



**DICHIARAZIONE  
NON  
FINANZIARIA  
2018**

Ai sensi del D. LGS. 254/2016

**Civi  Bank**  
Vicini di Banca

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| Lettera del Presidente .....  | 3  |
| Guida al lettore .....  | 5  |
| CIVIBANK DAL 1886 A OGGI .....  | 7  |
| Le principali tappe della nostra storia .....                                   | 7  |
| La storia di un simbolo: le tre vele .....                                      | 8  |
| CiviBank in cifre nel 2018 .....  | 9  |
| IDENTITÀ AZIENDALE, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ .....                             | 10 |
| Profilo organizzativo .....   | 11 |
| Missione, Filosofia e Valori .....  | 13 |
| Strategia .....   | 15 |
| La Sostenibilità per CiviBank .....   | 16 |
| L'ascolto degli Stakeholder .....   | 19 |
| Analisi di materialità .....  | 22 |
| GOVERNANCE E COMPLIANCE .....   | 25 |
| La Governance della Banca .....   | 26 |
| Il sistema dei controlli interni e di gestione e controllo dei rischi .....     | 30 |
| Etica e integrità nella gestione del business e contrasto alla corruzione ..... | 31 |
| CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER .....                                   | 34 |
| Valore economico generato e distribuito .....                                   | 35 |
| CREAZIONE DI VALORE PER I SOCI .....  | 38 |
| Relazioni con i Soci .....  | 39 |
| CREAZIONE DI VALORE PER LA COMUNITÀ .....                                       | 42 |
| Sostegno alla Comunità .....  | 43 |
| Investimento responsabile .....   | 47 |
| CREAZIONE DI VALORE PER L'ECONOMIA DEL TERRITORIO .....                         | 49 |
| L'attenzione verso le famiglie e le imprese del territorio .....                | 50 |
| Politica di credito e prodotti e servizi etici/green .....                      | 52 |
| Centralità del cliente e innovazione e qualità del servizio .....               | 54 |
| Trasparenza nelle comunicazioni e sicurezza e protezione dei dati .....         | 57 |
| L'attenzione verso i fornitori locali .....                                     | 59 |
| CREAZIONE DI VALORE PER IL CAPITALE UMANO .....                                 | 61 |
| Composizione del personale .....  | 62 |
| Diversità, pari opportunità e inclusione .....                                  | 67 |
| Formazione e sviluppo del personale .....                                       | 68 |

|  |     |
|--|-----|
| Remunerazione e sistemi di incentivazione .....                    | 71  |
| Welfare, benessere dei dipendenti e tutela dei diritti umani ..... | 72  |
| Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.....          | 73  |
| CREAZIONE DI VALORE PER L'AMBIENTE .....                           | 75  |
| Impegno per la tutela dell'ambiente.....                           | 76  |
| Gestione delle risorse .....                                       | 77  |
| Consumi energetici ed emissioni.....                               | 77  |
| Acquisto e impiego responsabile delle risorse .....                | 79  |
| Rifiuti .....  | 80  |
| Acqua.....   | 81  |
| CiviESCO .....   | 82  |
| Glossario .....  | 88  |
| Appendice.....   | 92  |
| Nota Metodologica.....   | 92  |
| GRI Content Index.....   | 96  |
| Relazione della Società di revisione indipendente.....             | 102 |

# Lettera del Presidente

*«Può l'industria darsi dei fini? Si trovano questi semplicemente nell'indice dei profitti? Non vi è al di là del ritmo apparente qualcosa di più affascinante, una destinazione, una vocazione anche nella vita di una fabbrica?». (Adriano Olivetti, Pozzuoli 1955)*

Sostenibilità e sviluppo sostenibile: sono due termini che, in questi ultimi anni, sentiamo pronunciare spesso e purtroppo in occasione di eventi climatici di straordinaria forza distruttiva, come la tempesta di vento e pioggia che ha devastato un'area di 5 mila chilometri quadrati, toccando Trentino Alto-Adige, Veneto e Friuli Venezia-Giulia.

Era il 20 marzo 1987 quando il primo ministro norvegese Gro Harlem Brundtland, presidente della Commissione mondiale sull'Ambiente e Sviluppo (World Commission on Environment and Development), presentava il Rapporto *Our common future* (Il futuro di tutti noi) e definiva sostenibile *“uno sviluppo che soddisfa i bisogni della presente generazione senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri”*. A distanza di oltre 30 anni la sostenibilità ha fatto grandi passi ed è entrata anche nell'agenda politica oltre che nella strategia di molte organizzazioni. E' una sfida che ci accomuna tutti: cittadini, consumatori, imprenditori, manager e funzionari pubblici.

Oggi sostenibilità e competitività non sono più termini contrapposti: anzi per diventare competitivi è sempre più necessario esser sostenibili.

CiviBank ha sviluppato nel tempo un concetto di responsabilità sociale d'impresa partendo da una concezione legata alla filantropia ed al mecenatismo culturale per arrivare ad una visione della sostenibilità intesa come modello di business del futuro finalizzato allo sviluppo dell'impresa e del territorio in cui opera.

Insieme al valore economico, CiviBank genera infatti *“valore sociale e ambientale”* di cui beneficiano tutti gli stakeholder, direttamente o attraverso le ricadute positive delle numerose attività sul territorio e nelle comunità di riferimento. Tutto ciò è rendicontato nella presente Dichiarazione Non Finanziaria che, ai sensi del D.L. 254/2016, deve illustrare tutte le azioni intraprese in alcuni ambiti ben delineati: impatti ambientali, gestione del personale, ritorni su società e territorio, diritti umani e lotta alla corruzione.

Il presente documento permette di valorizzare quanto da sempre CiviBank mette in pratica, nel coniugare lo sviluppo del business con obiettivi di sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Sul piano dell'attività bancaria nel 2018 i risultati economici e patrimoniali, pur in un contesto di congiuntura difficile come l'attuale, dimostrano ancora una volta il nostro ruolo di supporto all'economia reale nelle regioni di insediamento e segnano una sensibile svolta positiva circa la ritrovata redditività della banca e la confermata solidità patrimoniale dell'Istituto.

I buoni risultati ottenuti nel 2018 rappresentano un punto di partenza per il nuovo Piano Strategico 2019-2022 che il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale hanno elaborato. Un piano improntato ad una crescita sostenibile ed al mantenimento dell'autonomia di Civibank, che rimane evidentemente un caposaldo imprescindibile nella nostra strategia aziendale.

Buona lettura

Dott.ssa Michela Del Piero

Presidente CiviBank



# Guida al lettore

La presente Dichiarazione di carattere Non Finanziario (di seguito anche “Dichiarazione”) è stata redatta in conformità del Decreto Legislativo 254/2016 (di seguito anche “D. Lgs. 254/2016”, o “Decreto”) il quale ha introdotto, recependo la Direttiva Comunitaria 2014/95/UE, nuovi obblighi di trasparenza con l’obiettivo di indirizzare le modalità di pubblicazione delle informazioni non finanziarie da parte delle imprese favorendo la comparabilità delle relative performance da parte degli stakeholder e rafforzando, al tempo stesso, il rapporto di fiducia in essere tra imprese, cittadini e istituzioni pubbliche e finanziarie. Usando le parole utilizzate dalla Commissione Europea (Considerando 3 della Direttiva), la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario è: “.....fondamentale per gestire la transizione verso un’economia globale sostenibile coniugando redditività a lungo termine, giustizia sociale e protezione dell’ambiente. In tale contesto, la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario contribuisce a misurare, monitorare e gestire i risultati delle imprese e il relativo impatto sulla società.....”.

Il Decreto Legislativo 254/2016 richiede agli Enti di Interesse Pubblico che superino specifici limiti dimensionali di fornire una dichiarazione che contenga, oltre a una breve descrizione del modello aziendale d’impresa, informazioni sulle politiche praticate dall’impresa in merito agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, sui risultati ottenuti grazie all’attuazione di tali politiche e informazioni sui principali rischi non finanziari connessi a tali aspetti ivi incluse le modalità di gestione degli stessi.

Banca di Cividale (di seguito anche “CiviBank”) ha predisposto la presente Dichiarazione nella consapevolezza che la citata normativa non rappresenta solamente un obbligo imposto dal legislatore ma anche un’opportunità di sviluppo di modelli di business responsabili orientati alla creazione di valore condiviso.

In tal senso, a partire dall’esercizio 2009, Banca di Cividale ha annualmente predisposto su base volontaria il proprio Rapporto di Sostenibilità/Rendiconto Sociale, che rappresenta un documento per la rendicontazione integrata dei propri impatti economici, sociali e ambientali, ritenendo indispensabile, non solo dotarsi di politiche e strategie in materia, ma anche condividere i loro approcci con tutti gli stakeholder.

La presente Dichiarazione è strutturata in tre macro-sezioni:

- I. nella prima sono illustrati i tratti principali del modello di gestione responsabile della Banca in termini di identità aziendale e modello di business, sistema di governance e di gestione dei rischi, anche ai fini della sostenibilità, individuazione dei temi materiali e distribuzione del valore economico generato agli stakeholder.
- II. la seconda sezione illustra, per ciascuno degli stakeholder (i.e. soci, comunità, famiglie e imprese del territorio, fornitori, collaboratori e ambiente), come la Banca crea valore attraverso le politiche e le iniziative intraprese, illustrandone i principali risultati e impatti economici, sociali e ambientali.
- III. i paragrafi successivi sono invece dedicati agli aspetti di natura metodologica, ovvero ai principi e criteri su cui si basa la predisposizione del documento (per approfondimenti si rimanda alla Nota metodologica).

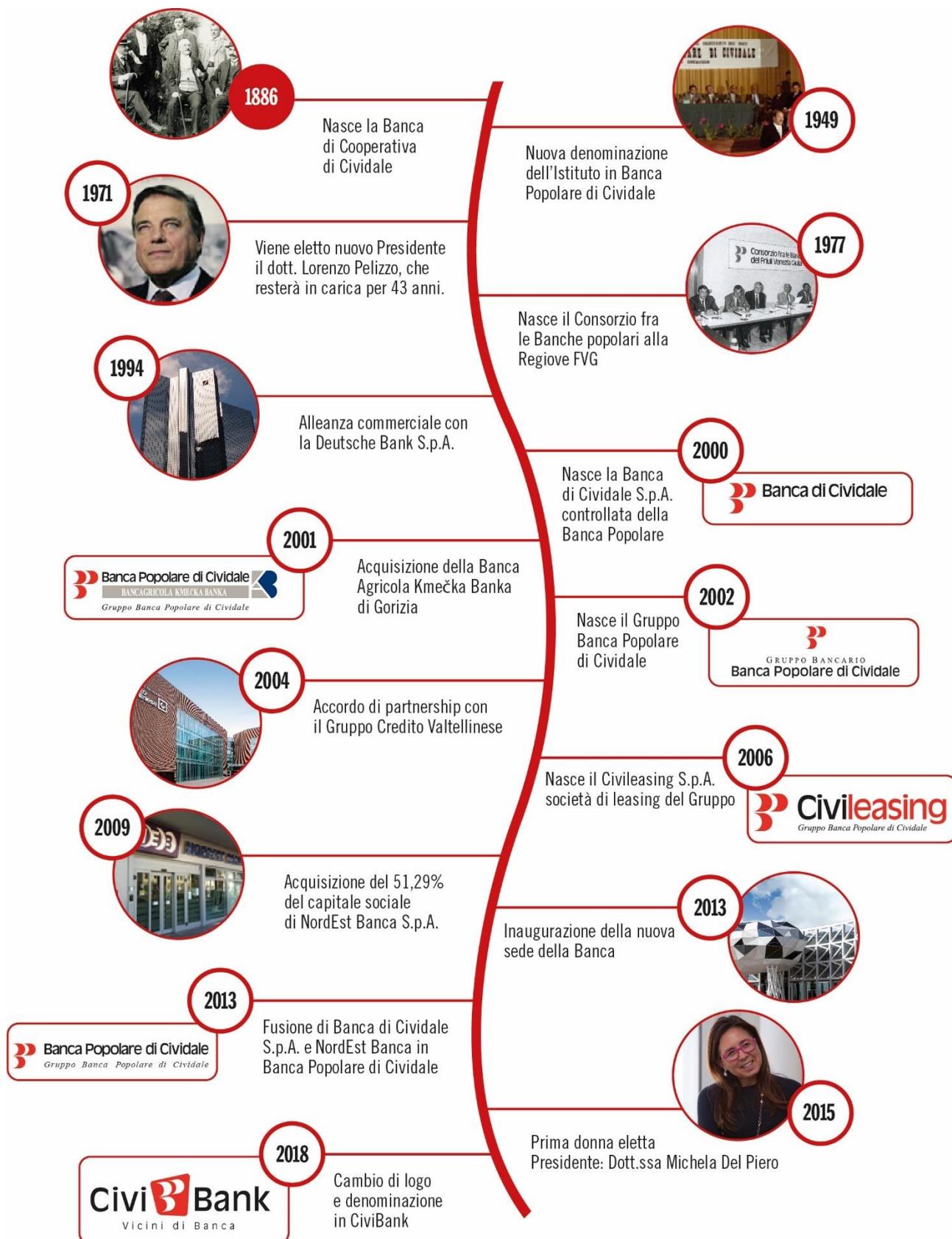
I temi materiali esposti nella “Matrice di materialità” sono suddivisi all’interno delle singole sezioni della Dichiarazione secondo lo schema riportato nella Nota Metodologica a pag. 94 “Tabella di raccordo tra i temi materiali della Banca, gli ambiti del D. Lgs 254/16 e i GRI-Standards”.

Per qualsiasi informazione e approfondimento è possibile scrivere all’indirizzo: [marketing@civibank.it](mailto:marketing@civibank.it).



# CIVIBANK DAL 1886 A OGGI

Le principali tappe della nostra storia



## La storia di un simbolo: le tre velette

Lo storico marchio con le "velette" vide la luce nel 1977, quando le Banche Popolari del nostro territorio, con rafforzato spirito di collaborazione, decisero di creare un organismo comune in grado di meglio rappresentarne gli interessi, costituendo il "Consorzio fra le Banche Popolari della Regione Friuli Venezia Giulia".

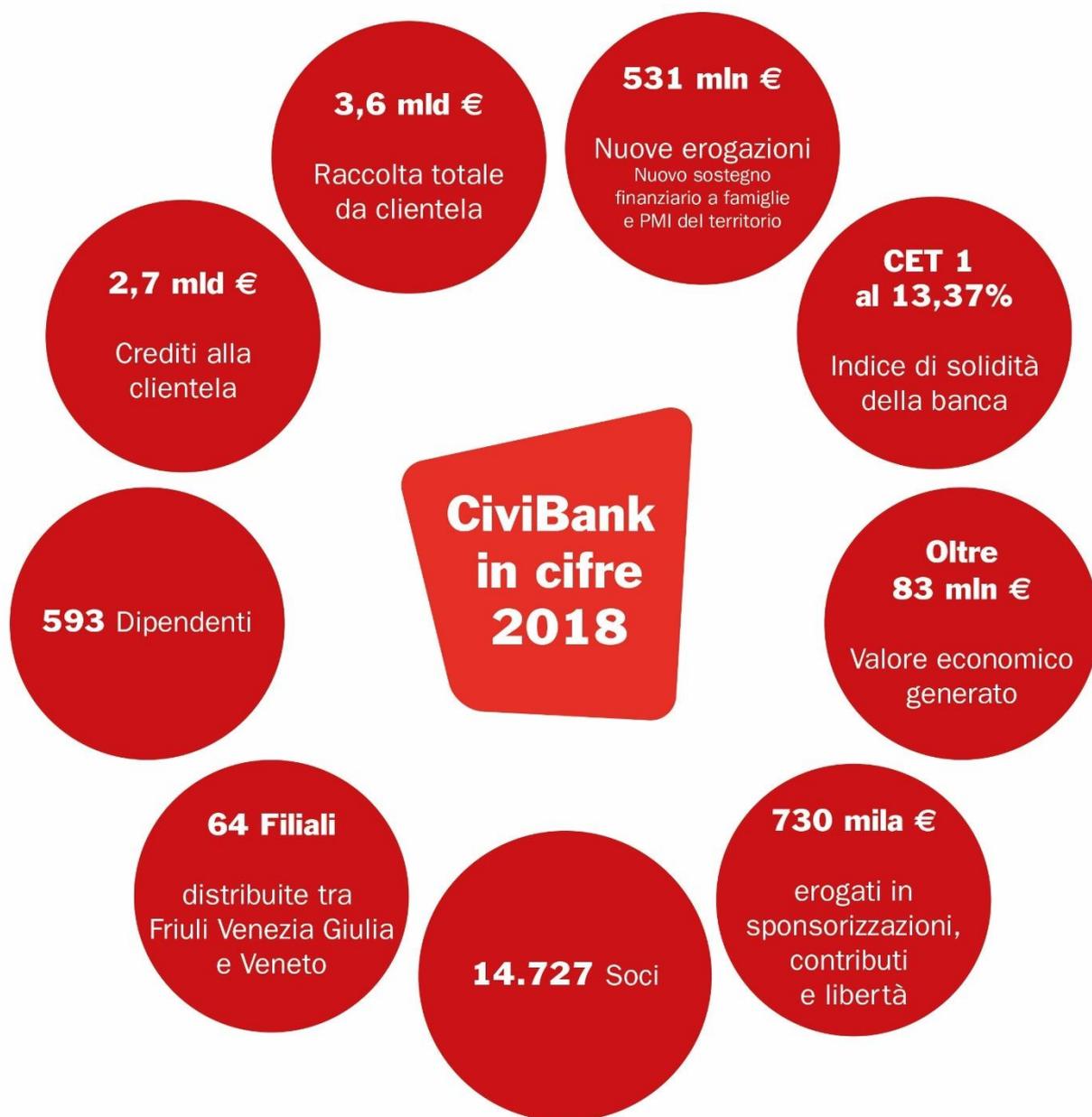


Nel marchio comune, il nome delle banche era affiancato da tre "velette" che rappresentavano la sintesi grafica di "BP", le iniziali di "Banca Popolare". La nostra Banca decise di distinguersi per il colore delle velette, optando per il rosso invece che il verde.

 **Banca Popolare di Cividale**

Nel 2018 la Banca ha adottato una nuova immagine, più in linea con i tempi e proiettata verso il futuro: CiviBank. "Civi" è il riferimento a Cividale, sede storica, ma è anche il richiamo al latino Civi/Civitas, che sottolinea la missione di prossimità al cittadino e al territorio. "Bank" suggerisce un respiro internazionale, per una banca che allarga gli orizzonti e guarda al futuro, ma è anche modernità, digitale, nuove prospettive di contatto e di servizio. Lo scudetto rosso racchiude le storiche velette, diventando simbolo di solidità e dinamismo.

**Civi**  **Bank**  
Vicini di Banca





**IDENTITÀ AZIENDALE,  
STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ**

## Profilo organizzativo

La Banca di Cividale, o in breve CiviBank, è una società cooperativa per azioni a mutualità non prevalente, 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 nelle tre province del vicino Veneto orientale (Treviso, Venezia e Belluno).

In particolare, al 31 dicembre 2018, l'articolazione territoriale della Banca risulta composta da 64 sportelli operativi così distribuiti:



Nel corso del 2018, è stata realizzata una parziale riorganizzazione della rete commerciale che ha comportato alla chiusura di 5 filiali e l'apertura di 2 nuove filiali. Tale dinamica è ascrivibile, da un lato, ai cambiamenti che stanno interessando il modello distributivo nel settore bancario in virtù dell'evoluzione nelle abitudini dei consumatori e dello sviluppo della tecnologia, e dall'altro dall'obiettivo della Banca di dotarsi di filiali più strutturate in grado di servire in maniera più efficiente ed efficace la propria clientela.

Questa riorganizzazione non significa però che la filiale, intesa come punto di contatto fisico con la clientela, sia destinata a scomparire del tutto: anzi, essa si configurerà anche come luogo di incontro per le comunità, di cui vuol rappresentare il punto di riferimento, rivestendo quella funzione "sociale" che è tipica delle banche come CiviBank fortemente legate al territorio di appartenenza.

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 essere raggruppata in tre macro aree di prodotti e servizi riconducibili ai bisogni di pagamento/servizio, di finanziamento e di 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. Dopo il 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 (Milano, Roma, Napoli, Torino), nei primi mesi del 2018 è stato siglato un 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 in modo da raccogliere depositi da risparmiatori privati tedeschi; fondi che potranno essere reimpiegati in finanziamenti all'economia del territorio locale.

## Missione, Filosofia e Valori

*Vogliamo essere punto di riferimento per le famiglie, gli enti e gli operatori economici della Regione Friuli Venezia Giulia e del Veneto orientale per promuovere la crescita sociale, economica e culturale del territorio in cui operiamo.*

La Banca di Cividale ha come missione la creazione di valore nel tempo per:

- **i soci**, che credono in questa iniziativa e ai principi di mutualità propri delle banche popolari e che beneficiano di prodotti, servizi e condizioni a loro riservati;
- **i clienti**, le famiglie e le imprese che si rivolgono con fiducia alla Banca e hanno diritto ad ottenere risposte adeguate ai loro bisogni in termini di qualità di prodotti, servizi e della relazione;
- **i dipendenti**, che rappresentano uno dei principali fattori chiave del successo della Banca e possono continuare a contribuire al suo sviluppo con la formazione e la crescita professionale;
- **la collettività**, in quanto non può esserci vero progresso se la crescita economica non è accompagnata da crescita sociale, culturale, etica e morale.

### La 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 divenire punto di riferimento per le famiglie, gli enti e gli operatori economici della Regione Friuli Venezia Giulia e del Veneto orientale al fine di 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 lo investe a sostegno del tessuto economico, sociale e culturale del territorio in cui opera.

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 si esprime anche relazionandosi con gli altri soggetti - cittadini, autorità, istituzioni -, intervenendo in diversi ambiti, dal sociale all'artistico-culturale fino a quello sportivo, tenendo conto che la filosofia di base di una Banca animata dai principi ispiratori delle banche popolari, vuole che il segno dei suoi interventi sia improntato al "poco a molti", piuttosto che il "molto a pochi".

## I Valori ispiratori

### ESSERE PROTAGONISTA DEL CAMBIAMENTO

vogliamo interrogarci continuamente sulla nostra funzione e **porci sempre in maniera innovativa ed efficace**, scegliendo strategie imprenditoriali coerenti con il nostro ruolo di banca locale.

### ESSERE AUTONOMI

vogliamo continuare **la nostra attività in autonomia**, individuando tutte le forme di collaborazione utili al raggiungimento dei nostri obiettivi aziendali.

### METTERE AL CENTRO I NOSTRI CLIENTI

Vogliamo mettere al delle nostre scelte strategiche ed operative i nostri clienti. Fondiamo la **relazione con i clienti sull'attenzione e sull'ascolto** costante.

