura. I principali gas responsabili di tale fenomeno sono l'anidride carbonica (CO2), il metano (CH4) e il protossido di azoto (N2O). Queste sostanze sono naturalmente presenti in atmosfera, ma le loro concentrazioni sono fortemente incrementate dalle emissioni generate dalle attività antropiche.

Investimento Responsabile
Rappresenta un investimento economico-finanziario che considera sia le performance economiche, sia quelle attinenti tematiche di responsabilità sociale e ambientale, volte ad individuare le migliori opportunità di business sostenibile.

Materialità
Principio di rilevanza, o materialità, utilizzato come principio guida per la rendicontazione non finanziaria, stabilito attraverso un processo strutturato. L'analisi di materialità ha l'obiettivo di far emergere i temi rispetto a cui si concentrano, da un lato, gli interessi e le aspettative degli stakeholder e, dall'altro, le priorità strategiche dell'Alta Direzione dell'organizzazione.

Microcredito etico-sociale
Strumento finanziario che ha lo scopo di concedere finanziamenti di piccolo importo a soggetti che tipicamente non dispongono dei requisiti necessari per accedere al credito ordinario, rispondendo ad esigenze di inclusione finanziaria.

Mission
La mission di un'organizzazione rappresenta la proiezione degli obiettivi di lungo termine che la stessa si impegna a raggiungere, in coerenza con i valori fondanti, stimolando il senso di appartenenza.

Policy
Documento che racchiude un insieme di principi fondamentali, linee guida ed azioni promosse principalmente a livello interno da un'organizzazione, formalizzando ruoli e responsabilità nell'ambito della gestione di un determinato fenomeno aziendale.

Risk management (RM)
Il termine si riferisce al processo volto a individuare, valutare, presidiare e monitorare i rischi aziendali in funzione delle opportunità di business che l'organizzazione intende cogliere.

Socio
Soggetto (persona fisica o giuridica) che faccia parte della Società. Ai sensi dello Statuto della Banca, al fine di ottenere la qualifica di socio è necessario che l'aspirante socio abbia uno sperimentato rapporto di clientela in atto con la società stessa, ovvero che sia favorevolmente conosciuto nelle aree in cui la società è attiva attraverso la rete dei propri sportelli.

Sostenibilità
In relazione all'ambito economico-finanziario significa essere sostenibili significa anticipare e gestire opportunità e rischi di carattere economico, sociale e ambientale presenti e futuri. Si tratta di un approccio che si traduce in vantaggio competitivo e in capacità di creare valore nel lungo periodo.

Stakeholder
Sono tutti gli individui e/o gruppi che hanno un interesse condiviso nelle decisioni dell'organizzazione e possono influire sul raggiungimento degli obiettivi dell'impresa, oppure possono essere influenzati dal raggiungimento degli stessi.

Stakeholder engagement
Processo sistematico attraverso il quale gli stakeholder dell'organizzazione sono identificati e coinvolti al fine di comprendere le loro necessità e le loro aspettative. Tale processo può essere utilizzato anche per la formulazione delle politiche e/o strategie aziendali.

Sustainable Development Goals (SDGs)
Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda 2030. Consistono in una lista di 17 obiettivi riguardanti lo sviluppo economico-sociale, articolati in 169 standard specifici riconducibili ad altrettanti obiettivi strategici a livello globale, quali ad esempio: la povertà, la fame, la salute, l'istruzione, il cambiamento climatico, l'uguaglianza sociale, l'acqua, l'energia, ecc.
Valore aggiunto
Misura della ricchezza realizzata dall'organizzazione aziendale nel corso dell'esercizio e che può essere distribuita a vantaggio degli stakeholder. E' dato dalla differenza tra il valore dei beni e servizi realizzati e offerti sul mercato dall'organizzazione e il costo di quelli acquistati.