### OPERARE CON IMPRENDITORIALITÀ E COINVOLGIMENTO

**Spirito di iniziativa, convinzione, impegno e coinvolgimento** sono le caratteristiche che contraddistinguono il nostro personale, capace di rispondere in maniera adeguata alle esigenze di tutti i nostri clienti.

### VALORIZZARE LE COMPETENZE E LA CRESCITA PROFESSIONALE

Vogliamo dare importanza al **capitale di competenza ed esperienze professionali**, attraverso la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo delle relazioni tra le nostre persone, è il presupposto della crescita della nostra banca nel tempo.

### OPERARE CON ETICA E TRASPARENZA

**responsabilità e correttezza** sono i nostri punti fermi verso clienti, azionisti, collaboratori e l'intera collettività. Valorizzando la trasparenza nelle attività 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.

### VALORIZZARE LA NOSTRA IDENTITÀ E STORIA

le nostre radici culturali trovano fondamento nel **nostro ruolo storico di azienda di credito**, creata per sostenere lo sviluppo dell'economia e del territorio.

## Strategia

Con la chiusura dell'esercizio 2018 si è concluso anche il Piano Industriale 2016-2018 per lasciare spazio alle sfide descritte nel nuovo Piano Strategico 2019-2022 improntato alla crescita e al mantenimento dell'autonomia della Banca. Il nuovo Piano infatti considera, da un lato, la conclusione della fase di messa in sicurezza della Banca in virtù delle politiche prudenziali e di accantonamenti degli ultimi anni; dall'altro, la significativa opportunità di espansione delle quote di mercato, in particolare in Veneto, a seguito dei profondi cambiamenti della geografia bancaria nei territori di insediamento, ove intende operare CiviBank.

*Rimanere indipendente ed essere il punto di riferimento per le famiglie e gli operatori economici di Friuli Venezia Giulia e Veneto per promuovere la crescita sociale, economica e culturale del territorio in cui opera".*

La mission del Piano Strategico della Banca sarà "Rimanere indipendente ed essere il punto di riferimento per le famiglie e gli operatori economici di Friuli Venezia Giulia e Veneto per promuovere la crescita sociale, economica e culturale del territorio in cui opera". Per fare questo CiviBank ha elaborato una strategia basata su linee guida ambiziose ma realizzabili e imperniata sui seguenti cardini:

- crescita sostenibile attraverso il sostegno finanziario alle famiglie e alla imprenditoria del Friuli Venezia Giulia e del Veneto, focalizzando l'espansione territoriale in particolare in tale Regione dove è forte il bisogno di una banca di "territorio";
- prosecuzione della crescita nel comparto bancassicurativo dove la banca ha già dimostrato notevoli capacità nel 2018 e accelerazione della crescita sul Wealth Management portando a full potential la rete di CiviPrivate e CiviBanker attivata nel quarto trimestre 2018;
- profonda revisione dei processi per migliorare l'efficienza operativa e l'esperienza complessiva offerta ai clienti;
- significativa accelerazione della "NPL strategy";
- investimento nella formazione delle risorse umane ed importanti investimenti nella digitalizzazione.

### Il piano Industriale appena concluso **I principali risultati raggiunti**

**La banca ha dimostrato una capacità di execution di interventi non ordinari come dimostra il Piano '16-'18:**

- ✓ **Rivisto il footprint** superando il target in riduzione di filiali nell'attuale territorio di riferimento (**da 75 filiali del 2016 a 64 filiali a fine 2018**);
- ✓ **"Chiusura" del retail gap** grazie all'attivazione dei canali di raccolta retail, istituzionali e digitali che hanno permesso di bilanciare il rapporto tra depositi e crediti;
- ✓ **Lanciate due partnership commerciali a elevato valore aggiunto** (Deutsche Bank e Helvetia)
- ✓ **Superato il traguardo dei 500M€ di erogazioni annuali sui nostri territori**
- ✓ **Superato il traguardo di 1 Mld€ di raccolta indiretta a fine piano**
- ✓ **Focalizzazione della macchina commerciale** e implementazione di nuovi strumenti di controllo/monitoraggio e mantenimento di un alto presidio commerciale;
- ✓ **Riduzione degli NPL a livelli migliori rispetto alle previsioni del Piano**
- ✓ **Raggiungimento del costo del credito target pari a 84 bps**
- ✓ **Capacità d'innovazione dell'offerta** (es. partnership con Satispay e Raisin)

## La Sostenibilità per CiviBank

CiviBank ha saputo conciliare nel tempo la capacità di rispondere alle sfide della globalizzazione con l'attenzione alla dimensione locale, mantenendo la massima autonomia di indirizzo.

Il comportamento socialmente responsabile della Banca evidenzia il suo essere attore economico, ma al tempo stesso soggetto attivo nel territorio di riferimento. Il localismo e l'autonomia, che da sempre caratterizzano Banca di Cividale, legano l'Istituto di credito alle comunità locali con sostegno e rafforzamento reciproco.

Porre al centro delle strategie aziendali le aspettative dei propri stakeholder è uno degli elementi che contraddistinguono l'operato di CiviBank.

Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma vuol dire impegnarsi ad investire sempre più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con la collettività.

Per CiviBank, la responsabilità sociale non è un elemento addizionale dell'attività dell'Istituto: è parte integrante del business quotidiano, perché l'obiettivo principale è la creazione di valore per tutti i propri interlocutori.

L'indirizzo e il coordinamento delle attività relative alle tematiche di sostenibilità è affidato alla funzione Marketing e Comunicazione che ha il ruolo di promuovere l'impegno ad una gestione sostenibile del business della Banca.

La funzione Marketing e Comunicazione ha inoltre il compito di supervisionare e assicurare la predisposizione della Dichiarazione di Carattere Non Finanziario nel rispetto della recente normativa in materia di Non Financial Information ex D. Lgs. 254/2016.

Nel corso del 2018, CiviBank ha avviato il procedimento di formalizzazione del processo di reporting non finanziario, identificando le strutture aziendali coinvolte, tempi e modalità delle attività condotte ai fini dell'elaborazione della Dichiarazione Non Finanziaria, inclusi i controlli sui dati e sulle informazioni qualitative raccolte.

Inoltre, Banca di Cividale ha deciso di avviare un'attività di formazione volta a sensibilizzare l'intera organizzazione aziendale sull'importanza delle tematiche inerenti la sostenibilità e dell'informativa di carattere non finanziario. In particolare, ha programmato lo sviluppo e l'erogazione di tre distinti percorsi formativi dedicati all'Alta Direzione, al middle management e alla rete commerciale della Banca. Nel corso del mese di gennaio 2019, si è svolta una prima sessione formativa della durata di 3 ore che ha interessato 15 dipendenti coinvolti nel processo di reporting non finanziario durante la quale sono stati illustrati il contesto di riferimento delle tematiche di Corporate Social Responsibility e i principali contenuti dei GRI Standards, ovvero le linee guida adottate dalla Banca per la rendicontazione delle proprie performance socio-ambientali.

### Policy della CiviBank in ambito socio-ambientale

CiviBank si è dotata, oltre che di un Codice Etico e di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01, di un sistema di policy (Politica Anti-corruzione, Politica sulla Diversità, Politica sui Diritti Umani, Politica Ambientale) con l'obiettivo di definire i principi di riferimento e le linee guida sulle tematiche sociali ed ambientali e fornire a tutti i collaboratori una linea di indirizzo in grado di favorire un approccio responsabile a queste tematiche nella gestione delle attività quotidiane.

I documenti si ispirano ai principi di correttezza, trasparenza, onestà e integrità che caratterizzano la gestione delle attività della Banca, in coerenza con le principali linee guida e standard internazionali in materia di gestione responsabile del business.

Le policy sono portate a conoscenza di tutti i Destinatari mediante idonee attività di comunicazione. È nella responsabilità di ciascun dipendente consultare il proprio Responsabile diretto per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione o all'applicazione delle regole di comportamento in esse contenute. Sulla diffusione e conoscenza delle policy vigila l'ODV.

Di seguito si riporta una sintesi dei principali strumenti di indirizzo di Banca di Cividale relativi ai temi sociali, ambientali e relativi al personale definiti dal D. Lgs. 254/2016. Gli impegni, le politiche e le pratiche contenuti all'interno delle policy sono descritti nelle sezioni successive del presente documento, a cui si fa rimando.

## Anticorruzione

*Documento: Politica Anticorruzione*

CiviBank si impegna a:

- non ricevere o richiedere denaro o altra utilità tali da compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti o da poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio;
- non instaurare relazioni personali di favore, influenza, ingerenza, idonee a condizionare in modo illecito, direttamente o indirettamente, l'esito del rapporto;
- collaborare in modo lecito e corretto con l'autorità giudiziaria, qualora nei propri confronti siano svolte indagini;
- non ammettere i cosiddetti "facilitation payments" e ad operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale, evitando in particolare di indurre le amministrazioni a operare indebitamente in favore della Banca;
- esimersi dal donare e dal ricevere dazioni, benefici, omaggi, atti di cortesia e di ospitalità tali da compromettere l'immagine dell'azienda e da poter essere interpretati come finalizzati a ottenere un trattamento di favore che non sia legittimo e/o determinato dalle regole di mercato;
- non pagare le spese, ivi incluse quelle relative a viaggi di lavoro, a rappresentanti della Pubblica Amministrazione, funzionari pubblici e incaricati di pubblico servizio;
- non erogare contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche o sindacali, né a loro rappresentanti e candidati;
- garantire che le erogazioni liberali, sponsorizzazioni e donazioni finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività siano in linea con il budget annuale approvato, siano indirizzate ad enti caritatevoli e organizzazioni no profit, siano tracciabili e documentate per iscritto, siano indirizzate a beneficiari rispettabili e con una buona reputazione;
- adottare criteri di conferimento degli incarichi professionali ispirati a principi di competenza, economicità, trasparenza e correttezza; in particolare, si impegna a garantire che tutti i compensi e/o le somme a qualsiasi titolo corrisposte agli assegnatari di incarichi di natura professionale siano adeguatamente documentati e comunque proporzionati all'attività svolta, anche in considerazione delle condizioni di mercato;
- garantire che le scritture contabili siano accurate e affidabili e che non riportino informazioni false o fuorvianti in modo tale da assicurare una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Banca;
- condurre le attività di selezione e assunzione del personale in modo coerente e nel rispetto della normativa vigente adottando opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

## Diversità

*Documento: Politica sulla Diversità*

CiviBank si impegna a:

- evitare prassi discriminatorie realizzando condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale;
- garantire pari opportunità in tutti gli aspetti dell'occupazione all'interno della Banca, incluse le fasi di selezione, assunzione, training, avanzamento di carriera e licenziamento;
- favorire l'inclusione e adottare azioni, pratiche, processi e servizi che non limitino l'accesso agli stakeholder coinvolti;
- adottare soluzioni volte a garantire l'equilibrio tra vita professionale e vita privata;

---

## Diritti Umani

*Documento: Politica sui Diritti Umani*

CiviBank si impegna a:

- non impiegare lavoro minorile;
- rifiutare il lavoro forzato;
- tutelare la dignità personale;
- evitare prassi discriminatorie realizzando condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale;
- favorire la libertà di associazione e di contrattazione collettiva;
- tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori promuovendo comportamenti responsabili e diffondendo la "cultura" della salute e sicurezza;
- sostenere le comunità locali tenendo in considerazione le aspettative delle stesse, contribuendo al loro sviluppo, rispettando la loro cultura e il loro patrimonio;
- rispettare la privacy e le informazioni riservate;
- offrire condizioni lavorative dignitose promuovendo un ambiente lavorativo basato su valori quali la fiducia, il dialogo, il rispetto reciproco, il benessere dei lavoratori e garantendo condizioni economiche e orari di lavoro dignitosi.

## Ambiente

*Documento: Politica Ambientale*

CiviBank si impegna a:

- rispettare le disposizioni e le norme tecniche e legislative;
- gestire responsabilmente gli impatti ambientali;
- prevenire e gestire situazioni di emergenza ambientale;
- garantire un aggiornamento tecnologico costante degli impianti;
- gestire responsabilmente gli acquisti e gli smaltimenti di rifiuti;
- ridurre le emissioni di CO2 e di gas ad effetto serra;
- tutelare l'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità coinvolgendo e responsabilizzando gli stakeholder, i collaboratori e gli enti esterni e accrescendo la loro consapevolezza.

## L'ascolto degli Stakeholder

Negli scorsi anni, CiviBank ha condotto attività di dialogo e confronto con alcuni stakeholder rappresentativi con l'obiettivo di raccogliere spunti utili a migliorare, per quanto possibile, il proprio posizionamento nella vita economica e sociale e nella percezione del territorio di riferimento. In particolare, lo stakeholder engagement è stato condotto mediante interviste dirette a:

- misurare la qualità dello stato della relazione con alcune categorie chiave di stakeholder;
- identificare opportunità di miglioramento nei processi e nei servizi/prodotti ed eventuali nuove esigenze espresse dal territorio di riferimento;
- aggiornare la mappatura delle tematiche rilevanti attorno cui rafforzare i processi di pianificazione e reporting.

Nell'attività di coinvolgimento degli stakeholder non sono emerse criticità degne di nota.

Il processo di identificazione e selezione degli stakeholder è stato effettuato coinvolgendo le diverse funzioni aziendali nell'attività di mappatura dei soggetti in grado di influenzare o che sono influenzati dalla Banca.

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.

Di seguito si riporta la sintesi dei principali canali e strumenti di interazione con i principali stakeholder identificati:

| STAKEHOLDER  | STRUMENTI E CANALI DI INTERAZIONE  |
|--|--|
| <b>Soci e azionisti</b>  | Assemblea degli azionisti<br>Sito web istituzionale<br>Organizzazione di eventi, convegni e <i>conference call</i><br>Dialogo quotidiano   |
| <b>Dipendenti</b>  | Dialogo e feedback continuo con la Funzione Risorse Umane<br>Analisi generale dei fabbisogni di risorse e formativi<br>Sviluppo di un sistema di formazione<br>Programmi di inserimento per nuovi assunti<br>Incontri periodici di valutazione e sviluppo<br>Iniziative di welfare aziendale<br>Intranet aziendale<br>Newsletter interna |
| <b>Organizzazioni sindacali,<br/>Rappresentanti dei lavoratori</b> | Incontri periodici di confronto con le rappresentanze sindacali  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Clienti</b>  | 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"   |
| <b>Fornitori</b>  | Definizione e condivisione di standard   |
|   | Valutazione periodica fornitori  |
| <b>Enti e Istituzioni (Enti locali, pubblica amministrazione, enti regolatori, associazioni di categoria e di garanzia)</b> | Incontri con rappresentanti delle istituzioni locali e delle Associazioni                    |
|   | Sito web istituzionale   |
| <b>Collettività e Generazioni Future (comunità locali, enti no-profit, scuole e università)</b>                             | 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 intende proseguire il proprio percorso di ascolto degli stakeholder rinnovando il proprio impegno in tal senso. Nel corso del 2018, la Banca ha deciso di avviare nuovamente un processo di stakeholder engagement che si concluderà nel 2019 finalizzato a raccogliere, nell'ambito di specifici workshop e/o survey, le valutazioni dei principali portatori di interesse circa la rilevanza dei temi non finanziari.

CiviBank aderisce e partecipa a diversi enti/associazioni e a molteplici tavoli e organizzazioni a livello nazionale. Di seguito si riportano le organizzazioni cui partecipa la Banca:

- **ABI**

L'Associazione Bancaria Italiana è una 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 della CiviBank ricopre il ruolo di Sindaco Effettivo.
  
- **Comitato Tecnico per l'Unione Bancaria Europea**  
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 Vice Direttore Generale Vicario.

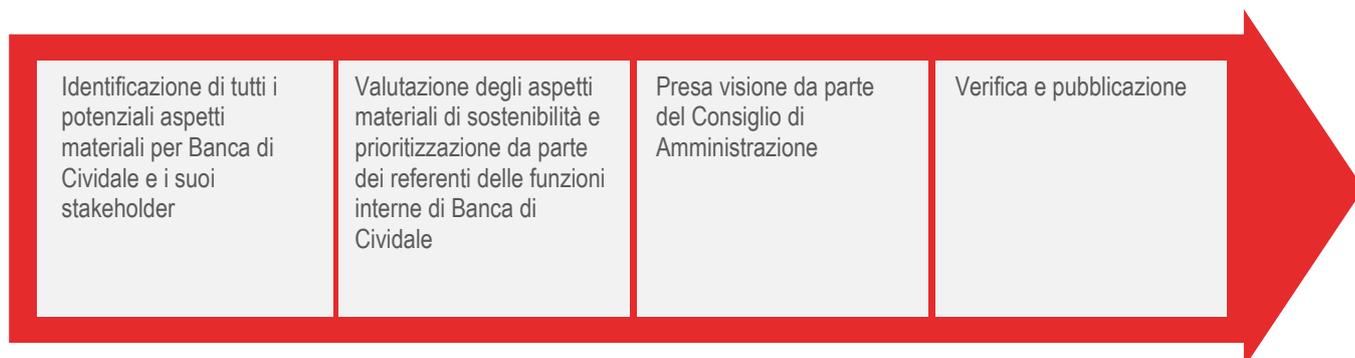
## Analisi di materialità

### Gli ambiti prioritari di CiviBank per la sostenibilità

CiviBank nel 2017 ha avviato un processo di analisi di materialità per identificare i temi non finanziari più rilevanti per Banca di Cividale e per i suoi stakeholder, sui quali da un lato porre particolare attenzione e impegnarsi in maniera costante, e dall'altro definire i contenuti del presente documento in linea con i GRI-Standards.

Attraverso tale processo è stata definita una matrice di materialità che individua gli aspetti più significativi che possono generare impatti economici, sociali e ambientali e che, influenzando aspettative, decisioni, valutazioni e azioni degli stakeholder costituiscono le priorità in termini di gestione e rendicontazione in ambito sociale e ambientale.

L'analisi è stata coordinata dalla funzione Marketing e Comunicazione con il supporto di una società specializzata, attraverso un processo strutturato di valutazione che ha coinvolto il management di CiviBank responsabile dei temi non finanziari potenzialmente rilevanti. Il processo di analisi di materialità è stato strutturato in quattro fasi:



Durante la **fase di identificazione** sono stati selezionati i potenziali aspetti materiali con l'analisi di diverse fonti. Le principali sono state:

- contributi emersi dalle interviste con gli *stakeholder*;
- le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità GRI-Standards e quanto previsto dalla normativa in ambito Non Financial Information (D. Lgs. 254/2016 che recepisce la Direttiva 2014/95/UE, orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea);
- i documenti aziendali quali, ad esempio, il Codice Etico e gli impegni pubblici assunti;
- gli standard/iniziativa multi-stakeholder internazionali, fra cui il Global Compact;
- i documenti esterni quali report di analisi dei cambiamenti di scenario, elaborati fra gli altri dal World Economic Forum, report e studi internazionali relativi alle tematiche e trend di sostenibilità nel settore bancario, questionari di valutazione delle società di rating per l'ammissione a indici per l'investimento responsabile;
- analisi di benchmarking svolta sui principali competitor;
- attività di media search.

Durante la fase di **valutazione e prioritizzazione** i referenti delle funzioni interne all'organizzazione hanno verificato, analizzato e attribuito rilevanza e priorità alle singole tematiche. I referenti, quali portavoce della visione globale sui processi e sulle attività di CiviBank hanno valutato le singole tematiche dal lato aziendale e dal punto di vista degli stakeholder. Infatti, per l'analisi di materialità condotta, nel 2017, i referenti che quotidianamente si interfacciano con i diversi stakeholder, hanno rappresentato, tenendo in considerazione i risultati di precedenti attività di engagement, anche la prospettiva delle parti interessate. Gli aspetti sono

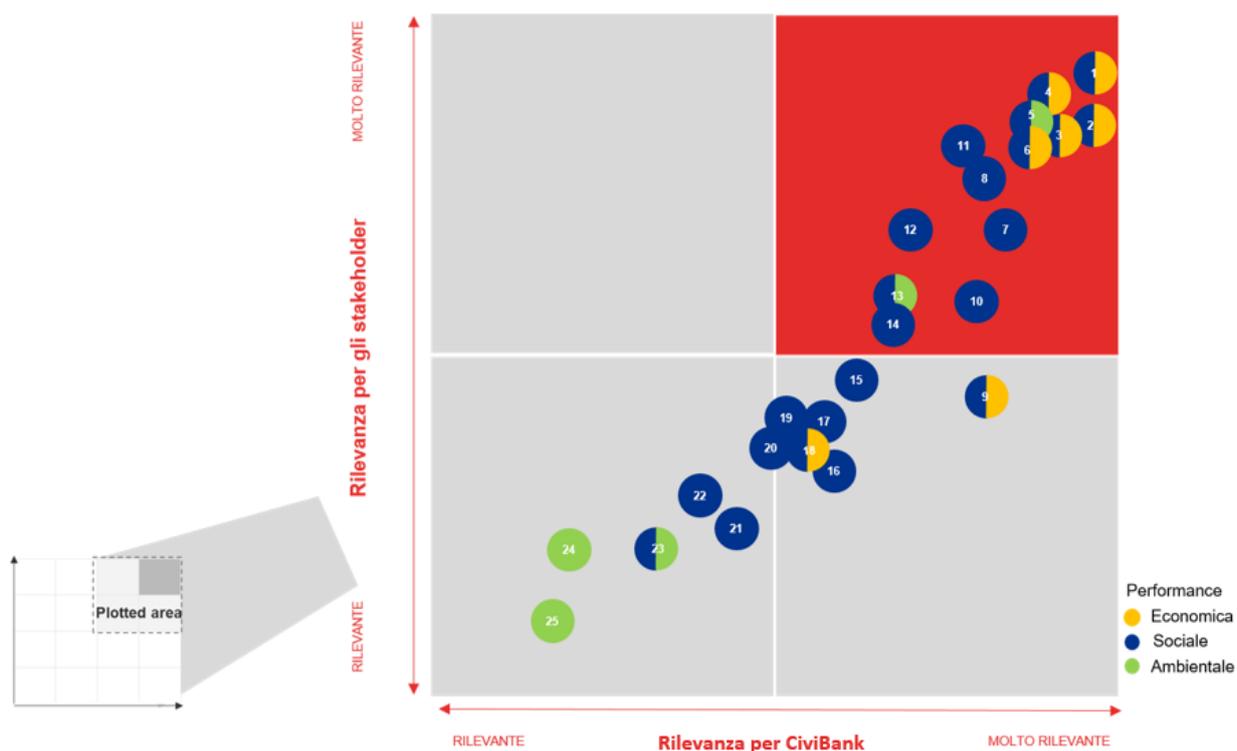
stati valutati, per entrambe le dimensioni, secondo diversi criteri: l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali, la coerenza con le politiche interne, gli impegni assunti ed il Codice Etico.

Nel corso del 2018, la Banca ha deciso di avviare un processo strutturato di stakeholder engagement che si concluderà nel 2019 al fine di raccogliere direttamente da parte dei principali portatori di interesse le loro valutazioni circa la rilevanza delle diverse tematiche di sostenibilità. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo "L'ascolto degli Stakeholder".

Dall'analisi e valutazione sono emerse 25 tematiche di cui 13 maggiormente rilevanti che sono state posizionate nella matrice di materialità, identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità:

- la creazione di valore economico sostenibile nel tempo;
- l'adozione di un sistema di governance efficace e trasparente a supporto del business;
- l'attenzione costante ai temi di compliance normativa e regolamentare.

La matrice è stata portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.



Nella tabella sottostante sono evidenziate le tematiche maggiormente rilevanti per CiviBank e i suoi stakeholder che sono oggetto di rendicontazione nella presente Dichiarazione. Con riferimento alle altre tematiche riportate nella matrice, riconoscendone la rilevanza e la valenza sociale, nel documento sono riportati anche sinteticamente cenni rispetto agli approcci adottati dalla Banca. Per ulteriori approfondimenti circa le tematiche oggetto di rendicontazione si rimanda alla tabella di raccordo tra i temi materiali della Banca, gli ambiti del D. Lgs 254/16 e i GRI-Standards riportata in Nota Metodologica.

| #  | Tema rilevante  |
|----|---|
| 1  | Supporto al sistema imprenditoriale (PMI), alle famiglie e alle persone   |
| 2  | Operatività radicata nel territorio   |
| 3  | Innovazione, qualità del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente   |
| 4  | Supporto alla comunità e al Terzo settore   |
| 5  | Politica di credito responsabile  |
| 6  | Etica e integrità nella gestione del business   |
| 7  | Formazione e sviluppo del personale   |
| 8  | Trasparenza e semplicità di linguaggio nelle comunicazioni  |
| 9  | Controllo interno e gestione del rischio  |
| 10 | Relazioni esterne e con i soci  |
| 11 | Privacy, sicurezza e protezione dei dati  |
| 12 | Tutela dell'occupazione   |
| 13 | Sviluppo di prodotti etici/green  |
| 14 | Diversità, pari opportunità e inclusione  |
| 15 | Tutela dei diritti umani e dei lavoratori   |
| 16 | Welfare aziendale e salute e sicurezza sul lavoro   |
| 17 | Educazione finanziaria e iniziative di inclusione finanziaria per categorie svantaggiate                                      |
| 18 | Attrazione, sviluppo e retention dei talenti  |
| 19 | Wellbeing e conciliazione vita lavoro   |
| 20 | Performance Management e remunerazione del personale  |
| 21 | Dialogo e comunicazione interna   |
| 22 | Lotta alla corruzione   |
| 23 | Gestione responsabile della catena di fornitura e valorizzazione dei rapporti con i fornitori                                 |
| 24 | Gestione degli impatti ambientali indiretti (screening e valutazione dei rischi ambientali dei prodotti e degli investimenti) |
| 25 | Gestione degli impatti ambientali diretti   |



## **GOVERNANCE E COMPLIANCE**

## La Governance della Banca

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 del 87% del capitale sociale, mentre il restante 13% 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. In particolare, attribuisce la funzione di supervisione strategica e la funzione di gestione al Consiglio di Amministrazione.

Il **Consiglio di Amministrazione** (composto attualmente da 9 membri di cui 2 indipendenti, secondo la previsione statutaria 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. All'interno del Consiglio di Amministrazione, a partire dal 2016, in seguito agli accordi in essere con Creval, importante stakeholder della Banca, è stato nominato Amministratore il dott. Franco Sala a garanzia di una rappresentanza di stakeholder esterni nella governance della Banca.

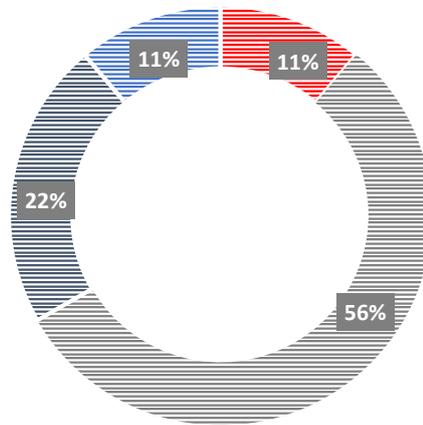
Durante l'esercizio 2018 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 15 volte, con un tasso di partecipazione complessivo pari al 97%.

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 31/12/2018

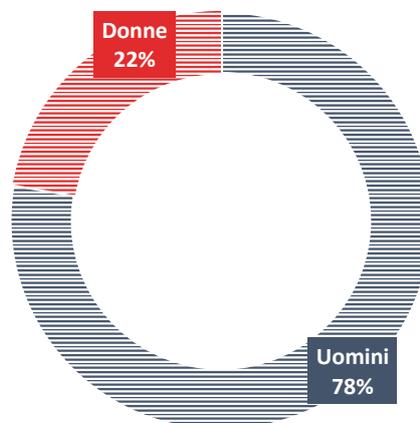
|                          |                         |   |
|--------------------------|-------------------------|---|
| <b>Del Piero Michela</b> | <i>Non indipendente</i> | <i>Presidente</i>                                     |
| <b>Stedile Andrea</b>    | <i>Non indipendente</i> | <i>Vice Presidente, Membro del Comitato Esecutivo</i> |
| <b>Pelizzo Guglielmo</b> | <i>Non indipendente</i> | <i>Vice Presidente</i>                                |
| <b>Fuccaro Massimo</b>   | <i>Indipendente</i>     | <i>Amministratore</i>                                 |
| <b>Fugaro Alessia</b>    | <i>Indipendente</i>     | <i>Amministratore</i>                                 |
| <b>Illy Riccardo</b>     | <i>Non indipendente</i> | <i>Amministratore</i>                                 |
| <b>Leonardi Mario</b>    | <i>Non indipendente</i> | <i>Amministratore, Membro del Comitato Esecutivo</i>  |
| <b>Sala Franco</b>       | <i>Non indipendente</i> | <i>Amministratore, Membro del Comitato Esecutivo</i>  |
| <b>Semolič Livio</b>     | <i>Non indipendente</i> | <i>Amministratore</i>                                 |

### COMPOSIZIONE CDA PER FASCIA D'ETÀ



■ Da 41 a 50 anni    
 ■ Da 51 a 60 anni    
 ■ Da 61 a 70 anni    
 ■ Oltre 70 anni

### COMPOSIZIONE CDA PER GENERE



Il Consiglio di Amministrazione ha nominato al suo interno un **Comitato Esecutivo** composto da 2 Amministratori non indipendenti e dal Vice Presidente che lo presiede, al quale partecipano anche i membri del Collegio Sindacale. Nel corso del 2018 il Comitato si è riunito 4 volte ed il tasso di partecipazione è stato del 92% circa.

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 nel 2018 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 2018 il Comitato Rischi si è riunito 8 volte, con un tasso di partecipazione complessivo di circa il 96%.

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 2018 il Collegio Sindacale si è riunito 18 volte, con un tasso di partecipazione complessivo di circa il 93%.

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 sorveglianza, 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 Popolare 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 di Vigilanza 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 Popolare di Cividale" sono inoltre indicate le competenze professionali richieste e le conoscenze che il Consiglio nel suo complesso deve esprimere:

- di strategia aziendale;
- di assetto organizzativo e di governo societario della banca;
- del business bancario (p.e. credito, finanza, sistemi di pagamento, intermediazione mobiliare, servizi alla clientela);
- delle dinamiche del sistema economico-finanziario (p.e. mercati nazionali e internazionali, modelli previsionali di sistema);
- dei territori presidiati della Banca e delle relative caratteristiche socio-economiche e di mercato;
- della regolamentazione di settore (p.e. bancaria, finanziaria, fiscale);
- dei sistemi di controllo interno e delle metodologie di gestione e controllo dei rischi;
- 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 2018, CiviBank ha raggiunto tale obiettivo e prevede di mantenerlo con i risultati dell'Assemblea dei soci prevista ad Aprile 2019.

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.

## Il sistema dei controlli interni e di gestione e controllo dei rischi

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa societaria e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, CiviBank si è dotata di un sistema dei controlli interni volto ad un presidio costante dei principali rischi connessi alle attività caratteristiche, al fine di poter garantire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati e in linea con i modelli di riferimento e con le *best practice* esistenti in ambito nazionale ed internazionale.

Il sistema dei controlli interni di Banca di Cividale vede il coinvolgimento degli Organi Collegiali, delle funzioni di controllo, dell'Organismo di Vigilanza ex 231/2001, della Società di Revisione, della Direzione Generale e di tutto il personale.

Un ruolo fondamentale nell'ambito del sistema dei controlli interni e di gestione e controllo dei rischi spetta al Consiglio di Amministrazione della Banca, che stabilisce gli orientamenti strategici, approva le politiche di gestione dei rischi e valuta il grado di efficienza ed adeguatezza del sistema dei controlli interni, con particolare riguardo al controllo dei rischi.

In risposta alle indicazioni di vigilanza, è stato istituito ed è operativo il "Comitato Rischi", costituito in seno al Consiglio di Amministrazione, composto da 3 consiglieri indipendenti non esecutivi e caratterizzato dalla presenza di almeno un componente del Collegio Sindacale; ha compiti istruttori, consultivi e propositivi in materia di sistema dei controlli interni e gestione dei rischi. La sua finalità principale è quella di operare quale "cerniera" tra il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, le tre Funzioni di controllo e le altre Unità organizzative della Banca.

Un ruolo centrale compete anche al Collegio Sindacale, che presenzia alle sedute dello stesso Comitato Rischi, e ha compiti di vigilanza riguardo l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione e di controllo del rischio, nonché di revisione interna e sulla funzionalità e l'adeguatezza del complessivo sistema dei controlli interni.

Come previsto dalla disciplina di vigilanza prudenziale, il sistema dei controlli di un intermediario bancario contempla, oltre ai controlli di linea effettuati dalle strutture operative ed incorporati nelle procedure (controlli di primo livello), la presenza di specifiche unità organizzative, dedite ai controlli di secondo livello (*Risk Management* e *Compliance*) e di terzo livello (*Audit*), funzioni autonome e indipendenti rispetto alle unità di business, essendo poste in dipendenza dell'Organo con funzione di supervisione strategica (Consiglio di Amministrazione).

Il presidio dei rischi di CiviBank, ispirato a criteri di particolare prudenza, è attuato nell'ambito di un preciso riferimento organizzativo, che include il complesso delle regole interne, le procedure operative e le strutture di controllo, e si articola secondo un modello che integra metodologie di controllo a diversi livelli, tutte

convergenti con gli obiettivi di assicurare efficienza ed efficacia dei processi operativi, salvaguardare l'integrità del patrimonio aziendale, tutelare dalle perdite, garantire l'affidabilità e l'integrità delle informazioni e verificare il corretto svolgimento dell'attività nel rispetto della normativa interna ed esterna.

In coerenza con la normativa di vigilanza, la Banca ha sviluppato e normato specifici processi di gestione dei rischi articolati in varie fasi logiche: definizione della propensione al rischio, assunzione del rischio, definizione delle politiche di gestione e di controllo, definizione dei limiti, misurazione del rischio, monitoraggio e reporting, stress test e gestione delle criticità.

Considerata la *mission* e l'operatività, nonché il contesto di mercato in cui la Banca si trova ad operare, è stata individuata una mappa dei rischi che riprende nella sostanza la lista dei rischi che viene sottoposta a valutazione nel processo ICAAP (Allegato A del Capitolo 1, Titolo II, Parte prima della Circolare n. 285 "Disposizioni di Vigilanza per le banche" sul processo di controllo prudenziale), ad esclusione di alcune tipologie specifiche ritenute non rilevanti (rischio paese, rischio di trasferimento e rischio da cartolarizzazioni) e con l'aggiunta del rischio di *compliance*, del rischio riciclaggio, del rischio immobiliare e del rischio connesso con la quota di attività vincolate.

I principali rischi identificati a seguito dell'attività di *risk assessment* sono:

- **rischi di primo pilastro:** rischio di credito, rischio di mercato e rischi operativi;
- **rischi di secondo pilastro:** rischio di concentrazione, rischio residuo, rischio di tasso di interesse, rischio di liquidità, rischio di leva finanziaria eccessiva, rischio reputazionale, rischio strategico, rischio immobiliare e rischio di riciclaggio;
- **rischi di compliance**, quali ad esempio: i rischi in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, i rischi in materia ambientale, i rischi legati alla responsabilità amministrativa degli enti ex D. Lgs. 231/2001, i rischi ex D. Lgs. 254/2016, ecc.

Per il governo dei rischi sopra elencati sono state adottate opportune "*Risk Policy*", nell'ambito delle quali sono state stabilite le modalità di sorveglianza e presidio organizzativo mediante la definizione di limiti operativi e/o di processi gestionali e di controllo.

Per approfondimenti sul tema si rimanda al documento "Relazione e Bilancio al 31.12.2018 di CiviBank".

Si evidenzia che la Banca ha trattato alcuni rischi ritenuti significativi quali ad esempio quelli relativi all'ascolto e alla soddisfazione del cliente, alla sicurezza e protezione dei dati, alla gestione delle attività per il sostegno della comunità nelle successive sezioni del presente documento, cui si fa riferimento per approfondimenti.

Inoltre, si segnala che a partire dall'esercizio 2019, il *framework* di *risk management* di CiviBank sarà integrato con i rischi rilevanti di natura sociale e ambientale e delle misure introdotte per la loro gestione e mitigazione.

## Etica e integrità nella gestione del business e contrasto alla corruzione

Banca di Cividale ha adottato il proprio **Codice Etico**, ove 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.

Nel 2007, 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 con conseguente mitigazione dei rischi di compliance e reputazionali.

La predisposizione di tale Modello Organizzativo, il cui aggiornamento sarà completato nel corso dell'esercizio 2019, è avvenuta sulla base dell'analisi delle aree a rischio reato. In particolare, la Banca di Cividale ha condotto un'attività di mappatura dei rischi dell'organizzazione e una valutazione dei diversi processi aziendali. Tale analisi ha evidenziato che le aree maggiormente esposte al rischio di corruzione sono identificabili nella gestione dei rapporti con enti pubblici, con riferimento in particolare ai processi di concessione e gestione dei contributi. Dal punto di vista dei rapporti interni, l'area maggiormente sensibile risulta essere la concessione del credito sia in fase istruttoria che decisoria.

Nelle more per percorso di aggiornamento del Modello Organizzativo, la Banca ha adottato con delibera Consiglio di Amministrazione del 28 febbraio 2018 una "Politica anticorruzione" tesa alla prevenzione della fattispecie in esame e che, tra l'altro, descrive le pratiche e le responsabilità relative alla distribuzione di qualsiasi forma di regali, omaggi o altre utilità che possano apparire, comunque, connessi con il rapporto di affari con Banca di Cividale o miranti ad influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per CiviBank.

L'attuazione del Modello Organizzativo è affidata ad un Organismo di Vigilanza (di seguito anche "ODV") con il compito di presidiare l'adeguatezza, il rispetto e il corretto funzionamento dello stesso attraverso la verifica dell'osservazione dei presidi di controllo previsti all'interno del Modello Organizzativo a copertura dei diversi rischi di reato cui è esposta la Banca.

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 nel 2018 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.

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 neo assunti 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'impegno della Banca nella prevenzione e lotta alla corruzione si esplica anche tramite la programmazione e l'erogazione di percorsi formativi finalizzati ad aumentare il livello di sensibilità del personale della Banca. La formazione è infatti un importante elemento per creare consapevolezza interna e sviluppare le capacità di riconoscere e gestire eventuali episodi di sospetta corruzione, nonché di riciclaggio e finanziamento al terrorismo. Nel corso del 2018, CiviBank ha svolto, attraverso corsi in aula (per gli appartenenti agli organi sociali) ed in modalità e-learning, attività formativa per assicurare la conoscenza della normativa e del Modello Organizzativo della Banca.

Nel corso del 2018 non sono stati documentati episodi di corruzione.

Nel 2018, con l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel contrasto all'illegalità, CiviBank ha emesso altresì delle 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.

I contenuti di tali linee guida, sono tesi a descrivere 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, che sono disponibili pubblicamente sul sito internet della Banca. Nel corso del 2018 non sono stati segnalati casi di violazione delle disposizioni del Modello Organizzativo e del Codice Etico.

Nel corso del 2018 la Banca non ha ricevuto alcuna multa significativa e alcuna sanzione non monetaria per mancato rispetto di leggi o regolamenti.



**CREAZIONE DI VALORE  
PER GLI STAKEHOLDER**

## Valore economico generato e distribuito

Nel corso del 2018 CiviBank, in un contesto economico generale che mostra segnali di ripresa seppur con le difficoltà che il sistema bancario italiano sta vivendo, ha continuato a generare redditività con un risultato netto di 2 milioni di euro.

I nuovi finanziamenti alle imprese e alle famiglie del territorio sono stati pari a 531 milioni di euro (+33,3% a/a) a testimonianza del ruolo determinante della Banca per il supporto all'economia locale. Decisa accelerazione nel processo di riduzione del credito deteriorato che ha permesso di raggiungere importanti obiettivi in termini di "de-risking" che, unitamente all'aumento delle coperture dei crediti non-performing in portafoglio, hanno contribuito al complessivo miglioramento della qualità del credito della Banca.

Sul fronte dell'efficienza operativa sono state realizzate azioni finalizzate al contenimento dei costi (-8,3% a/a), e all'efficientamento della rete commerciale, concentrata sull'aumento dei ricavi "core". Ancora importanti, pari a 3,6 milioni di euro al lordo delle imposte, i contributi ai fondi di risoluzione delle banche in crisi.

Il valore economico generato e distribuito rappresenta la capacità di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i propri stakeholder. Nel corso del 2018 CiviBank ha generato un valore economico di oltre 83 milioni di euro, circa il 2% in meno rispetto all'esercizio precedente.

Il valore economico distribuito dalla Banca è stato di oltre 73 milioni di euro (87,8% del valore economico generato). Il 56,3% del valore economico distribuito dalla Banca è stato assegnato ai dipendenti e collaboratori, il 25,5% è stato distribuito ai fornitori, il 17,2% all'amministrazione centrale e periferica sotto forma di imposte e tasse e il restante 1% alla comunità sotto forma di contributi e sponsorizzazioni alle realtà associative locali.

È stato trattenuto all'interno dell'Istituto il 12,2% del valore economico generato, il 54,5% in più rispetto al 2017, al fine di incrementare la propria patrimonializzazione, favorendo così la solidità finanziaria di CiviBank in un'ottica di creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine a favore dei propri stakeholder, in primis dei propri soci e clienti.

**VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO<sup>1</sup>**

|  |   | (valori espressi in migliaia di euro) | 2018          | 2017          |
|--|---|---------------------------------------|---------------|---------------|
| 10.  | Interessi attivi e proventi assimilati  |                                       | 78.224        | 81.626        |
| 20.  | Interessi passivi e oneri assimilati  |                                       | (17.794)      | (18.787)      |
| 40.  | Commissioni attive  |                                       | 34.711        | 32.877        |
|  | Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)   |                                       | (4.689)       | (3.860)       |
| 70.  | Dividendi e proventi simili   |                                       | 10.549        | 818           |
| 80.  | Risultato netto dell'attività di negoziazione   |                                       | 564           | 182           |
| 90.  | Risultato netto dell'attività di copertura  |                                       | -             | -             |
| 100.   | Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:  |                                       | (143)         | 9.984         |
|  | a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato  |                                       | (823)         | 4.913         |
|  | b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva                          |                                       | 569           | 5.066         |
|  | c) passività finanziarie  |                                       | 111           | 5             |
| 110.   | Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico |                                       | (1.160)       | 1.345         |
|  | a) attività e passività finanziarie designate al fair value   |                                       | -             | -             |
|  | b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value  |                                       | (1.160)       | 1.345         |
| 130.   | Rettifiche di valore nette per rischio di credito di:   |                                       | (25.065)      | (27.342)      |
|  | a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato  |                                       | (25.055)      | (23.521)      |
|  | b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva                          |                                       | (11)          | (3.821)       |
| 140.   | Utili/perdite da modificare contrattuali senza cancellazioni  |                                       | -             | -             |
| 200.   | Altri oneri/proventi di gestione  |                                       | 8.040         | 8.468         |
|  | Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)                                  |                                       | -             | -             |
| 250.   | Utili (Perdite) da cessione di investimenti   |                                       | 67            | -             |
| 210.   | Utili (Perdite) delle partecipazioni  |                                       | (11)          | (84)          |
| <b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>                           |   |                                       | <b>83.292</b> | <b>85.226</b> |
|  | b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)                              |                                       | (18.668)      | (26.198)      |
| <b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>                     |   |                                       | <b>18.668</b> | <b>26.198</b> |
|  | a) spese per il personale (incluse le spese per reti esterne)   |                                       | (41.157)      | (41.194)      |
| <b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b> |   |                                       | <b>41.157</b> | <b>41.194</b> |

<sup>1</sup> Banca di Cividale ha utilizzato il prospetto indicato dall'ABI per il calcolo del valore economico diretto generato e distribuito. A seguito delle modifiche apportate agli schemi di bilancio, sono stati riclassificati i dati pubblicati all'interno della DNF 2017 al fine di rendere confrontabili con i dati del Bilancio al 31.12.2018.

|   |               |               |
|---|---------------|---------------|
| Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi  | -             | -             |
| <b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI</b>   | -             | -             |
| Utile distribuito agli azionisti  | -             | -             |
| <b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>  | -             | -             |
| b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse  | (11.683)      | (10.308)      |
| Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relative a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte) | (857)         | (221)         |
| <b>VALORE ECONOMICO DISTRIB. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>                            | <b>12.540</b> | <b>10.529</b> |
| b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità   | (730)         | (706)         |
| Utile assegnato al fondo di beneficenza   | -             | -             |
| <b>VALORE ECONOMICO DISTRIB. A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>                                       | <b>730</b>    | <b>706</b>    |
| <b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>   | <b>73.095</b> | <b>78.627</b> |
| 170. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri   | 5.653         | (141)         |
| a) per rischio di credito relativo a impegni e garanzie rilasciate                                | 21            | (783)         |
| b) altri accantonamenti netti   | 5.632         | 642           |
| 180. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali                                     | 2.646         | 2.322         |
| 190. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali                                   | 58            | 48            |
| 230. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali       | -             | -             |
| 240. Rettifiche di valore dell'avviamento   | 2.190         | 1.606         |
| Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variazione imposte anticipate e differite)              | (2.394)       | 2.011         |
| Utile destinato a riserve   | 2.043         | 753           |
| <b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>  | <b>10.197</b> | <b>6.600</b>  |

Per approfondimenti sull'andamento economico della Banca e sulla situazione patrimoniale e finanziaria dello stesso si rimanda al documento "Relazione e Bilancio al 31.12.2018 di CiviBank".



**CREAZIONE DI VALORE  
PER I SOCI**

## 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 per la generalità dei propri Soci, dei propri Clienti, del personale e delle comunità locali.