Whistleblowing
Con l'espressione whistleblower si fa riferimento al soggetto che riferisce condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione della relazione in essere con l'azienda (e.g. rapporto lavorativo, commerciale, ecc.). Attraverso la segnalazione, il whistleblower favorisce l'emersione di situazioni di malfunzionamento dell'organizzazione aziendale, partecipando al contempo ad un processo di prevenzione dei rischi e di situazioni pregiudizievoli per la stessa e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo. Il whistleblowing costituisce la procedura diretta a tutelare il whistleblower affinché in ragione della funzione sociale che la segnalazione riveste, egli si senta incentivato a riferire le condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza , nell'ambito di un contesto volto a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante e a vietare che possano essere posti in essere atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

GRI CONTENT INDEX

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
Lettera al presidente		
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 5
CiviBank dal 1886 ad oggi		
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 11
Identità aziendale, strategia e sostenibilità		
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 11
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 11-12
102-3	Sede principale	Pag. 11
102-4	Paesi di operatività	Pag. 11-12
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 20-21
102-6	Mercati serviti	Pag. 12-13
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	Pag. 16-17
102-18	Struttura di Governance aziendale	Pag. 20-25
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo	Pag. 23-24
Guida al lettore e nota metodologica		
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Pag. 72-74
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 34-35
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	Pag. 33
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Pag. 33
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 33
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Pag. 33
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	La Società non appartiene ad un Gruppo, predispone quindi una Dichiarazione individuale di carattere Non Finanziario.
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	Pag. 29
102-47	Aspetti materiali identificati	Pag. 36-39

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 32
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Non sono intervenuti cambiamenti significativi
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 30
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio di sostenibilità	Pag. 30
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 30
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Pag. 31
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	Pag. 32
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		
ENVIRONMENT		
GRI 102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 51
GRI 307-1	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Pag. 51
Tema materiale: Sviluppo di prodotti green		
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 52-55
GRI FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	Pag. 53
Tema materiale: Gestione degli impatti ambientali diretti		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 59-65
GRI 302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 61
GRI 305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 62
GRI 305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 62
GRI 305-3	Altre emissioni di gas serra indirette (Scope 3)	Pag. 63
SOCIAL		
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 74
GRI 102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Non sono intervenuti cambiamenti significativi
Tema materiale: Supporto al sistema imprenditoriale (PMI),alle famiglie e alle persone		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 68-81
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 70
GRI 202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	Pag. 72
GRI 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	Pag. 78-80

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
Tema materiale: Privacy, sicurezza e protezione dei dati		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 82-85
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Pag. 83
Tema materiale: Sviluppo di prodotti etici		
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 86-91
GRI FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	Pag. 87
Tema materiale: Innovazione, qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 92-97
GRI 417-2	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	Pag. 93
GRI 417-3	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing	Pag. 93
Tema materiale: Diversità, pari opportunità e inclusione		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 98-103
GRI 405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 100-101
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Pag. 99
GOVERNANCE		
Tema materiale: Etica e integrità nella gestione del business		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 107-111
GRI 205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 110
GRI 419-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Pag. 110
Tema materiale: Formazione e sviluppo del personale		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 113-121
GRI 102-8	Numero dei dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Pag. 114
GRI 401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	Pag. 118
GRI 404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria professionale	Pag. 120
Tema materiale: Welfare aziendale		
GRI 102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 123
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 122-126
GRI 401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	Pag. 122
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni di performance e sviluppo carriera	Pag. 124
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 125

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
Tema materiale: Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 127-133
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 128
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 128
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Pag. 129
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 129
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 128
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 129
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 129
GRI 403-9	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per area geografica e per genere	Pag. 132
GRI Content Index		
GRI 102-55	Tabella dei contenuti GRI	Pag. 140
Relazione della Società di revisione indipendente		
GRI 102-56	Assurance esterna del report	Pag. 144

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Pierluigi da Palestrina, 12
34133 TRIESTE TS
Telefono +39 040 3480285
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione non finanziaria ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della Banca di Cividale S.C.p.A.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione non finanziaria della Banca di Cividale S.C.p.A. (di seguito anche la "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2021 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca di Cividale S.C.p.A. per la DNF

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

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

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e la parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese

Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche della Banca rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.

2 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Banca.

3 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Banca, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;

- politiche praticate dalla Banca connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

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

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,

b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione di carattere non finanziario della Banca di Cividale S.C.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai GRI Standards.

Altri aspetti

La dichiarazione di carattere non finanziario per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 28 marzo 2019, ha espresso su tale dichiarazione una conclusione senza rilievi.

Trieste, 25 marzo 2021

KPMG S.p.A.

Pietro Dalle Vedove
Socio

Banca di Cividale
Società Cooperativa per Azioni

Sede Sociale e Direzione Generale
via sen. Guglielmo Pelizzo n. 8-1
33043 Cividale del Friuli

www.civibank.it