I principali rischi connessi alla relazione con i soci concernono le possibili conflittualità e la condotta commerciale. Entrambi i rischi sono presidiati tramite la gestione dei reclami e l'applicazione del Codice Etico e del regolamento di comportamento dei dipendenti.

Anche nel 2018 il Consiglio di Amministrazione ha indirizzato l'operato dell'Istituto affinché fosse posta preminente attenzione alla figura del Socio. Quest'ultima assume una particolare centralità nel momento in cui il Socio riveste anche la qualità di Cliente della Banca. La duplice veste di Socio e Cliente costituisce un "plus" che enfatizza il legame di fiducia e rafforza l'orientamento mutualistico delle iniziative commerciali intraprese.

L'articolo 3 comma 3 dello Statuto prevede esplicitamente che "In aderenza alle proprie finalità istituzionali la Società accorda ai clienti soci agevolazioni in ordine alla fruizione di specifici servizi, così come nelle concessioni di fido, a parità di condizioni, dà preferenza ai soci". Dare concretezza al concetto di mutualità di una banca cooperativa è solo uno degli obiettivi delle iniziative a favore dei soci. Le altre finalità di queste iniziative sono:

- rendere più concreto, con vantaggi tangibili, il valore di essere Socio e contemporaneamente Cliente della Banca di Cividale;
- migliorare il senso di appartenenza alla compagine sociale;
- ampliare la base sociale nell'ambito del territorio di insediamento della Banca, nella prospettiva di una maggiore fidelizzazione.

In linea con i principi e gli obiettivi in precedenza richiamati, è proseguita anche nel 2018 l'offerta ai Soci di alcuni prodotti finanziari e bancari a condizioni economicamente più convenienti rispetto agli standard di listino. Le agevolazioni a favore dei Soci si articolano in:

- Agevolazioni sui diritti d'iscrizione a libro Soci;
- Agevolazioni su custodia ed amministrazione delle azioni sociali;
- Agevolazioni su Prestiti ai Soci Consumatori;
- Agevolazioni su CiviPrestito Scuola & Sport per l'istruzione dei figli;
- Agevolazioni su Mutui Casa ai Soci Consumatori.

A queste agevolazioni, aggiornate annualmente, nel corso del 2018 si sono affiancate ulteriori due iniziative:

- ECOprestito Bike: l'offerta di credito al consumo con cui la Banca di Cividale contribuisce a realizzare iniziative di risparmio energetico e miglioramento complessivo della qualità dell'ambiente e del territorio, promuovendo tra la propria clientela l'acquisto e l'uso della bicicletta. ECOprestito Bike 2018 ha riservato ai soci della Banca condizioni economiche di maggior favore rispetto a quelle previste per la clientela ordinaria. Inoltre, in concomitanza con il Giro d'Italia 2018 e per la durata dello stesso, i Soci della Banca hanno potuto usufruire dell'ulteriore vantaggio di ottenere il prestito senza applicazione di interessi o spese.

- Borse di studio “Previdenziali”: per il 2018 la banca ha stanziato un importo massimo di euro 30.000 per l'assegnazione di n. 40 borse di studio ai Soci–studenti ed ai figli dei Soci, particolarmente meritevoli, da destinarsi all’apertura di una posizione sul Fondo pensione Arca Previdenza con l’obiettivo di promuovere l’educazione al risparmio e di contribuire allo sviluppo della cultura previdenziale nei giovani e nelle loro famiglie, nonché premiare gli studenti meritevoli. Nel corso dell’anno sono pervenute n. 19 richieste di borse di studio previdenziali e sono state deliberate n. 17 borse di studio, secondo le regole del relativo bando, per un importo complessivo di euro 17.500.
- Credito allo studio ed alla formazione: con l’obiettivo di investire sullo studio e sulla formazione dei giovani soci e figli dei soci, la Banca nel corso del 2018 ha predisposto dei finanziamenti a tasso agevolato fino a 15 mila euro per la copertura dei costi di partecipazione ai corsi universitari o a master post-universitari.

Oltre alle iniziative e offerte legate ai prodotti e servizi della Banca, i soci hanno la possibilità di ottenere condizioni agevolate su un elevato numero di prodotti e servizi offerti dal territorio: shopping, ristorazione, viaggi, benessere, salute, auto, tempo libero e molto altro. Per assicurarsi gli sconti è sufficiente presentare la Card nominativa BPC Club presso gli esercizi convenzionati (tutti gli esercizi convenzionati sono pubblicati sul sito dedicato soci.civibank.it).

Ma non sono solo le iniziative rivolte nei confronti della compagine sociale ad attestare che le attività poste in essere dalla Banca rispondano alla finalità mutualistica sancite nello Statuto Sociale. L’attenzione alle necessità del territorio è testimoniata da numerosi interventi di sostegno in ambito sociale, culturale, sportivo, solidaristico e ambientale. Si tratta soprattutto di interventi che contribuiscono alla vita di centinaia di enti e associazioni sparse sul territorio, animando un’intensa attività importante per le singole realtà locali.

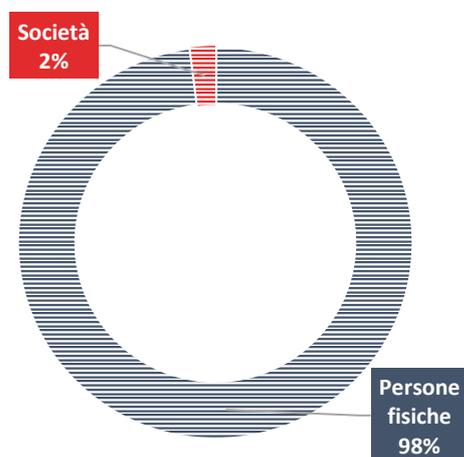
Al 31 dicembre 2018 il numero di Soci di CiviBank è pari a **14.727** soggetti, di cui 14.461 persone fisiche (98% del totale) e 266 persone giuridiche (2% del totale), provenienti per circa il 69% dalla provincia di Udine.

Con riferimento all’anzianità dei Soci si osserva una situazione alquanto variegata: se da un lato, circa il 20% della compagine sociale è costituita da Soci che detengono azioni di CiviBank da meno di cinque anni, dall’altro più di un quarto della compagine sociale è costituita da Soci da oltre vent’anni.

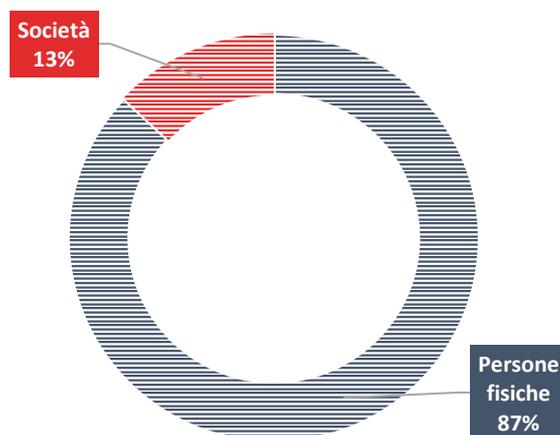
Il 90% della compagine sociale è rappresentata da Soci che sono contemporaneamente anche clienti della Banca. I Soci sono titolari del 87% del capitale sociale.

Al 31 dicembre 2018 i contenziosi in essere con i Soci sono complessivamente pari a 2 che sono sorti nel corso degli anni precedenti. Le cause in corso attengono a pretese restitutorie e/o risarcitorie attinenti a tempistiche e modalità di messa in vendita delle medesime azioni.

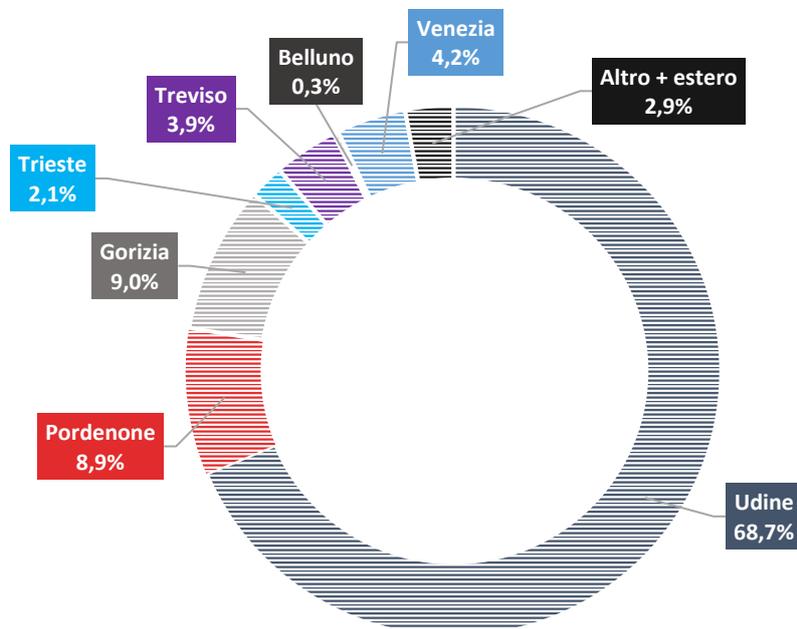
**SOCI PER TIPOLOGIA 2018**



**TITOLARITÀ DEL CAPITALE 2018**

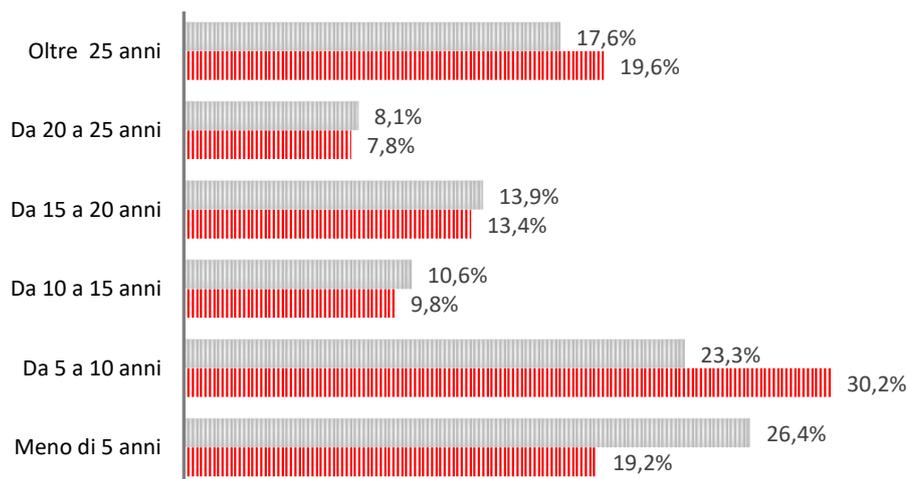


## SOCI PER AREA GEOGRAFICA 2018



## SOCI PER ANZIANITÀ

■ 2017 ■ 2018





**CREAZIONE DI VALORE  
PER LA COMUNITÀ**

## 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.*

Lo scopo mutualistico, proprio delle banche popolari cooperative, trova espressione anche all'interno del Codice Etico della Banca, dove è stabilito il suo impegno a sostenere e promuovere - tramite erogazioni liberali, sponsorizzazioni, donazioni - iniziative umanitarie e di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività in cui opera.

In tale contesto, 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 e sponsorizzazioni. 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.

Tale dimensione sociale e solidale trova conferma nella mission della Banca che è quella di creare valore nel tempo non solo per i soci, i clienti ed i dipendenti ma anche per la collettività in quanto non può esserci vero progresso se la crescita economica non è accompagnata da crescita sociale, culturale, etica e morale

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 patrocinii, 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" approvato in data 12/10/2015.

Il contributo liberale (beneficenza), la sponsorizzazione, il contributo pubblicitario ed il patrocinio da parte della Banca sono concessi ad associazioni, istituzioni ed altre organizzazioni che, per notorietà e struttura sociale possedute, diano garanzia di correttezza e validità dell'iniziativa.

Il contributo, in qualunque forma esso si espliciti, deve essere finalizzato al sostegno di attività che producano un'utilità sociale per il territorio di riferimento della banca. Gli ambiti nei quali tali attività possono essere svolte sono:

- sociale,
- formazione ed educazione
- culturale
- sportivo
- sviluppo del territorio



La Regione Friuli Venezia Giulia rappresenta una delle prime tre regioni per presenza di attività non profit in rapporto alla popolazione<sup>2</sup>. 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 non profit del territorio di esplicitare la loro funzione sociale; dall’altro, tramite il progetto di crowdfunding “Progetto Civibanca 2.0”, la stessa contribuisce alla crescita delle associazioni del territorio offrendo strumenti e tecniche per la raccolta fondi, coinvolgendo l’intera comunità nella selezione e nel fattivo supporto dei progetti di utilità sociale. Nell’ottica della creazione di valore condiviso, l’attenzione alle necessità del territorio si ripercuote inoltre positivamente sulla brand reputation e sull’ampliamento della base clienti.

#### **PROGETTO CIVIBANCA 2.0**

Il progetto “Civibanca 2.0” consiste in una piattaforma online di raccolta fondi (crowdfunding) sviluppata dalla Banca di Cividale al servizio di associazioni ed enti no-profit operanti sul territorio. Questo strumento gratuito aiuta le associazioni a raggiungere gli scopi sociali grazie anche all’impegno della collettività, oltre a quello da sempre profuso dalla Banca. Gli obiettivi del Progetto CiviBanca sono:

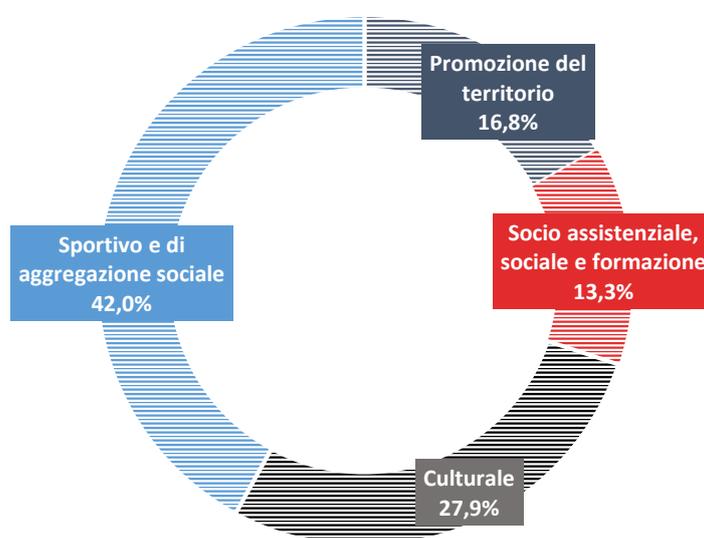
- contribuire alla crescita delle associazioni del territorio non limitandosi all’erogazione di contributi/sponsorizzazioni, ma offrendo strumenti e tecniche innovative per la raccolta fondi;
- migliorare l’immagine aziendale rendendo concreto il concetto di Banca del territorio e la sua natura mutualistica;
- creare un senso di brand community sensibilizzando e coinvolgendo le comunità del territorio;
- coinvolgere i clienti/soci e, in generale, la comunità nella selezione dei progetti di utilità sociale per il territorio;
- gestire in maniera più efficiente ed efficace l’attività di erogazione dei contributi/sponsorizzazioni;
- incrementare il numero di clienti ed il cross-selling su quelli già clienti;
- rendere misurabili gli eventuali ritorni commerciali degli investimenti sociali sul territorio.

<sup>2</sup> Fonte: Censimento permanente delle Istituzioni non profit – ISTAT, 2018.

Nel corso del 2018 sono stati elargiti agli enti locali, per i quali la Banca svolge un servizio di tesoreria, contributi per un importo pari a 167 mila euro. Inoltre, CiviBank ha investito sul territorio 563 mila euro sotto forma di contributi e sponsorizzazioni destinati ad iniziative in ambito socio assistenziale, scolastico, formativo, culturale, sportivo ed 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 2018 di 730 mila euro.

#### DISTRIBUZIONE DEI CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI PER AMBITO DI INTERVENTO



**L'impegno sociale** è un aspetto distintivo di Banca di Cividale che si esprime con una particolare vicinanza alle attività del Terzo settore.

Il progressivo rafforzamento del rapporto tra banche del territorio ed enti locali per i finanziamenti di servizi alla collettività si estrinseca anche nell'ambito dell'**attività di tesoreria** che CiviBank svolge a favore di comuni, istituti scolastici, aziende pubbliche di servizi e consorzi pubblici, erogando, ove previsto nel contratto di servizio, contributi annuali agli enti citati per la realizzazione di progetti che hanno come obiettivo lo sviluppo sociale e culturale della comunità. In tale contesto, è stata dedicata particolare attenzione agli istituti di istruzione attraverso lo svolgimento di iniziative formative presso scuole e università locali con particolare attenzione al tema dell'educazione finanziaria, nonché mediante il supporto alla realizzazione di specifici progetti e la consegna di borse di studio.

Inoltre, l'impegno della Banca è stato rivolto anche alla diffusione della cultura economica tra gli studenti delle scuole secondarie superiori con interventi mirati presso gli Istituti scolastici e accogliendo i ragazzi presso i locali della Banca per svolgere lo stage formativo previsto dal proprio corso di studi. Consapevole dell'importanza di favorire iniziative di inclusione e educazione finanziaria, la CiviBank aderisce da alcuni anni 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, e per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica nel Paese.

Allo scopo di favorire l'**inclusione sociale**, la Banca ha supportato progetti a favore di bambini autistici o con disabilità. Inoltre, CiviBank ha contribuito al finanziamento di **progetti e iniziative di carattere socio-assistenziale**, favorendo l'acquisto di materiale per strutture sanitarie e di assistenza sociale.

L'attenzione della CiviBank si esprime anche nel sostegno alle attività di **valorizzazione della cultura e del patrimonio culturale** nel territorio, nella convinzione che tali attività abbiano un ruolo determinante a livello di impatti anche economici sul territorio stesso.

L'impegno della Banca in ambito culturale è determinato da una varietà di interventi che, in alcuni casi, risultano particolarmente rilevanti: attività di restauro di opere d'arte, pubblicazione di volumi artistici, promozione e organizzazione di mostre, convegni, festival, manifestazioni concertistiche ed eventi culturali in genere, e tutte quelle attività che contribuiscono in modo significativo alla valorizzazione e alla promozione del patrimonio culturale della terra friulana.

La **promozione del territorio** è un'altra delle prerogative della Banca e il sostegno a manifestazioni fieristiche e di sviluppo territoriale lo dimostra. La CiviBank ha mantenuto la sua attiva presenza nel **settore dello sport e del tempo libero** non facendo mancare il suo sostegno alle manifestazioni automobilistiche, ciclistiche e golfistiche, contribuendo a mantenere attive nel territorio locale società sportive che costituiscono un'importante forma di aggregazione sociale.

Principali donazioni in ambito sociale/pro-bono:

| BENEFICIARIO   | INIZIATIVA   | AMMONTARE DELLA DONAZIONE(€) |
|--|--|------------------------------|
| I Bambini delle Fate   | Progetto di inclusione sociale "La Banca del Tempo Sociale" a favore bambini autistici     | 6.000                        |
| Circolo culturale Gruppo Alpini di Buttrio                                 | Manifestazione sportiva con raccolta fondi per Ospedale di Palmanova                       | 3.000                        |
| Corpo Bandistico di Cividale   | Raccolta fondi per realizzazione "Area Giovani" presso il centro oncologico CRO di Aviano  | 1.500                        |
| Consulta Regionale Associazioni delle Persone Disabili e loro Famiglie FVG | Borse di studio per tesi di laurea   | 2.000                        |
| Convitto Nazionale Paolo Diacono   | Progetto studiare in Friuli per figli emigrati   | 2.000                        |
| Soc. Cooperativa Sociale Hattivalab  | Progetto Habilarte (laboratori artistici per persone con disabilità)                       | 1.500                        |
| Comunità Piergiorgio Onlus   | Serata benefica per raccolta fondi progetto per bambini con bisogni comunicativi complessi | 1.500                        |
| Comune di Precenico  | Contributo per acquisto automezzo per finalità sociali ed assistenziali                    | 1.000                        |

Ad esclusione dei contributi legati ai contratti di tesoreria, il cui importo è definito 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 un apposito regolamento interno

“Criteri e modalità per l’erogazione di contributo liberale, sponsorizzazione, contributo pubblicitario e l’autorizzazione al patrocinio” approvato in data 12/10/2015.

A fonte dell’erogazione di tali contributi e sponsorizzazioni, i principali rischi generati o subiti dalla Banca sono riconducibili ai reati richiamati dal D.lgs. 231/2001, in particolare ai reati di corruzione (artt. 318 c.p., 319 c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p. e 2635 c.c.), nonché ai rischi reputazionali cui la Banca può incorrere nella scelta di sostenere determinate organizzazioni o determinate cause sociali. Tali rischi sono gestiti in via preventiva tramite il suddetto regolamento interno, volto a mitigare i rischi connessi al processo di erogazione di contributi e sponsorizzazioni. Tale sistema è diretto a garantire agli stakeholder dell’azienda la massima trasparenza ed equità possibile nella gestione delle richieste, evitando ogni forma di discrezionalità e personalizzazione nella determinazione delle erogazioni liberali, sponsorizzazioni, contributi pubblicitari e patrocini.

## Investimento responsabile

L’impegno di CiviBank per lo sviluppo del contesto socio-economico e ambientale del territorio in cui opera si accompagna alla crescente attenzione che la Banca sta indirizzando verso politiche che considerino criteri ambientali, sociali e di governo (ESG – Environmental, Social & Governance) nell’ambito del processo di investimento, anche allo scopo di contenerne i relativi rischi, ivi compresi quelli reputazionali.

Banca di Cividale abitualmente opera su mercati finanziari considerando fra i propri obiettivi di investimento e di impiego il rispetto di requisiti ESG. Pur non disponendo di una politica di investimento formalizzata e formalmente adottata in materia, CiviBank detiene degli strumenti finanziari partecipativi che costituiscono forme di impiego responsabile che hanno natura accessoria rispetto al portafoglio “core” della Banca (tipicamente investimenti in titoli di stato italiani), e sono valutati singolarmente, caso per caso.

Di seguito si riportano gli investimenti responsabili partecipativi (diretti ed indiretti) della Banca alla data di chiusura dell’esercizio:

- Fondo Aladin e Fondo Sviluppo PMI: sono due fondi promossi da Friulia Veneto Sviluppo S.G.R. S.p.A. Entrambi i fondi operano a sostegno delle PMI Venete e Friuliane: il primo opera principalmente a supporto dello sviluppo di società non quotate in fase di start-up o di rapida crescita mediante l’indirizzo strategico e la creazione di opportunità di espansione o valorizzazione; il secondo realizza plusvalenze da investimenti in società che nel medio termine possano presentarsi e strutturarsi come imprese “leader” sufficientemente patrimonializzate.
- FII Venture e FOF VC del Fondo Italiano d' Investimento SGR, costituito a supporto della crescita delle PMI italiane con particolare attenzione alla tecnologia e all’innovazione. S.p.A., dedicati ad investimenti in fondi di venture capital, con una strategia di investimento focalizzata su società ad alto contenuto tecnologico, nelle fasi di seed, start up e late stage.
- Fondo IdeA Capital del DeA Capital S.p.A.: fondo chiuso di diritto italiano che si propone di contribuire al rilancio di imprese italiane di medie dimensioni, in tensione finanziaria, ma con fondamentali industriali solidi. Il 2 gennaio 2019 DeA Capital Alternative Funds e DeA Capital Real Estate hanno aderito ai Principi di Investimento Responsabile (PRI) delle Nazioni unite (Unpri);
- Fondo Housing Sociale FVG: fondo di investimento alternativo (FIA) italiano riservato, istituito in forma chiusa e dedicato al segmento dell’housing sociale e focalizzato sul territorio della regione Friuli Venezia Giulia (FVG). La sua mission è la strutturazione e implementazione di iniziative immobiliari funzionali ad incrementare la dotazione di alloggi sociali secondo i termini e le condizioni di cui alla normativa di carattere primario e secondario in tema di housing sociale. I destinatari di tale fondo sono quei soggetti che, pur non trovandosi in una situazione di indigenza conclamata, non sono in grado di accedere con i propri mezzi ad un’abitazione, in proprietà o in affitto.

- Partecipazioni in Friulia Veneto Sviluppo S.G.R. S.p.A., società finanziaria che opera a favore delle imprese prevalentemente di piccole e medie dimensioni, le cui attività presentino un rilevante collegamento con i territori del Veneto e del Friuli Venezia Giulia, al fine di consentirne a titolo esemplificativo, la crescita dimensionale, l'espansione geografica e/o merceologica, il miglioramento del posizionamento nel mercato.
- Partecipazioni in Banca Mediocredito del Friuli Venezia Giulia S.p.A., banca che ha come obiettivo primario quello di sostenere il tessuto economico della regione, anche attraverso la gestione degli strumenti di agevolazione finanziaria e finanziamenti quali, ad esempio, il fondo per lo sviluppo delle PMI, i finanziamenti anticrisi a favore delle imprese artigiane e a sostegno delle attività produttive.
- Partecipazione in "Centro Formazione Professionale" Cividale: società che ha uno statuto etico e fra gli obiettivi principali si propone la promozione umana e integrazione sociale dei cittadini, il benessere sociale ed economico per la collettività, l'integrazione territoriale e sociale attraverso relazioni e collaborazioni e l'attenzione ai minori per sviluppare skill sociali, culturali e professionali.
- Partecipazione in ITAS MUTUA: società assicurativa a scopo mutualistico che ha la sostenibilità nel suo DNA e che è vicina alla comunità con varie iniziative volte al bene comune, che si estrinsecano in primo luogo nei confronti dei propri soci assicurati, ma anche attraverso progetti, partnership e consulenze assicurative dedicati al mondo delle organizzazioni di comunità e nello specifico del Terzo settore.



**CREAZIONE DI VALORE  
PER L'ECONOMIA  
DEL TERRITORIO**

## L'attenzione verso le famiglie e le imprese del territorio

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.

La Banca infatti opera prevalentemente nei servizi bancari e finanziari al dettaglio per le famiglie, le 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.

I principali rischi connessi con l'attività bancaria verso famiglie e imprese del territorio concernono le possibili conflittualità, la condotta commerciale ed il rischio reputazionale. I rischi sono presidiati tramite la gestione dei reclami e l'applicazione del Codice Etico e del regolamento di comportamento dei dipendenti.

L'offerta commerciale della Banca può esser raggruppata in tre macro aree di prodotti e servizi riconducibili ai bisogni di pagamento/servizio, di finanziamento e di investimento della clientela di riferimento. In particolare, l'impegno della Banca a sostegno di famiglie e PMI 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.

Nel 2018, sono stati erogati nuovi **finanziamenti alle imprese e alle famiglie** del territorio per un totale di 531 milioni di euro (+33% circa rispetto al 2017). Il valore monetario dei prodotti/servizi della Banca con finalità sociali per linea di business è di seguito riportato:

|  | 2018              |  |              | 2017              |  |              |
|--|-------------------|--|--------------|-------------------|--|--------------|
|  | Totale<br>(€/000) | Di cui con<br>finalità<br>sociali<br>(€/000) | %            | Totale<br>(€/000) | Di cui con<br>finalità<br>sociali<br>(€/000) | %            |
| Credito erogato alle famiglie consumatrici                             | 161.800,00        | 110,00                                       | 0,07%        | 150.000,00        | 108  | 0,07%        |
| Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. e fam. produttrici) | 367.900,00        | -  | -            | 245.600,00        | -  | -            |
| Credito erogato ad associazioni, enti, condomini, enti religiosi       | 1.500,00          | 317,70                                       | 21,18%       | 2.700,00          | 194,5  | 7,20%        |
| <b>Totale</b>  | <b>531.200,00</b> | <b>427,70</b>                                | <b>0,08%</b> | <b>398.300,00</b> | <b>302,5</b>                                 | <b>0,08%</b> |

### Inclusione finanziaria

Durante l'esercizio 2018, 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. E' 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.

Allo scopo di favorire le famiglie in difficoltà nel pagamento delle rate dei mutui, la Banca ha proseguito con le politiche di facilitazione realizzate sulla base di specifiche e motivate situazioni individuali. Tali politiche

prevedono la sospensione del rimborso della parte di capitale delle rate fino a 12 mesi o l'allungamento della durata del mutuo.

Nel 2018 il volume delle erogazioni di mutui ipotecari a famiglie consumatrici per l'acquisto o la ristrutturazione della casa è risultato pari a 142,6 milioni di euro. Complessivamente il volume dei prestiti personali erogato nel 2018 è stato pari a circa 19,4 milioni di euro a cui si devono aggiungere i volumi dei nuovi prestiti alle famiglie erogati in collaborazione con Deutsche Bank e Agos, pari a 14,7 milioni di euro, che porta a 34,1 milioni di euro il totale del credito al consumo erogato alle famiglie del territorio.

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 sociooccupazionale 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, ovvero 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 (per l'anno scolastico 2018/2019 sono stati approvati 46 prestiti a tasso zero e senza applicazione di spese per complessivi 50 mila euro). 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.

### **Avvio e sostegno di attività economiche**

Da sempre CiviBank supporta le piccole-medie imprese 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. Banca di Cividale offre tutti i servizi bancari tipici dell'attività verso l'estero costruiti su misura delle 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.

È inoltre a disposizione delle imprese un conto corrente “a pacchetto” denominato “Civiconto Impresa” destinata alle PMI, ai lavoratori autonomi e ai professionisti, e caratterizzata da una semplificazione della struttura dei costi, attraverso un canone mensile.

Particolarmente rilevante anche l’operatività con il Fondo di garanzia per le PMI, che consente di facilitare l’accesso al credito, grazie ad una garanzia pubblica con costi a carico della Banca. 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 piccole e medie imprese locali e l’impulso al credito agevolato della Regione Friuli Venezia Giulia, principalmente attraverso i Fondi di Rotazione costituiti a favore delle diverse categorie produttive. Nella gestione delle risorse del Fondo di Rotazione per le Iniziative Economiche (FRIE) e del Fondo per lo Sviluppo delle PMI e dei Servizi, la Banca ha presentato complessivamente domande per 113 milioni di euro di nuovi crediti, rappresentando una quota preminente a livello regionale.

Ulteriori strumenti sono inoltre stati destinati alle imprese che si trovino in una situazione di difficoltà economica temporanea. Nell’ambito dell’Accordo per il Credito 2018, delle misure anticrisi definite dalla regione Friuli Venezia Giulia e del sistema regionale dei Confidi, sono stati concessi alle imprese in difficoltà l’allungamento della scadenza dei finanziamenti, la sospensione del pagamento delle rate in scadenza e il consolidamento delle passività.

### **Tutela del Risparmio**

I prodotti d’investimento, nel corso del 2018, hanno registrato un buon interesse e l’offerta dei conti di deposito ha riscontrato elevato 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 390 milioni di euro, registrando una crescita del 29,3%.

Nel corso del 2018 è stata avviata una proficua collaborazione con il Gruppo assicurativo svizzero Helvetia, nell’ambito della bancassicurazione nei rami danni, che si aggiunge alla distribuzione dei prodotti del Gruppo trentino ITAS. I nuovi prodotti hanno rafforzato l’attenzione verso la protezione della persona e del patrimonio, focalizzandosi principalmente sulla protezione dei debitori da gravi eventi esterni (morte, invalidità, perdita del lavoro) 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, ha contribuito ad incrementare il numero di nuovi clienti che hanno deciso di scegliere la CiviBank: nel 2018 il numero dei conti correnti attivi è cresciuto di oltre 2.500 unità determinando un incremento della clientela della Banca del 3 per cento.

### **Politica di credito e prodotti e servizi etici/green**

Sempre più la valutazione del merito creditizio deve tener conto degli aspetti non finanziari della performance aziendale che possono avere impatto sulle dimensioni sociali ed ambientali.

Pur non avendo adottato politiche specifiche per la limitazione dell’esposizione delle Banca nei cosiddetti settori controversi, all’interno del proprio Codice Etico, CiviBank afferma il proprio impegno a:

- non intrattenere relazioni, dirette o indirette, con soggetti dei quali sia conosciuta, o solamente sospettata, l’implicazione in attività illecite, in particolare connesse all’usura, alla criminalità organizzata, al traffico di armi e di sostanze stupefacenti, al riciclaggio ed al terrorismo;
- astenersi dal finanziare attività illecite volte alla produzione, alla commercializzazione o allo smaltimento illecito di prodotti altamente inquinanti o pericolosi per l’ambiente e la salute;

- astenersi dall'intrattenere rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona (ad esempio sfruttando l'impiego di lavoro minorile).

Il principale rischio connesso alla politica del credito, oltre al naturale rischio di credito, è quello reputazionale. Quest'ultimo rischio è al momento presidiato attraverso l'applicazione del Codice Etico. Nel corso del 2019, saranno avviate le attività per la definizione di una policy che consideri criteri socio-ambientali nella definizione, nello sviluppo e nell'erogazione di prodotti e servizi da parte della Banca.

CiviBank ha inoltre aderito all'*Accordo nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro* favorendo lo sviluppo di politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con l'etica professionale, rispettose della dignità delle risorse umane e delle esigenze della clientela.

La vicinanza al territorio si esprime anche con l'attività di consulenza "su misura" che il personale della Banca è in grado di offrire grazie alle competenze specifiche sulle tematiche green. Nell'ambito della propria Politica Ambientale, la Banca è impegnata a fornire 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 agevolati 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, in linea con Europa 2020, 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:

|  | 2018              |   |              | 2017              |   |              |
|--|-------------------|---|--------------|-------------------|---|--------------|
|  | Totale<br>(€/000) | Di cui con<br>finalità<br>ambientali<br>(€/000) | %            | Totale<br>(€/000) | Di cui con<br>finalità<br>ambientali<br>(€/000) | %            |
| Credito erogato alle famiglie consumatrici                             | 161.800,00        | 2.020,7   | 1,25%        | 150.000,00        | 1.984,95  | 1,32%        |
| Credito erogato alle imprese (finanz., non finanz. e fam. produttrici) | 367.900,00        | -   | -            | 245.600,00        | -   | -            |
| Credito erogato ad associazioni, enti, condomini, enti religiosi       | 1.500,00          | 792,396   | 52,8%        | 2.700,00          | 778,84  | 28,85%       |
| <b>Totale</b>  | <b>531.200,00</b> | <b>2.813,10</b>                                 | <b>0,53%</b> | <b>398.300,00</b> | <b>2.763,79</b>                                 | <b>0,69%</b> |

Oltre ai finanziamenti per l'efficienza energetica, la Banca mette a disposizione dei risparmiatori l'innovativo conto di deposito on line "**Conto Green**", disponibile all'indirizzo [www.contogreen.it](http://www.contogreen.it), finalizzato alla raccolta di finanziamenti per l'efficientamento energetico e iniziative sostenibili sul territorio. Nel corso del 2018 il "ContoGreen" ha registrato volumi di depositi pari a 101 milioni di euro, in crescita del 48,5% rispetto all'anno precedente.

Tale conto, riservato esclusivamente a clienti del canale internet, ha consentito altresì di estendere la raccolta di fondi per sostenere gli investimenti del settore produttivo locale a territori in cui la Banca non è presente con sportelli. Il “Conto Green” ha permesso alla Banca di fare raccolta soprattutto nelle grandi aree metropolitane italiane (Milano, Roma, Napoli, Torino). Nel corso del 2018, la finalità di far convogliare fondi dall'esterno a favore dell'economia del territorio locale ha ricevuto un nuovo impulso grazie all'accordo siglato con la Fintech tedesca Raisin, società che gestisce la principale piattaforma online paneuropea di depositi a risparmio. Nel corso del 2018 la raccolta sul mercato tedesco ha registrato volumi di depositi pari a 56 milioni di euro.

## Centralità del cliente e innovazione e qualità del servizio

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 le funzioni Prodotti e servizi, Marketing e Comunicazione, Mercato e Leasing. A valle della Direzione Commerciale è inserita la rete distributiva delle filiali organizzata in tre macro aree. Nel 2018 è proseguito il progetto di razionalizzazione della rete distributiva che è stata interessata dagli accorpamenti di alcune filiali volti a garantire un presidio ottimale della relazione con tutta la tipologia di clientela.

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.

Nel corso del 2018 la Banca ha implementato l'applicativo di sportello SI-Web con nuove funzioni, quali agenda commerciale e scheda cliente marketing, che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta e la relazione di servizio con il cliente. Tramite il sito internet della Banca è inoltre possibile richiedere informazioni attraverso la compilazione di appositi form.

A tale scopo, la Banca si è inoltre dotata di una serie di policy interne volte a definire le linee guida di operatività nel rispetto delle normative vigenti e a regolamentare i processi aziendali al fine di ottimizzare la qualità del servizio per il cliente: si tratta della policy sulla conoscenza e competenza del personale che presta servizi di investimento e della policy dei servizi di investimento alla clientela.

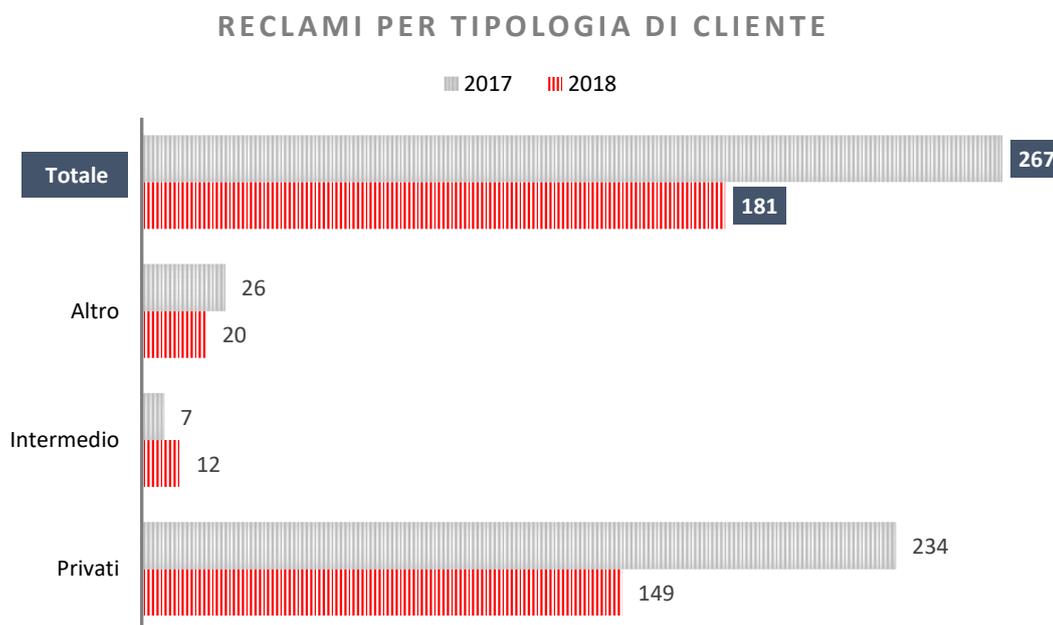
Banca di Cividale, anche al fine di mitigare i rischi relativi a possibili conflittualità nella relazione con il cliente, con potenziali impatti sul livello di soddisfazione e fidelizzazione degli stessi, non manifesta preclusioni verso alcun cliente o categoria di clienti.

In linea con questo impegno, CiviBank ha individuato al suo interno un'apposita funzione con il compito di sovrintendere la gestione dei reclami della clientela, assicurando un tempestivo riscontro agli stessi e mirando a una risoluzione sostanziale delle controversie, nella convinzione che i reclami costituiscano

un'opportunità di miglioramento per superare conflittualità e fidelizzare i clienti accrescendone il livello di soddisfazione.

I reclami<sup>3</sup> costituiscono infatti un elemento segnaletico e predittivo delle potenziali aree di criticità rilevabili nell'offerta dei prodotti, nell'erogazione dei servizi e nella complessiva qualità della relazione con il cliente. Per questo motivo la gestione dei reclami è improntata ad assicurare risposte puntuali, dirette e tempestive. Tale attività è affidata alla funzione Compliance della Banca, al cui interno è costituito l'Ufficio Reclami, i cui riferimenti sono facilmente reperibili non solo sui contratti, ma anche sul sito internet. Sono a disposizione della clientela vari canali per presentare lamentele e contestazioni: gli sportelli presenti sul territorio, i canali postali e fax, la posta elettronica ordinaria e certificata. Tutti i canali sono pubblicizzati attraverso i fogli informativi esposti nelle filiali e negli appositi spazi dedicati nel sito internet.

Ad inizio del 2018 risultavano in essere 17 reclami, ai quali se ne sono aggiunti 181 durante l'anno (-32% rispetto al 2017 a seguito della diminuzione delle contestazioni derivanti dai problemi ascrivibili al cambio del sistema informatico), di cui 149 provenienti da clienti privati<sup>4</sup>, 12 da clienti intermedi<sup>5</sup> e 20 provenienti da altri tipi di clienti. I reclami risolti durante l'esercizio sono stati in totale 169, circa il 93% del totale dei reclami presentati nel corso del periodo di rendicontazione. I reclami accolti sono stati 63, mentre quelli rigettati 106. I reclami ricevuti nel 2018 hanno riguardato in 125 casi i servizi bancari e, in maniera residuale i servizi finanziari (56 casi). Tra i principali motivi alla base dei reclami vi sono: le modalità di esecuzione delle operazioni (36% del totale), problemi riconducibili alle comunicazioni e informazioni fornite al cliente (23% del totale) e all'applicazione delle condizioni (14%).

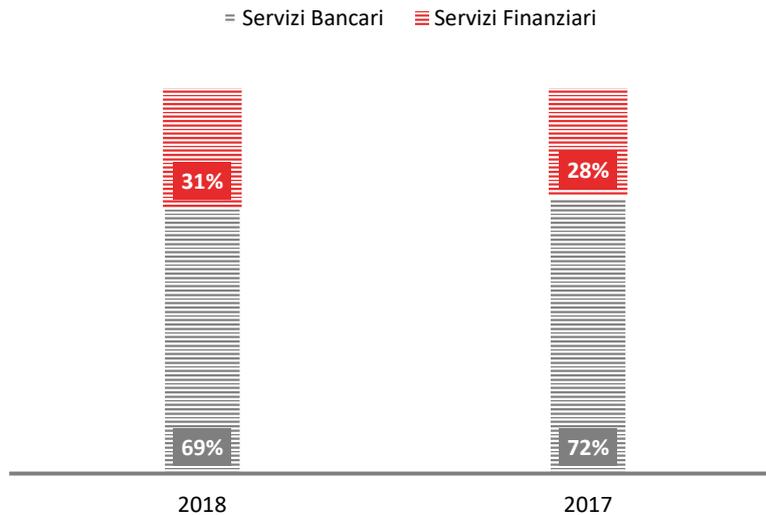


<sup>3</sup> Sono considerati reclami le contestazioni scritte riguardanti una condotta od omissione imputabile alla Banca: queste possono pervenire sia in forma cartacea sia online.

<sup>4</sup> Soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

<sup>5</sup> Soggetti quali gli artigiani, i professionisti, i commercianti, le scuole, le associazioni di persone (escluse le società di capitali).

## RECLAMI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO



La funzione Compliance deputata a gestire i reclami provenienti dalla clientela della Banca, si adopera in modo tale da dare tempestivo riscontro scritto alla clientela, rispettando in ogni caso la tempistica indicata da Banca d'Italia e Consob (rispettivamente 30 giorni dal ricevimento per i reclami sui servizi bancari e 60 per i reclami sui servizi finanziari).

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto delle risposte motivate fornite, prima di adire all'autorità giudiziaria, può rivolgersi ad Organismi terzi ed imparziali al fine di trovare una soluzione stragiudiziale per la controversia in atto. Tra questi si ricordano l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie relative ai servizi bancari, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per le controversie in materia di servizi finanziari ed altri Organismi di Mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia.

Nel corso del 2018 i ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono stati 3, così come sono stati 3 i ricorsi presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per tutte le posizioni la Banca ha presentato le proprie controdeduzioni con richiesta di rigetto delle richieste avanzate dai clienti ed è in attesa delle decisioni degli organismi aditi.

Grazie all'operatività dell'Ufficio Reclami, si mira a giungere alla creazione di un sistema di monitoraggio continuo che porti ad un miglioramento del livello di soddisfazione del cliente e della sua *experience* di consumo.

La Banca vuole infatti essere protagonista del cambiamento interrogandosi con continuità sulla propria funzione e riprogettandosi in maniera innovativa ed efficace. Per questo motivo saranno avviate da CiviBank dei sistemi di monitoraggio continuo della soddisfazione dei clienti tesi a rafforzare la qualità del servizio erogato ai clienti e a migliorare le relazioni con gli stessi.

Inoltre, svariate iniziative sono già state poste in essere sia dal punto di vista organizzativo sia con riferimento all'innovazione dei prodotti e servizi. Con i progetti di innovazione digitale, CiviBank, collaborando con i suoi partner tecnologici, rilascia servizi sempre più comodi per il cliente, che risparmia tempo, più sostenibili per l'ambiente, per la minore necessità di spostamenti fisici, e migliori per la società, con la riduzione dell'uso del denaro contante.

In particolare, 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", al fine di rendere più

efficiente il processo di vendita del prodotto/servizio sia in termini di tempo che in termini di costi. Inoltre, sono stati installati gli ATM multifunzionali e le self/area nelle filiali con il maggior traffico di clientela al fine di offrire servizi rapidi al cliente, che consentono di evitare attese e file allo sportello.

Nell'ambito della digitalizzazione, la Banca si è posta come obiettivo prioritario quello di rendere possibile, entro il 2019, l'apertura a distanza del conto corrente.

Nell'ottica di intercettare e soddisfare i crescenti bisogni della clientela, specie in ambito digitale, la Banca ha stretto altresì una partnership con la Fintech Satispay, che offre un innovativo servizio di mobile payment indipendente dai circuiti delle carte di credito / debito. Con il partner Nexi sono stati inseriti nell'offerta della Banca inerente i servizi di pagamento, i nuovi servizi di mobile payments (Nexi Pay, Google Pay, Samsung Pay).

## Trasparenza nelle comunicazioni e sicurezza e protezione dei dati

I rapporti con gli *stakeholder* della Banca sono improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto. In relazione a ciò CiviBank 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. Essa pone particolare attenzione alle modalità di comunicazione sia interna sia verso l'esterno. Tutti i contratti, le forme di comunicazione e relazione con il cliente, compresi i messaggi pubblicitari, sono gestiti in base a criteri di condotta improntati alla massima chiarezza e trasparenza previsti dal Codice Etico e dalle norme interne che regolano la condotta del personale della Banca. A testimonianza di questo costante impegno e attenzione, nel corso del 2018 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. La Banca non ha inoltre ricevuto alcuna sanzione monetaria per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.

La 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 e richiede che le informazioni ottenute 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.

I dipendenti e i collaboratori di CiviBank sono tenuti a trattare le informazioni, i dati e le notizie relative all'attività lavorativa in modo da garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

I dipendenti e collaboratori sono chiamati ad attenersi alle norme per il trattamento delle informazioni dettate dalle normative in tema di protezione dei dati personali (privacy) nonché di responsabilità delle persone giuridiche per reati commessi dai soggetti apicali o da soggetti sottoposti al controllo di questi ultimi, dal Codice di autodisciplina delle società quotate, nonché dalla normativa interna.

In ragione della molteplicità d'informazioni trattate, comprensive di dati sensibili, il tema della riservatezza e della sicurezza dei dati, è sempre stata oggetto d'attenzione da parte della Banca. In particolare, CiviBank si è dotata di specifica normativa interna volta a stabilire i principi, i ruoli e le modalità operative secondo le quali deve essere gestita tale tematica.

La migrazione alla nuova piattaforma informatica, ma soprattutto la necessità di adeguare il sistema di gestione della privacy al nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali o GDPR (*General Data Protection Regulation*), hanno richiesto nel 2018 l'aggiornamento e l'integrazione della normativa interna e l'adozione di nuovi strumenti e strutture per garantire una adeguata sicurezza e protezione dei dati.

Le novità principali, di fonte comunitaria, che hanno comportato modifiche organizzative e tecniche all'interno di CiviBank sono collegate alla responsabilizzazione dell'intermediario e all'esigenza d'individuare, monitorare, prevenire e gestire il rischio privacy, da intendersi quale rischio di violazione di diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche conseguente dalla violazione dei dati.

Posto che i processi aziendali interessati dalla normativa sono risultati molteplici (riguardando aspetti rientranti nei seguenti ambiti: risorse umane, gestione sicurezza, gestione sistemi informativi e telecomunicazioni, sviluppo e gestione del piano di marketing, gestione clienti) è stato costituito un gruppo di lavoro *ad hoc* supportato da una società terza specializzata per realizzare le seguenti attività necessarie ai fini dell'adeguamento al GDPR:

- mappatura della tipologia di dati trattati e delle attività di trattamento al fine di compilare il registro dei trattamenti (strumento d'accountability);
- aggiornamento ed adozione della normativa interna conforme alle novità introdotte dal legislatore europeo (regolamenti e circolari operative), inclusa la nomina del Responsabile Trattamento Dati (DPO);
- formazione di tutti i dipendenti sulle novità apportate dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Nel corso del 2018, Civibank ha rivisto ed aggiornato inoltre il "Regolamento per la gestione degli incidenti" e la "Procedura di data breach". CiviBank ha così sviluppato un processo strutturato con il quale gestire le eventuali violazioni dei dati personali verificatasi al proprio interno. Con l'adozione di tale procedura è stata posta ancora maggiore attenzione al rischio di violazione della riservatezza c.d. confidentiality breach che può verificarsi con: l'invio di dati personali ad un soggetto sbagliato, la perdita o il furto di devices tecnologici che contengono dati personali; l'accesso ai dati personali da parte di un terzo non autorizzato, rendendo necessario, qualora si verifici una delle citate fattispecie, la verifica dei probabili rischi per la libertà ed i diritti delle persone fisiche, comunicando in caso affermativo il fatto all'autorità garante entro 72 ore.

Grazie alla normativa interna e agli strumenti e strutture adottate dalla Banca, nonché ai controlli automatizzati periodici a carico dei dipendenti in carico al servizio Auditing, nel corso del 2018 non sono stati documentati reclami relativi a violazioni della normativa sulla privacy e più in generale eventi dannosi riguardanti la sicurezza informatica. La Banca infatti, al fine di escludere attacchi informatici dall'esterno, ha adottato sistemi antivirus che aggiornano settimanalmente le definizioni /tipologie di possibili virus.

## 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 della 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<sub>2</sub> e i conseguenti impatti ambientali della CiviBank.

Inoltre, da parte della Banca, c'è la definizione e l'applicazione di criteri e sistemi di monitoraggio costante della qualità delle prestazioni e dei beni/servizi forniti.

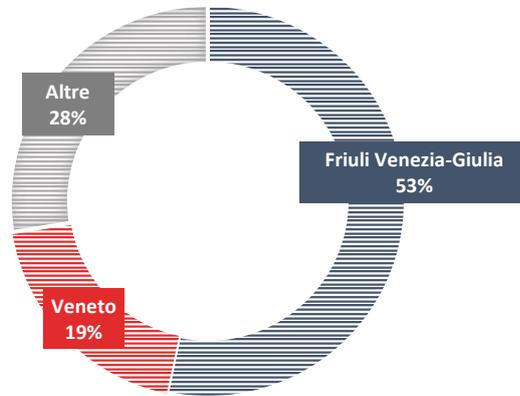
Nel corso del 2018, Banca di Cividale ha continuato a porre particolare attenzione nei confronti dei fornitori di beni e servizi, storici e nuovi, che risiedono in gran parte nelle aree di operatività della Banca, a conferma della vocazione territoriale dell'Istituto.

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.

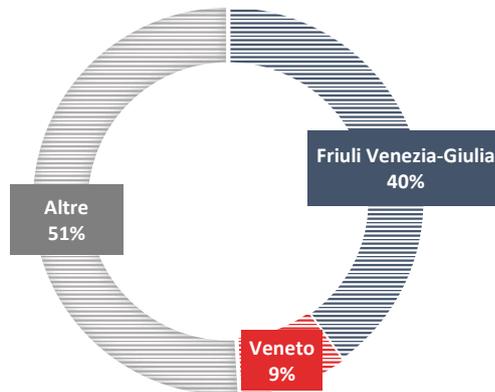
Banca di Cividale si avvale di 527 fornitori, 235 dei quali attivati durante il periodo di rendicontazione. La Banca si avvale di fornitori locali per una percentuale complessiva di oltre il 72%, di cui il 53% localizzati in Friuli Venezia Giulia e i restanti in Veneto (19%).

Per quanto attiene al valore degli approvvigionamenti per area geografica, si osserva che per circa la metà del valore complessivo sono effettuati presso fornitori localizzati in Friuli Venezia-Giulia e Veneto, laddove sono effettuati, rispettivamente, il 40% e il 9% del valore delle forniture della Banca, mentre la restante metà è effettuata presso fornitori non localizzati presso le aree di operatività della Banca.

## FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA



## APPROVVIGIONAMENTI PER AREA GEOGRAFICA





**CREAZIONE DI VALORE  
PER IL CAPITALE UMANO**

## Composizione del personale

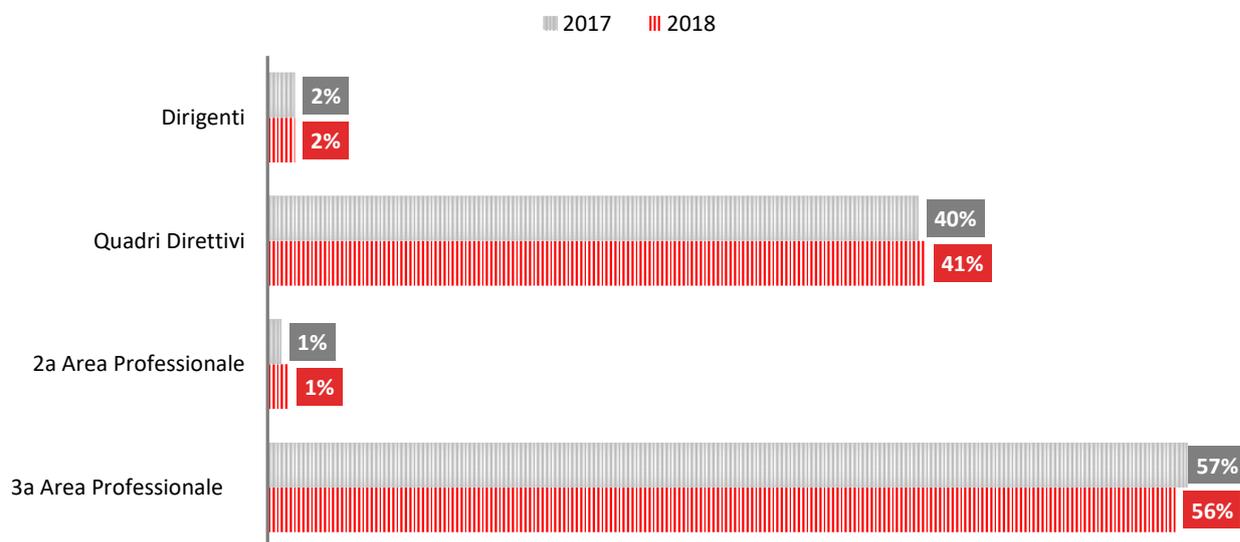
I dipendenti di CiviBank al 31 dicembre 2018 sono pari a **593** (+1% rispetto al 2017), di cui circa un terzo (187 dipendenti) impiegati nella sede centrale della Banca e i restanti 406 dislocati presso le filiali. Il 71% dei dipendenti sono residenti tra le provincie di Udine e Pordenone.

Banca di Cividale presenta un organico dato da circa il 59% dei dipendenti di genere maschile e il 41% di genere femminile. Tra il personale dipendente quasi una persona su 2 è in possesso di una laurea. La categoria professionale maggiormente rappresentata è la 3a area professionale (56%), seguita dai Quadri direttivi (41%), mentre il restante 3% è distribuito tra le altre categorie professionali.

### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER GENERE

|                       | 2018       |            |            | 2017       |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                       | Uomini     | Donne      | Totale     | Uomini     | Donne      | Totale     |
| Dirigenti             | 9          | 1          | <b>10</b>  | 9          | 1          | <b>10</b>  |
| Quadri Direttivi      | 186        | 56         | <b>242</b> | 184        | 53         | <b>237</b> |
| 3a Area Professionale | 153        | 181        | <b>334</b> | 153        | 182        | <b>335</b> |
| 2a Area Professionale | 1          | 6          | <b>7</b>   | 1          | 4          | <b>5</b>   |
| 1a Area Professionale | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| <b>Totale</b>         | <b>349</b> | <b>244</b> | <b>593</b> | <b>347</b> | <b>240</b> | <b>587</b> |

### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE



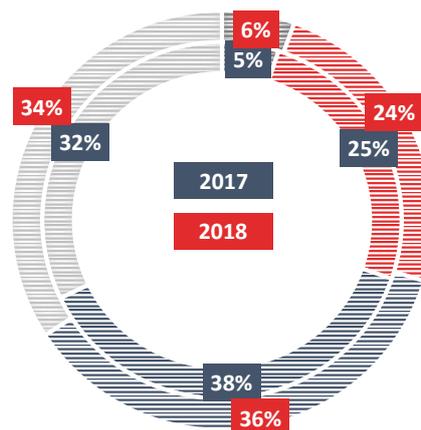
Oltre il 60% dei dipendenti della Banca si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il 34% delle risorse supera i 50 anni e il 6% ha un'età inferiore a 30 anni. L'età media dei dipendenti è di 46 anni.

#### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER FASCIA D'ETÀ

|                       | 2018      |            |            |            | 2017      |            |            |            |
|-----------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
|                       | <30       | 31-40      | 41-50      | >50        | <30       | 31-40      | 41-50      | >50        |
| Dirigenti             | -         | -          | -          | 10         | -         | -          | 1          | 9          |
| Quadri Direttivi      | 1         | 18         | 98         | 125        | 1         | 18         | 104        | 114        |
| 3a Area Professionale | 30        | 124        | 114        | 66         | 27        | 130        | 114        | 64         |
| 2a Area Professionale | 2         | 1          | 2          | 2          | 2         | 0          | 1          | 2          |
| 1a Area Professionale | -         | -          | -          | -          | -         | -          | -          | -          |
| <b>Totale</b>         | <b>33</b> | <b>143</b> | <b>214</b> | <b>203</b> | <b>30</b> | <b>148</b> | <b>220</b> | <b>189</b> |

#### DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ

■ < 30 anni   ■ 31 - 40 anni   ■ 41 - 50 anni   ■ > 50 anni



## DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER AREA GEOGRAFICA

### 2018

|                       | BL       | GO        | PN        | TV        | TS        | UD         | VE        | Totale     |
|-----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| Dirigenti             | -        | -         | 1         | -         | -         | 6          | -         | <b>10</b>  |
| Quadri Direttivi      | 2        | 15        | 25        | 17        | 7         | 164        | 12        | <b>242</b> |
| 3a Area Professionale | 2        | 30        | 33        | 12        | 9         | 230        | 18        | <b>334</b> |
| 2a Area Professionale | -        | -         | -         | -         | -         | 7          | -         | <b>7</b>   |
| 1a Area Professionale | -        | -         | -         | -         | -         | -          | -         | -          |
| <b>Totale</b>         | <b>4</b> | <b>45</b> | <b>59</b> | <b>29</b> | <b>16</b> | <b>410</b> | <b>30</b> | <b>593</b> |

### 2017

|                       | BL       | GO        | PN        | TV        | TS        | UD         | VE        | Totale     |
|-----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| Dirigenti             | -        | -         | 1         | -         | -         | 9          | -         | <b>10</b>  |
| Quadri Direttivi      | 2        | 13        | 25        | 17        | 6         | 165        | 9         | <b>237</b> |
| 3a Area Professionale | 2        | 33        | 38        | 8         | 8         | 229        | 17        | <b>335</b> |
| 2a Area Professionale | -        | -         | -         | -         | -         | 5          | -         | <b>5</b>   |
| 1a Area Professionale | -        | -         | -         | -         | -         | -          | -         | -          |
| <b>Totale</b>         | <b>4</b> | <b>46</b> | <b>64</b> | <b>25</b> | <b>14</b> | <b>408</b> | <b>26</b> | <b>587</b> |

Banca di Cividale si impegna ad instaurare rapporti di lavoro stabili e duraturi con il proprio personale. Tale impegno è confermato dall'elevata percentuale della forza lavoro con un contratto di lavoro a tempo indeterminato che è di circa il 95% del totale. Limitato è invece il ricorso a lavoratori interinali e contratti di collaborazione, infatti nel corso del 2018 la Banca ha impiegato solamente 17 lavoratori interinali contro i 24 del 2017.

## DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E PER GENERE

### 2018

### 2017

|                               | Uomini     | Donne      | Totale     | Uomini     | Donne      | Totale     |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Tempo determinato full time   | 6          | 6          | <b>12</b>  | 6          | 4          | <b>10</b>  |
| Tempo determinato part time   | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| Apprendistato LRI full time   | 10         | 8          | <b>18</b>  | 7          | 6          | <b>13</b>  |
| Apprendistato LRI part time   | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| Tempo indeterminato full time | 330        | 174        | <b>504</b> | 331        | 176        | <b>507</b> |
| Tempo indeterminato part time | 3          | 56         | <b>59</b>  | 3          | 54         | <b>57</b>  |
| <b>Totale</b>                 | <b>349</b> | <b>244</b> | <b>593</b> | <b>347</b> | <b>240</b> | <b>587</b> |

## DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E PER AREA GEOGRAFICA

|                               | BL       | GO        | PN        | TV        | TS        | UD         | VE        | Totale     |
|-------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| Tempo determinato full time   | -        | -         | -         | 2         | 1         | 8          | 1         | 12         |
| Tempo determinato part time   | -        | -         | -         | -         | -         | -          | -         | -          |
| Apprendistato LRI full time   | 1        | -         | 6         | 1         | -         | 6          | 4         | 18         |
| Apprendistato LRI part time   | -        | -         | -         | -         | -         | -          | -         | -          |
| Tempo indeterminato full time | 3        | 36        | 49        | 24        | 13        | 355        | 24        | 504        |
| Tempo indeterminato part time | -        | 9         | 4         | 2         | 2         | 41         | 1         | 59         |
| <b>Totale</b>                 | <b>4</b> | <b>45</b> | <b>59</b> | <b>29</b> | <b>16</b> | <b>410</b> | <b>30</b> | <b>593</b> |

|                               | BL       | GO        | PN        | TV        | TS        | UD         | VE        | Totale     |
|-------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| Tempo determinato full time   | -        | -         | 1         | 1         | -         | 8          | -         | 10         |
| Tempo determinato part time   | -        | -         | -         | -         | -         | -          | -         | -          |
| Apprendistato LRI full time   | 1        | -         | 3         | -         | -         | 6          | 3         | 13         |
| Apprendistato LRI part time   | -        | -         | -         | -         | -         | -          | -         | -          |
| Tempo indeterminato full time | 3        | 39        | 56        | 22        | 12        | 353        | 22        | 507        |
| Tempo indeterminato part time | -        | 7         | 4         | 2         | 2         | 41         | 1         | 57         |
| <b>Totale</b>                 | <b>4</b> | <b>46</b> | <b>64</b> | <b>25</b> | <b>14</b> | <b>408</b> | <b>26</b> | <b>587</b> |

## ALTRE FORME CONTRATTUALI

|                           | 2018      |          |           | 2017      |           |           |
|---------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                           | Uomini    | Donne    | Totale    | Uomini    | Donne     | Totale    |
| Lavoro interinale         | 10        | 7        | 17        | 13        | 11        | 24        |
| Collaborazioni a progetto | -         | -        | -         | 1         | -         | 1         |
| <b>Totale</b>             | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>17</b> | <b>14</b> | <b>11</b> | <b>25</b> |

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. Il Codice Etico prevede inoltre che le funzioni aziendali competenti adottino opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

Nell'attività di ricerca del personale svolta nel corso dell'anno, sono stati 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, e 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. Tale impegno è testimoniato dall'inserimento di giovani mediante contratto di apprendistato a fronte di prepensionamenti ed uscite di personale senior.

In particolare, nel corso del 2018 sono state fatte 26 nuove assunzioni, che hanno interessato 13 ingressi di genere maschile e 13 di genere femminile. Le assunzioni del 2018 hanno coinvolto principalmente la regione Friuli-Venezia-Giulia: infatti, 14 risorse sono state inserite nella provincia di Udine, 3 nella Provincia di Trieste e Venezia, mentre 4 sono stati gli inserimenti nella provincia di Treviso (Veneto) ed in fine 2 risorse nella provincia di Pordenone.

Per quanto attiene alla composizione per fascia d'età, il 46% della nuova forza lavoro si colloca nella fascia di età inferiore ai 30 anni (12 unità), il 38% dei neo-assunti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e 50 anni (10 unità), e il restante 15% nella fascia di età più senior, ovvero superiore ai 50 anni (4 unità).

#### TURNOVER DEI DIPENDENTI PER GENERE E FASCIA D'ETÀ 2018

|                         | Genere |      |             | Fasce d'età |       |       |      |
|-------------------------|--------|------|-------------|-------------|-------|-------|------|
|                         | U      | D    | Tot         | <30         | 31-40 | 41-50 | >50  |
| Tasso di assunzione (%) | 2,19   | 2,19 | <b>4,38</b> | 2,02        | 1,18  | 0,51  | 0,67 |
| Tasso di cessazione (%) | 1,35   | 1,35 | <b>2,70</b> | 1,01        | 0,34  | 0,51  | 0,84 |

#### TURNOVER DEI DIPENDENTI PER GENERE E FASCIA D'ETÀ 2017

|                         | Genere |      |             | Fasce d'età |       |       |      |
|-------------------------|--------|------|-------------|-------------|-------|-------|------|
|                         | U      | D    | Tot         | <30         | 31-40 | 41-50 | >50  |
| Tasso di assunzione (%) | 3,24   | 2,39 | <b>5,62</b> | 1,36        | 1,53  | 1,70  | 1,02 |
| Tasso di cessazione (%) | 2,56   | 2,04 | <b>4,60</b> | 0,34        | 0,34  | 0,68  | 3,24 |

#### TURNOVER DEI DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA 2018

|                         | BL | GO | PD | PN   | TV   | TS   | UD   | VE   | Totale      |
|-------------------------|----|----|----|------|------|------|------|------|-------------|
| Tasso di assunzione (%) | -  | -  | -  | 0,34 | 0,67 | 0,51 | 2,36 | 0,51 | <b>4,38</b> |
| Tasso di cessazione (%) | -  | -  | -  | 0,51 | 0,17 | -    | 1,85 | 0,17 | <b>2,70</b> |

#### TURNOVER DEI DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA 2017

|                         | BL | GO   | PD | PN   | TV   | TS | UD   | VE | Totale      |
|-------------------------|----|------|----|------|------|----|------|----|-------------|
| Tasso di assunzione (%) | -  | -    | -  | 0,51 | 0,68 | -  | 4,43 | -  | <b>5,62</b> |
| Tasso di cessazione (%) | -  | 0,17 | -  | 0,68 | 0,17 | -  | 3,58 | -  | <b>4,60</b> |

In tema di politiche di *turnover*, CiviBank ha sottoscritto nel 2016 con le Organizzazioni Sindacali un accordo tutt'ora in vigore per il ricorso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di settore, ciò principalmente per favorire il ricambio generazionale all'interno dell'Azienda. Infatti, nel corso del 2018 vi sono state 16 le uscite, di cui il 31% di personale senior, quindi con età maggiore a 50 anni (5 unità), 6 cessazioni per la fascia di età inferiore ai 30 anni, le restanti 5 persone che hanno lasciato la Banca ricadono nella fascia d'età compresa tra i 30 e 50 anni. Le uscite nel complesso, hanno interessato 8 uomini e 8 donne, e analogamente alle assunzioni hanno impattato principalmente le province di Udine (11 unità), Pordenone (3 unità), Treviso (1 unità) e Venezia (1 unità).

Complessivamente, il turnover del personale si attesta al 4,38% per il personale che è entrato a far parte della Banca, e al 2,70% per il personale che ha abbandonato l'Istituto.

## 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 Diritti Umani.

Banca di Cividale si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica 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 a 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. Alle funzioni aziendali competenti a garantire il rispetto del criterio di non discriminazione, è inoltre richiesto di adottare opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo anche nelle fasi di selezione, assunzione, valutazione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale.

Banca di Cividale è un datore di lavoro che assume ogni decisione gestionale relativa al personale, oltre che in base a criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità, nel rispetto del principio delle pari opportunità. In particolare, il principio delle pari opportunità viene adottato per tutti gli aspetti dell'occupazione all'interno di Banca di Cividale, incluse le fasi di selezione, assunzione, training, avanzamento di carriera e licenziamento.

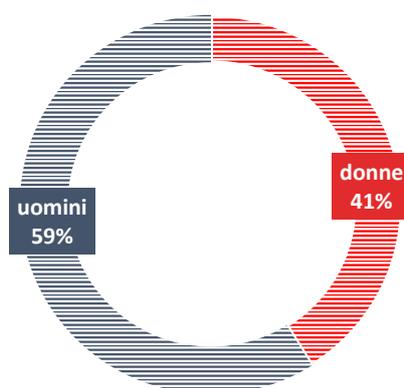
Ai fini di favorire l'inclusione, CiviBank si impegna a garantire alle persone uguale accesso a lavoro, servizi e programmi, indipendentemente da caratteristiche personali non connesse a prestazioni, competenze, conoscenze o qualifiche. Per questo motivo, Banca di Cividale adotta azioni, pratiche, processi 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 stata stipulata nel 2017 una convenzione al fine di collaborare con i centri per l'impiego della regione e le società di somministrazione per favorire l'assunzione di personale appartenente alle categorie protette. Nel 2018 i dipendenti della Banca appartenenti a categorie protette sono complessivamente pari a 41 (+15% circa rispetto al 2017), di cui 33 appartenenti alla categoria degli invalidi e 8 alla categoria degli orfani e delle vedove.

Compatibilmente con i criteri di efficienza generale del lavoro, la Banca promuove forme di flessibilità organizzativa che agevolino la gestione dello stato di maternità e in generale la cura dei figli. In particolare, Banca di Cividale per favorire la conciliazione tra vita privata e impegno professionale riconosce ai propri dipendenti la possibilità di usufruire di tipologie contrattuali a tempo parziale. E' impiegato in forza di un contratto di lavoro part-time circa il 10% dell'organico aziendale.

Rispetto all'equilibrio di genere, in Banca di Cividale 4 risorse su 10 sono donne: è infatti di circa il 41% la quota di risorse femminili rispetto all'intero organico.

## DIPENDENTI PER GENERE



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 preposte e/o alla funzione Risorse Umane della Banca che, dopo aver attentamente valutato le specifiche circostanze e la gravità dei comportamenti, adotteranno gli opportuni provvedimenti. Nel corso del 2018 non sono stati documentati episodi di discriminazione.

### Formazione e sviluppo del personale

In un contesto di mercato in continuo mutamento la gestione delle competenze dei collaboratori rappresenta un elemento essenziale per un'azienda che vuole crescere. Per la Banca il rischio di perdita di professionalità dei dipendenti è strettamente legato alla loro valorizzazione e crescita. Il rischio di perdita di professionalità è mitigato attraverso la gestione dell'attività di formazione e sviluppo del personale.

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 che costituiscono il presupposto della crescita della Banca nel tempo. Infatti, in virtù del principio di valorizzazione delle persone, Banca di Cividale si impegna a favorire la crescita e lo sviluppo dei propri dipendenti dedicando grande attenzione alla formazione continua e all'aggiornamento professionale mettendo a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi innovativi, individuati nella formazione on line, oltre a tutti quelli tradizionali abitualmente usati, quale la formazione in aula.

CiviBank si impegna costantemente per ideare e realizzare processi gestionali efficaci, equi e trasparenti, finalizzati a favorire, riconoscere e premiare le competenze professionali, nonché il loro sviluppo e la loro condivisione.

L'equilibrata gestione di quello che viene definito il "capitale umano" costituisce una delle variabili fondamentali per l'eccellenza nella gestione complessiva della Banca. La gestione del personale costituisce infatti fattore centrale per lo sviluppo del business data anche la centralità del rapporto con il cliente in ragione del radicamento della banca nel territorio. Ai collaboratori viene richiesto di esercitare con consapevolezza etica, scrupolo professionale e logica di condivisione, contribuendo allo sviluppo ed alla diffusione della cultura aziendale. Caposaldo fondamentale per il conseguimento di tali finalità è rappresentato dalla formazione. I cambiamenti che si sono determinati nel mercato finanziario e non solo, hanno richiesto un aggiornamento molto più intenso e dedicato per mantenere aggiornate conoscenze e competenze che supportate e accompagnate da nuovi regolamenti dovrebbero qualificare in modo più completo e idoneo i consulenti garantendo in tal modo un servizio di qualità alla clientela.

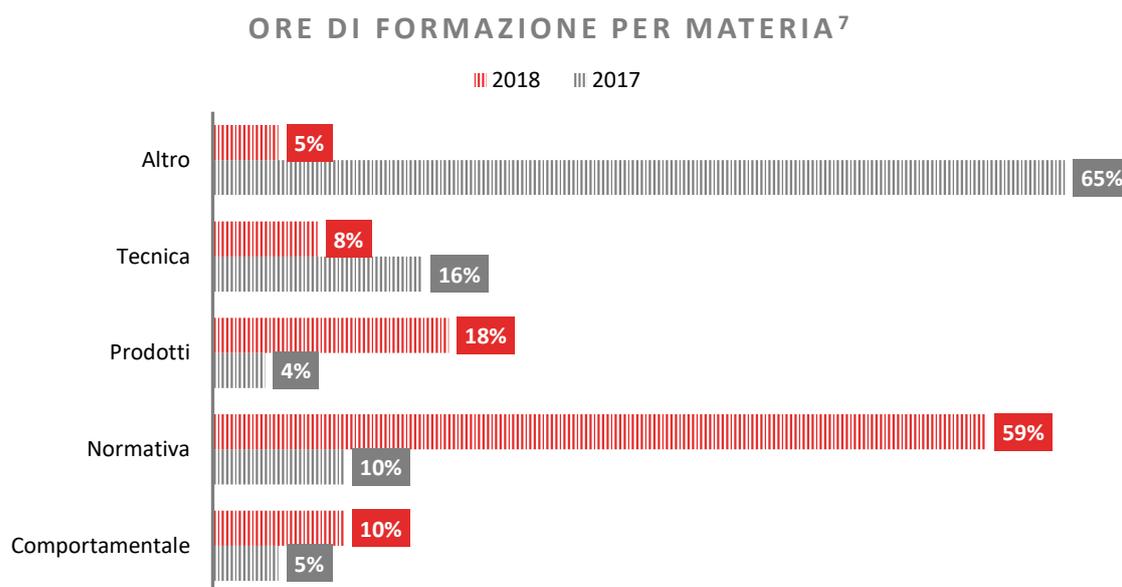
La rilevazione delle competenze del personale iniziata nel 2016 ha fornito la mappatura delle conoscenze del personale sulla quale sono stati sviluppati programmi di formazione con diversi obiettivi. Di regola, viene svolta una “formazione istituzionale”, erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio, per i neoassunti, formazione relativa alla sicurezza sul lavoro, al D. Lgs. 231/01 ed alla relativa prevenzione dei rischi, introduzione all'azienda e al suo business), unitamente ad una formazione ricorrente di carattere operativo correlata alle mansioni e/o ai profili professionali operanti nella Banca.

In particolare, nel corso del 2018, le attività di formazione per il personale della Banca si sono concretizzate in circa 21.100<sup>6</sup> ore di formazione erogata, mentre le ore medie di formazione per dipendente risultano pari a circa 35. Il monte ore totale di formazione è diminuito di circa il 45% rispetto al 2017 in quanto durante i primi mesi del 2018 è avvenuta la migrazione al nuovo sistema informatico adottato da CiviBank che, da un lato, ha determinato dei limiti all'ordinaria operatività degli uffici in sede di implementazione e, dall'altro, ha influito in maniera significativa sul numero totale di ore di formazione del precedente periodo di rendicontazione. Nel 2017, la categoria residuale di formazione (classificata come “Altro”) è rappresentata infatti principalmente da tutta la formazione erogata sulle nuove procedure informatiche e sui sistemi informativi al fine di facilitare la migrazione al nuovo sistema.

Nel corso del 2018, le principali iniziative riguardanti la formazione si sono focalizzate sulle seguenti aree: formazione in materia comportamentale (sulla comunicazione, sulla relazione e sulla vendita), formazione sui prodotti, formazione in materia normativa (antiriciclaggio, trasparenza, responsabilità amministrativa degli enti, sistema di controlli interni, sicurezza sul lavoro, ecc.). Inoltre, sono stati svolti dei corsi di formazione tecnica (sul credito, sulla finanza, ecc.).

Nel 2018 sono state erogate oltre **21.100 ore** di formazione

Media annua di formazione per dipendente di **35 ore**



<sup>6</sup> Sono incluse le ore di formazione erogate ai lavoratori interinali pari a 338 ore (circa il 2% del totale).

## ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E PER CATEGORIA PROFESSIONALE

|                         | 2018      |           |           | 2017      |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                         | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    |
| Dirigenti               | 13        | 27        | 14        | 20        | 54        | 23        |
| Quadri Direttivi        | 40        | 37        | 39        | 55        | 54        | 55        |
| 3a Area Professionale   | 41        | 27        | 33        | 84        | 61        | 72        |
| 2a Area Professionale   | 4         | 12        | 11        | 5         | 20        | 17        |
| 1a Area Professionale   | -         | -         | -         | -         | -         | -         |
| <b>Totale ore medie</b> | <b>39</b> | <b>29</b> | <b>35</b> | <b>67</b> | <b>59</b> | <b>64</b> |

Da sempre, Banca di Cividale, è attiva ed incentiva programmi di collaborazione con le Università e gli Istituti di Istruzione del territorio organizzando periodi di tirocinio formativo e alternanza scuola lavoro, 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. Queste occasioni sono diventate, in qualche caso, progetti operativi di ricerca e innovazione di idee che hanno avvicinato giovani studenti a collaborazioni concrete realizzate in tavoli operativi che hanno coinvolto gli stessi con il personale della Banca.

Nell'anno 2018 la Banca ha proseguito con il progetto di sviluppo delle competenze avviato nel 2017 chiamato "Talento d'Impresa" allo scopo di individuare le risorse interne dotate di potenziale personale e professionale. Sessioni di assessment hanno permesso di individuare e selezionare un gruppo di persone che verrà coinvolto, nel corso dei prossimi anni, in percorsi che stimoleranno nuove conoscenze e comportamenti che una volta acquisiti permetteranno una crescita per linee interne. Il programma permetterà di progettare e governare il processo di sostituzione naturale necessario in ogni azienda strutturata. Infatti, la capacità di definire strutture organizzative che sappiano rispondere alle esigenze del mercato creando contesti professionali stimolanti e la vocazione di attrarre, selezionare, far crescere, motivare e trattenere i collaboratori costituiscono i presupposti fondamentali per lo sviluppo delle persone in CiviBank.

In tale contesto Banca di Cividale è impegnata ad assicurare che le decisioni di volta in volta assunte (promozioni, trasferimenti o assegnazioni degli incentivi) siano fondate sull'effettiva corrispondenza tra i profili posseduti dai dipendenti e gli obiettivi programmati o comunque ragionevolmente attesi, nonché su considerazioni di merito. I responsabili di funzione sono tenuti a utilizzare e a valorizzare tutte le professionalità presenti nella struttura, in modo da favorire lo sviluppo e la crescita del personale, attraverso tutti gli strumenti più opportuni, quali *job rotation* (nel 2018 ci sono stati ben 91 passaggi di livello contro i 25 passaggi di livello del 2017), affiancamento a personale esperto ed esperienze finalizzate all'assunzione di incarichi di maggior responsabilità.

In accordo al Codice Etico della Banca, il sistema di valutazione dei dipendenti è gestito in modo trasparente e oggettivo e 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 2018 circa il 98% del personale della Banca (il 50% dei dirigenti, il 97% dei Quadri Direttivi, il 100% degli appartenenti alla 3a Area Professionale e il 71% degli appartenenti alla 2a Area Professionale) ha ricevuto una valutazione della propria performance mediante un incontro di confronto e scambio reciproco

nel corso del quale il management ha fornito un feedback ai propri collaboratori con lo scopo di fornire agli stessi degli obiettivi e strumenti per favorire la crescita professionale

#### DIPENDENTI CHE RICEVONO RAPPORTI REGOLARI SUI RISULTATI E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA PER GENERE E PER CATEGORIA PROFESSIONALE<sup>7</sup> (%)

|                       | 2018 |       |            | 2017 |       |           |
|-----------------------|------|-------|------------|------|-------|-----------|
|                       | Uomo | Donna | Totale     | Uomo | Donna | Totale    |
| Dirigenti             | 56   | -     | <b>50</b>  | 41   | 0     | <b>38</b> |
| Quadri Direttivi      | 98   | 93    | <b>97</b>  | 95   | 99    | <b>96</b> |
| 3a Area Professionale | 100  | 100   | <b>100</b> | 92   | 95    | <b>94</b> |
| 2a Area Professionale | 100  | 67    | <b>71</b>  | 100  | 32    | <b>48</b> |
| 1a Area Professionale | -    | -     | -          | -    | -     | -         |

#### Remunerazione e sistemi di incentivazione

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. La remunerazione tende infatti ad attrarre e mantenere in azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate alle esigenze dell'impresa. 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 particolare, le eventuali forme di retribuzione incentivante, basate su strumenti finanziari o collegate alla performance aziendale, devono essere coerenti con il quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio e devono tenere conto del capitale e della liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese ed essere strutturate in modo da evitare il prodursi di incentivi in conflitto con l'interesse della società in un'ottica di lungo periodo.

Gli elementi principali assunti a riferimento in materia di valutazione a fini retributivi sono legati agli aspetti di meritocrazia, eticità, competenza, professionalità dei dipendenti, mirando ad assicurare un'adeguata correlazione fra la retribuzione, il ruolo ricoperto e le responsabilità connesse e l'impegno profuso nell'espletamento delle mansioni assegnate.

L'attenzione ad una equilibrata composizione fra elementi retributivi fissi ed elementi variabili rappresenta una costante nella strategia aziendale di retribuzione: in questo modo le aspettative di sicurezza, attrattività e stabilità del rapporto di lavoro – che trovano nella retribuzione un importante fattore - si bilanciano compiutamente con l'esigenza di favorire il merito o il particolare impegno su un obiettivo aziendale con positivi effetti nel medio periodo.

<sup>7</sup> Non sono stati considerati valutabili coloro che sono stati inseriti in azienda durante l'anno o sono stati assenti, per diverse ragioni, per buona parte dell'anno e/o alla data delle valutazioni sono ancora assenti.

In un'ottica di equità interna e remunerazione del merito, con il supporto di una società esterna specializzata, CiviBank sta sviluppando un sistema strutturato di remunerazione e incentivazione del personale che confronta i risultati di analisi condotte internamente con benchmark esterni.

## Welfare, benessere dei dipendenti e tutela dei diritti umani

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 numerosi benefit riconosciuti ai 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, coperture particolari per disabili ed invalidi, congedo parentale, piani di pensionamento e la 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.

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.).

La Banca pertanto ripudia qualunque attività (anche ad iniziativa di terzi) che possa comportare una lesione dell'incolumità individuale o della violazione della dignità della persona, garantendone e promuovendone il rispetto. Condanna altresì ogni comportamento finalizzato alla restrizione della libertà personale perpetrato attraverso la tratta degli individui con lo scopo di trarne un profitto anche indiretto.

In particolare, 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. La Banca di Cividale considera infatti la relazione informata e attenta con le Organizzazioni Sindacali una propria politica di riferimento. 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 che entro la fine del 2019 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. Al 31 dicembre 2018 i dipendenti iscritti ad un sindacato sono pari a 486, corrispondente ad un tasso di sindacalizzazione<sup>8</sup> del 82%.

---

<sup>8</sup> Il tasso di sindacalizzazione è stato calcolato rapportando il numero di dipendenti iscritti ad un sindacato al 31/12/2018 rispetto al numero totale dipendenti della Banca al 31/12/2018.

Nel corso del 2018, nell'ambito della gestione dei rapporti di lavoro, non si sono generati contenziosi con i dipendenti. Al 31 dicembre 2018 i contenziosi in essere con i dipendenti sono complessivamente pari a 4. Inoltre, nel periodo di rendicontazione non sono stati presentati reclami relativi alle pratiche di lavoro e/o al rispetto dei diritti umani

## Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

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, azioni volte alla sensibilizzazione e responsabilizzazione di ciascun dipendente e la promozione di buone pratiche volte al benessere psico-fisico all'interno del luogo di lavoro.

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, 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 macro-categorie:

- 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.

Gli esponenti aziendali che ricoprono ruoli sensibili ai fini della salute e sicurezza, individuati dal vigente quadro legislativo di riferimento, sono chiamati ad impegnarsi al rispetto delle norme e degli obblighi da questo derivanti in tema di prevenzione e protezione ponendosi, comunque, obiettivi di eccellenza che vanno oltre il mero adempimento, nella piena consapevolezza del valore rappresentato dalla salvaguardia delle condizioni di salute, sicurezza e benessere della persona.

Inoltre, 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 modificazioni. Di conseguenza ha dato avvio, 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. Infatti, nel corso del 2018 si sono verificati 5 infortuni<sup>9</sup>. Nel periodo oggetto di rendicontazione non si sono registrati casi di malattie professionali e non vi è stato nessun incidente mortale.

Le ore complessivamente perse per cause non programmate (ad esempio: infortuni, malattia, visite mediche, ecc.) sono complessivamente pari a 48.071, che corrispondono ad un tasso di assenteismo complessivo<sup>10</sup> del 3,1% (in particolare, 3,8% il tasso riferito alle sole donne; 2,7% quello relativo ai soli uomini).

#### NUMERO DI INFORTUNI PER GENERE

|                     | 2018     |          |          | 2017     |          |          |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                     | Uomini   | Donne    | Totale   | Uomini   | Donne    | Totale   |
| Interni all'azienda | 2        | 1        | 3        | 1        | 1        | 2        |
| In itinere          | 2        | 0        | 2        | -        | 1        | 1        |
| <b>Totale</b>       | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> |

#### INDICI INFORTUNISTICI PER GENERE 2018

|   | Uomini | Donne | Totale |
|---|--------|-------|--------|
| Indice di gravità degli infortuni <sup>11</sup>   | 0,131  | 0,074 | 0,109  |
| Indice di frequenza degli infortuni <sup>12</sup> | 7,256  | 2,941 | 5,611  |

#### INDICI INFORTUNISTICI PER GENERE 2017

|   | Uomini | Donne | Totale |
|---|--------|-------|--------|
| Indice di gravità degli infortuni <sup>11</sup>   | 0,005  | 0,307 | 0,120  |
| Indice di frequenza degli infortuni <sup>12</sup> | 1,743  | 5,706 | 3,246  |

Costituisce infine 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 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. Nel corso del 2018, la Società ha erogato 371 ore di formazione dedicata alla salute e sicurezza attraverso corsi rivolti a tutte le categorie di lavoratori.

<sup>9</sup> La suddivisione degli infortuni per regione come richiesto dal GRI non è applicabile.

<sup>10</sup> Tasso di assenteismo: (numero di ore di assenza non programmate/numero totale di ore lavorate).

<sup>11</sup> Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate) x 1.000.

<sup>12</sup> Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.



**CREAZIONE DI VALORE  
PER L'AMBIENTE**

## Impegno per la tutela dell'ambiente

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

Ispirandosi alle linee guida nazionali e internazionali in materia, CiviBank si impegna a rispettare le normative applicabili in tema di salvaguardia ambientale sulla base del principio di prevenzione e di mitigazione dei rischi, inclusi quelli legati al cambiamento climatico. Presta inoltre particolare attenzione alla promozione di processi e attività sicuri e rispettosi dell'ambiente, mediante l'impiego di criteri e tecnologie avanzate in materia di salvaguardia ambientale, di efficienza energetica e di gestione responsabile delle risorse.

In particolare si impegna a:

- **Gestire responsabilmente gli impatti ambientali** derivanti dalle proprie attività pur assicurando la qualità dei servizi offerti al cliente;
- **Prevenire e gestire situazioni di emergenza ambientale**, identificando in anticipo i potenziali rischi e minimizzando i loro impatti potenziali;
- **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;
- **Gestire gli acquisti e gli smaltimenti di rifiuti** preservando le risorse naturali e riducendo gli sprechi, recuperando/riutilizzando materie prime e ricorrendo a metodi di smaltimento responsabili nel rispetto di standard di economicità;
- **Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>** e degli altri 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;
- **Tutelare l'ambiente naturale**, l'ecosistema e la biodiversità osservando le normative antinquinamento e utilizzando materiali di riciclo o atossici e rispettosi dell'ambiente in particolare nella realizzazione di lavori di costruzione, ristrutturazione e rigenerazione immobiliare;
- **Collaborare con enti esterni** (e.g., pubblica amministrazione, fornitori) e **coinvolgere e responsabilizzare gli stakeholder**, mirando ad un dialogo attivo, per promuovere l'integrazione delle loro legittime istanze, influenzando positivamente il loro comportamento nei confronti dell'ambiente;
- **Selezionare i propri fornitori** anche in base alla prossimità con il luogo di intervento al fine di limitare i trasferimenti, coinvolgendo i fornitori nella campagna di riduzione dei consumi e delle relative emissioni;
- **Sensibilizzare e accrescere la consapevolezza** di tutti i collaboratori e promuovere conseguentemente azioni e comportamenti utili alla realizzazione di comportamenti eco-compatibili;
- **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 nell'ambito delle strategie per il raggiungimento della Mission della Banca.

Il costante impegno e l'attenzione della Banca nei confronti dell'ambiente sono testimoniati dall'assenza, per l'esercizio 2018, di multe significative e sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

## Gestione delle risorse

### 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 del parco mezzi aziendale sono invece meno rilevanti sul totale.

Nel 2018 i consumi energetici totali di CiviBank sono complessivamente pari a circa **22.900 GJ**. In particolare, i consumi energetici indiretti relativi al 2018 sono stati pari a **14.359,88 GJ**, circa il 12% in meno rispetto all'anno precedente. La loro quota parte proveniente da fonti rinnovabili, dunque con emissioni di CO<sub>2</sub> nulle, è invece aumentata ed in particolare passata dal 49% al 53% del totale. I restanti consumi hanno generato l'emissione di **circa 454 t di CO<sub>2</sub>e**. Il consumo di energia diretta (metano e, in minima parte, GPL), pari a circa **6.855 GJ**, ha generato l'emissione di **347,44 t di CO<sub>2</sub>e**.

Tra i consumi energetici diretti della Banca vi sono anche quelli riconducibili alla flotta aziendale. Attualmente la flotta è costituita da autovetture alimentate a diesel e benzina che nel 2018 hanno consumato complessivamente circa **45.130 litri** di carburante, pari a circa **1.698 GJ** che corrispondono all'emissione di **115,85 t di CO<sub>2</sub>e**, in linea con l'esercizio precedente.

I consumi energetici 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.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> relative ai consumi energetici totali (scope 1, scope 2) sono diminuite di quasi il 10% rispetto all'esercizio precedente e sono di circa **918 t di CO<sub>2</sub>e**.

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, Banca di Cividale ha calcolato il proprio indice di intensità energetica e di intensità carbonica rispetto alla superficie lorda degli immobili di suo utilizzo e rispetto al numero di dipendenti. Con riferimento alla superficie degli immobili, l'intensità energetica è pari a **0,71 GJ/m<sup>2</sup>** e corrispondente all'emissione di circa **0,03 t di CO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>**; mentre, è pari a **38,64 GJ/dip** e corrispondente all'emissione di circa **1,55 t di CO<sub>2</sub>e/dip** se rapportato al numero dei dipendenti della Banca.

#### CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI (GJ)

|   | 2018             | 2017             |
|---|------------------|------------------|
| <b>Consumi energetici diretti</b>         | <b>8.553,47</b>  | <b>8.031,39</b>  |
| <b>Da fonti non rinnovabili:</b>          | <b>8.553,47</b>  | <b>8.031,39</b>  |
| Gas naturale                              | 6.788,26         | 6.337,75         |
| GPL per riscaldamento                     | 66,60            | 16,15            |
| Diesel (consumi flotta aziendale)         | 1.479,15         | 1.559,40         |
| Benzina (consumi flotta aziendale)        | 219,46           | 118,09           |
| <b>Consumi energetici indiretti</b>       | <b>14.359,88</b> | <b>16.310,71</b> |
| <b>Da fonti non rinnovabili:</b>          | <b>12.062,08</b> | <b>13.700,39</b> |
| Energia termica/frigorifera <sup>13</sup> | 4.433,00         | 5.744,09         |
| Elettricità                               | 7.629,08         | 7.956,30         |
| <b>Da fonti rinnovabili:</b>              | <b>2.297,79</b>  | <b>2.610,32</b>  |
| Elettricità                               | 2.297,79         | 2.610,32         |

<sup>13</sup> 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.

|   |                  |                  |
|---|------------------|------------------|
| <b>Consumi energetici totali</b>                    | <b>22.913,35</b> | <b>24.342,10</b> |
| Intensità energetica (consumi tot/n° dipendenti)    | 38,64            | 41,47            |
| Intensità energetica (consumi tot/superficie lorda) | 0,71             | 0,63             |

#### EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> DIRETTE E INDIRETTE (t di CO<sub>2</sub>e)

|  | 2018          | 2017            |
|--|---------------|-----------------|
| <b>Emissioni dirette (scope 1)</b>                                 | <b>463,29</b> | <b>446,11</b>   |
| <b>Da fonti non rinnovabili:</b>                                   | <b>463,29</b> | <b>446,11</b>   |
| Gas naturale   | 346,88        | 324,22          |
| GPL per riscaldamento  | 0,56          | 0,96            |
| Diesel (per autotrazione)  | 101,81        | 113,01          |
| Benzina (per autotrazione)   | 14,04         | 7,92            |
| <b>Emissioni indirette (scope 2)</b>                               | <b>454,53</b> | <b>569,11</b>   |
| <b>Da fonti non rinnovabili:</b>                                   | <b>454,53</b> | <b>569,11</b>   |
| Energia termica/frigorifera  | 230,84        | 314,99          |
| Elettricità da fonti non rinnovabili                               | 223,70        | 254,12          |
| <b>Da fonti rinnovabili:</b>                                       | -             | -               |
| Elettricità  | -             | -               |
| <b>Emissioni totali<sup>14</sup></b>                               | <b>917,83</b> | <b>1.015,22</b> |
| Intensità carbonica (emissioni tot/n° dipendenti) <sup>15</sup>    | 1,55          | 1,73            |
| Intensità carbonica (emissioni tot/superficie lorda) <sup>15</sup> | 0,03          | 0,03            |

La Banca ha stimato inoltre gli impatti ambientali derivanti dagli spostamenti dei propri dipendenti per motivi professionali. Le emissioni che derivano dagli spostamenti del personale in aereo e treno sono state determinate sulla base dei report forniti dall'agenzia viaggi e dei biglietti acquistati senza l'ausilio di quest'ultima e ammontano, per il 2018, a circa **11 t** di CO<sub>2</sub> e. Tali emissioni evidenziano un incremento del 70% rispetto al 2017 dovuto all'aumento delle trasferte del personale anche a seguito dello spostamento del centro per i servizi informatici da Sondrio a Bologna.

#### EMISSIONI DERIVANTI DAGLI SPOSTAMENTI DEI DIPENDENTI (t di CO<sub>2</sub>e)

|  | 2018         | 2017        |
|--|--------------|-------------|
| <b>Emissioni derivanti dai viaggi in aereo (scope 3)</b> | <b>9,27</b>  | <b>3,71</b> |
| Breve distanza   | 7,04         | 2,35        |
| Media distanza   | 2,24         | 1,36        |
| Lunga distanza   | -            | -           |
| <b>Emissioni derivanti dai viaggi in treno (scope 3)</b> | <b>2,59</b>  | <b>3,26</b> |
| Linea ferroviaria nazionale                              | 2,59         | 3,26        |
| Linea ferroviaria internazionale                         | -            | -           |
| <b>Emissioni totali<sup>16</sup></b>                     | <b>11,86</b> | <b>6,97</b> |

<sup>14</sup> Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono solamente CO<sub>2</sub>. L'anno base utilizzato ai fini del calcolo è il 2017 e sono consolidate secondo il metodo del controllo operativo. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA) e dal *Department for Business, Energy & Industrial Strategy* (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015.

<sup>15</sup> L'intensità delle emissioni di gas effetto serra è stata calcolata considerando le emissioni di CO<sub>2</sub> dello scope 1 (EN15) e dello scope 2 (EN16).

<sup>16</sup> Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono solamente CO<sub>2</sub>. L'anno base utilizzato ai fini del calcolo è il 2017. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal DEFRA 2018.

## Interventi di efficientamento energetico

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.

Nella sede di CiviBank è in corso un piano "education" diretto in primis alla sensibilizzazione del personale verso comportamenti che determinino una riduzione dei consumi energetici della Banca. Nell'ambito di tale piano è stato inoltre definito un processo di transizione verso fonti di approvvigionamento energetico rinnovabili.

Il Piano per il risparmio energetico 2018-2020 assume un rinnovato slancio grazie alla collaborazione con CiviESCo, la energy service company di Banca di Cividale. Il Piano prevede nello specifico di installare, nelle filiali di proprietà, nonché in quelle in cui sia concesso l'utilizzo del tetto, impianti fotovoltaici e di attuare il monitoraggio costante dei consumi di energia. Sono in corso i controlli funzionali all'analisi costi/benefici derivanti dall'installazione di impianti fotovoltaici. Inoltre è prevista la sostituzione degli impianti di riscaldamento obsoleti e l'attuazione di politiche di regolazione delle funzioni di riscaldamento e raffrescamento. CiviBank stima di raggiungere alla fine del percorso una riduzione dei consumi pari ad un quarto dell'attuale.

Sul fronte dei consumi diretti, la Banca si è posta altresì l'obiettivo di razionalizzare e ammodernare la flotta aziendale secondo criteri "green": le vetture che di volta in volta giungono a fine vita verranno sostituite con nuove vetture ibride fino alla completa sostituzione del parco mezzi entro il 2020.

Grazie all'insieme di queste iniziative, entro il 2020 si prevede una notevole riduzione dei consumi di energia con conseguente diminuzione delle emissioni.

In particolare, nel corso del 2018 sono stati effettuati interventi di *relamping* presso le filiali di San Donà, Povoletto e presso il garage della nuova sede, attraverso la sostituzione delle tradizionali lampadine con nuovi apparecchi a tecnologia LED, che permettono a CiviBank di risparmiare annualmente circa **48<sup>17</sup> GJ** di energia elettrica con una conseguente riduzione di emissioni pari a **4,76 t<sup>18</sup>** di CO<sub>2</sub> e.

## Acquisto e impiego responsabile delle risorse

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 numerose iniziative aventi l'obiettivo di minimizzare gli impatti ambientali delle attività della Banca attraverso l'impiego responsabile delle risorse.

Grazie ai progetti "Paperless" che hanno introdotto nei documenti la "no print area" e promosso l'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata (c.d. firma grafometrica), modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, il consumo di carta e di cartucce è considerevolmente diminuito. La riduzione dei consumi di carta e di cartucce è stata resa possibile anche grazie a pratiche di comunicazione "on screen" che stanno progressivamente sostituendo quelle attuate tramite manifesti, *dépliant*, ecc.

Nel corso del 2018, il consumo totale di carta è stato complessivamente pari a **38.406 kg**, confermando il trend in diminuzione di oltre il 7% dal 2017. Nel 2018, non sono stati impiegati toner, in quanto è stato apportato un ammodernamento alla quasi totalità dei dispositivi per la stampa, passando da stampanti a toner a quelli con cartucce inkjet: nel 2018 sono stati impiegate 0,36 t di cartucce.

Per assicurare una gestione sostenibile delle risorse ambientali, CiviBank ha inoltre avviato un processo interno di rigenerazione immobiliare delle filiali, finalizzato alla riduzione dei materiali inquinanti,

---

<sup>17</sup> Il risparmio totale di energia è stato stimato considerando i kW di potenza in meno consumati grazie alle lampade a LED rispetto a quelle tradizionali moltiplicati per le ore e i giorni in cui sono state accese.

<sup>18</sup> Il fattore utilizzato per il calcolo delle emissioni relative all'energia elettrica è stato pubblicato dal DEFRA nel 2015.

all'incentivazione dell'uso di materiali atossici a base naturale (con particolare riferimento a vernici, materiali di giunzione, collanti, ecc.) e al miglioramento della qualità e dell'ergonomia dell'ambiente lavorativo.

In aggiunta, la Banca ha attuato una politica dedicata ai materiali per arredi o più in generale per gli accessori, mirata ad incentivare l'uso di materiali provenienti da riciclo, favorendo il ricorso a fornitori di materiali che operano con una filiera produttiva chiara e trasparente.

Queste iniziative permetteranno alla Banca un significativo e misurabile aumento della qualità e vivibilità degli ambienti interni oltre ad un miglioramento del proprio impatto sull'ambiente.

Nel 2018 è proseguito il processo di rinnovamento delle filiali, progettato e sviluppato in collaborazione con l'università degli studi di Udine, che ha interessato complessivamente 45 filiali nel biennio 2017-2018 con l'obiettivo di raggiungere la totalità delle filiali, incluse le nuove aperture, entro la fine del 2019.

## Rifiuti

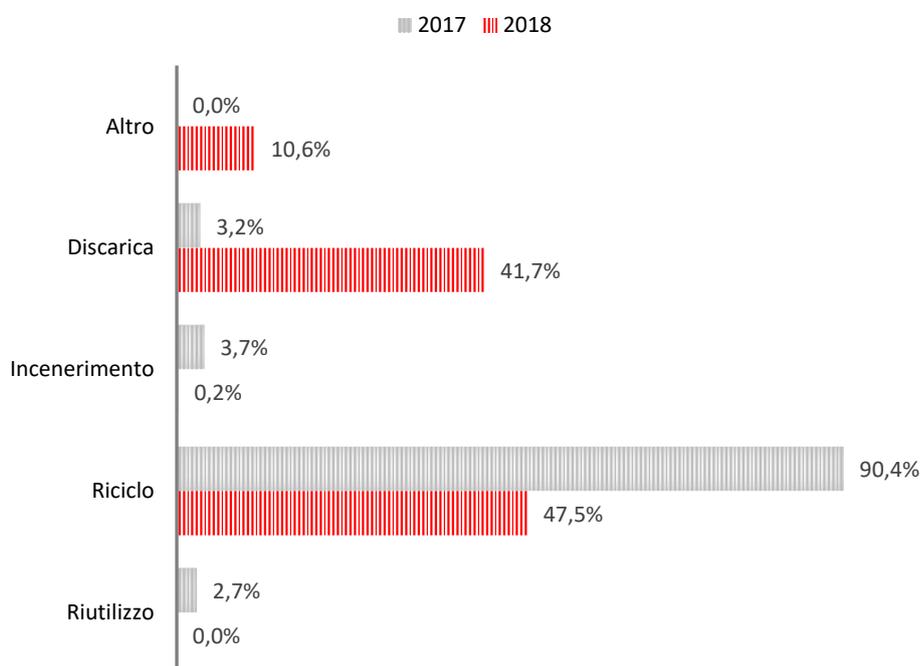
Nella gestione dei propri rifiuti, CiviBank opera nel rispetto della normativa vigente e persegue la politica di minimizzazione degli impatti attraverso una gestione accurata degli smaltimenti privilegiando, quando possibile, il riciclo o il recupero dei materiali avvalendosi sia del sistema di raccolta urbana che di smaltitori specifici per le singole categorie di rifiuto prodotte, in particolare quelli pericolosi.

La corretta gestione dei rifiuti è favorita da diverse iniziative di sensibilizzazione alla tutela dell'ambiente tra cui la raccolta differenziata operata presso tutte le filiali di CiviBank.

I rifiuti totali prodotti da CiviBank nel 2018 sono di circa **54 t**, di cui 0,38 t sono classificati come rifiuti pericolosi. L'incremento di oltre 90% di rifiuti prodotti è dovuto all'estensione del perimetro dei dati, che a differenza del 2017, include anche i rifiuti ingombranti e i fanghi delle fosse settiche, pari a circa 28 t, ovvero oltre il 50% del totale. Nel 2017 tali dati non erano disponibili (ND).

Per quanto attinente alle modalità di smaltimento<sup>19</sup>, il **47,5%** dei rifiuti è stato avviato al riciclo, il **41,7%** è confluito in discarica e lo **0,2%** è destinato alla termovalorizzazione, infine il restante **10,6%** è stato smaltito da una ditta specializzata.

### RIFIUTI PER METODO DI SMALTIMENTO



<sup>19</sup> Le modalità di smaltimento dei rifiuti sono state determinate sulla base dei formulari dei rifiuti ricevuti dagli operatori specializzati di cui si avvale la Banca ai fini dello smaltimento. Per i rifiuti in plastica, i dispositivi elettronici e le batterie è stata effettuata una stima.

Un obiettivo previsto per il prossimo futuro, relativamente alla gestione dei rifiuti, è l'aumento dell'accuratezza nel controllo dell'avvenuto smaltimento. Per perseguire questo obiettivo verranno svolte azioni di coinvolgimento delle ditte responsabili del trasporto e della disposizione finale dei rifiuti.

#### RIFIUTI PRODOTTI (t)

|  | 2018         | 2017         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Rifiuti pericolosi</b>                | <b>0,38</b>  | <b>2,35</b>  |
| Toner                                    | -            | 1,84         |
| Dispositivi elettronici                  | -            | 0,40         |
| Batterie e dispositivi di memorizzazione | 0,02         | 0,11         |
| Cartucce per stampanti                   | 0,36         | ND           |
| <b>Rifiuti non pericolosi</b>            | <b>53,51</b> | <b>26,20</b> |
| Carta / cartone                          | 25,12        | 25,80        |
| Plastica                                 | 0,40         | 0,40         |
| Ingombranti                              | 5,69         | ND           |
| Fanghi fosse settiche                    | 22,30        | ND           |
| <b>Totale</b>                            | <b>53,89</b> | <b>28,55</b> |

#### Acqua

Il consumo di acqua per CiviBank è principalmente legato ai consumi di acqua potabile degli uffici.

La Banca è attiva nella promozione dell'utilizzo sostenibile delle risorse idriche, destinato a soddisfare il fabbisogno attuale, senza compromettere la capacità di soddisfare le necessità delle generazioni future.

A tale scopo ha avviato un progetto per la riduzione dei consumi che prevede come prima fase la verifica puntuale delle utenze idriche, dei consumi, delle tipologie di utilizzo e delle caratteristiche qualitative dell'acqua utilizzata. In particolare, è stato definito un piano diretto a ottimizzare i consumi d'acqua, che prevede una riduzione fino al 20% rispetto a quella attuale entro il 2020, anche mediante l'installazione di un impianto di monitoraggio dei consumi.

L'impegno principale di CiviBank è infatti il **monitoraggio costante dei contatori** di acqua potabile, anche tramite il coinvolgimento di società terze specializzate al fine di riscontrarne il consumo ed il corretto funzionamento per tutte le filiali.

Nel 2018 l'acqua totale prelevata dall'acquedotto comunale e consumata<sup>20</sup> dalla Banca è stata pari a **12.007 m<sup>3</sup>**, circa il 11% in più dell'anno precedente, l'aumento è stato in parte condizionato da perdite dovute a guasti che sono comunque già stati risolti nel corso del 2018.

<sup>20</sup> Sono escluse le utenze condominiali.

## CiviESCO

### Vision e Mission

CiviESCO è la ESCo (Energy Service Company) di Banca di Cividale fondata con lo scopo di intervenire nel campo dell'efficienza energetica nel territorio di riferimento in linea con gli obiettivi di Europa 2020. CiviESCO è stata costituita nel 2016 ed è interamente partecipata da Banca di Cividale. Tra gli obiettivi principali di CiviESCO vi è la volontà di dimostrare che si può dare un contributo alla tutela ambientale (anticipando gli impegni assunti dall'Italia firmando gli accordi di Parigi del 2017 e riassunti nella Strategia Energetica Nazionale) 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 per svolgere la propria attività con gli Enti Pubblici (UNI 11352)**, si affianca ai liberi professionisti, alle ESCO, agli installatori e alle imprese edili della regione Friuli Venezia Giulia e del vicino Veneto 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"**. L'obiettivo della società è agevolare 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, CiviESCO è impegnata nel coinvolgimento delle realtà imprenditoriali locali, nonché delle istituzioni di ricerca e sviluppo per sviluppare reti d'impresa, che consentono la creazione di un'economia virtuosa basata sulla conoscenza e sulla innovazione, più efficiente, più verde e più intraprendente con sempre crescente occupazione.



I driver su cui si basa CiviESCO per lo sviluppo dell'efficienza energetica sono:



La vision di CiviESCO è focalizzata su:



## Prodotti e servizi

I **Prodotti e Servizi** di **CiviESCO** si possono raggruppare in 4 categorie:



### **CONSULENZA**

Interventi di consulenza, diagnosi energetiche e bandi



### **EFFICIENTAMENTO ENERGETICO**

Offerte di efficientamento energetico attraverso prodotti standard



### **CAPITAL INTENSIVE**

Interventi capital intensive – finanziamento tramite terzi (FTT) riservati principalmente al pubblico



### **TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE O CERTIFICATI BIANCHI)**

Gestione titoli efficienza energetica (TEE)

Nell'ambito delle **consulenze** vengono svolte prevalentemente attività di diagnosi energetica (ISO 50001) al fine di verificare le modalità di gestione dell'energia di un'organizzazione e poter individuare gli interventi di miglioramento e servizi accessori più opportuni. Oltre a ciò, sono erogati servizi per il riconoscimento CAR (cogenerazione alto rendimento) e SEU (sistemi efficienti di utenza). Tra i servizi di consulenza CiviESCO gestisce anche pratiche di gestione dei certificati bianchi (TEE) e procedure di controllo e monitoraggio dei consumi, nonché i servizi accessori a tutti gli altri interventi sia intensive sia standardizzati.

Per quanto attiene all'**efficientamento energetico**, CiviESCO è attiva nel settore promuovendo l'adozione delle migliori tecnologie disponibili al fine di limitare i consumi di energia e potenziare i processi produttivi, sia attraverso prodotti standardizzati, sia attraverso offerte personalizzate conseguenti alle diagnosi energetiche. Inoltre, CiviESCO favorisce gli interventi sul patrimonio pubblico, attraverso lo sviluppo di Partenariati Pubblico Privato in project financing.

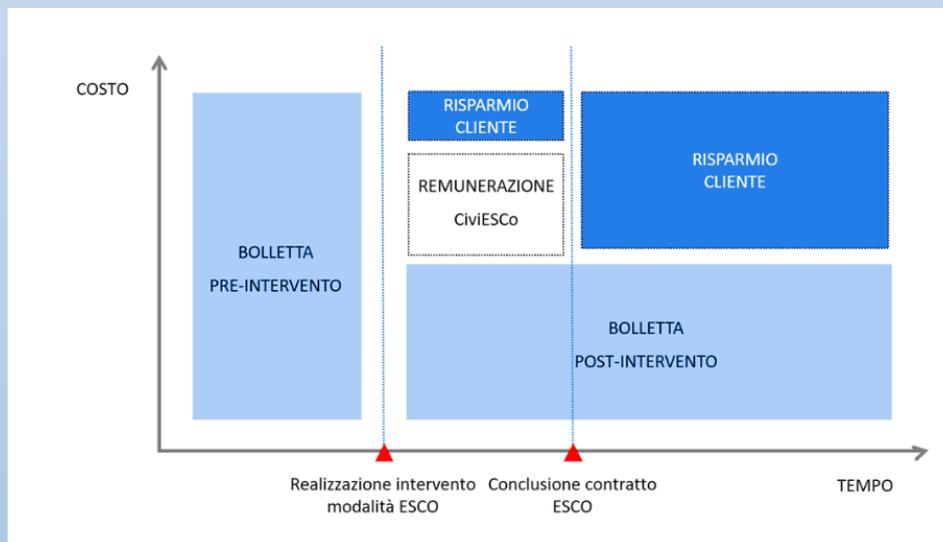
Gli interventi, sia verso enti pubblici sia verso imprese private, che prevedono l'utilizzo di capitali della CiviESCO direttamente investiti su strutture di proprietà pubblica o privata, si possono distinguere in **capital intensive**:

- amministrazione pubblica in Partenariato Pubblico Privato – project financing;
- imprese;
- cogenerazione alto rendimento (CAR).

Con riferimento alle PMI, l'efficienza energetica è favorita grazie alla stretta sinergia con la Banca, la quale mette a disposizione un ampio ventaglio di prodotti di finanza agevolata per tali interventi.

I **titoli di efficienza energetica** (TEE o certificati bianchi) possono essere richiesti da ogni azienda su territorio italiano che, tramite interventi a livello di impianti, macchinari, processi produttivi, consegua risultati in termini di efficienza energetica, fermo restando che molti interventi possono essere finanziati anche con il ricorso al Conto Termico, solo le ESCo possono gestire le richieste dei TEE.

In generale, l'obiettivo primario degli interventi svolti da CiviESCO è generare risparmi per i propri clienti con una ritorno economico positivo, dimostrato dai risultati ottenuti ed oggettivamente misurati degli interventi proposti e realizzati, secondo il modello di business di seguito riportato.



## Clienti

I prodotti e servizi di CiviESCO sono dedicati principalmente a:

- comuni e pubblica amministrazione;
- grandi aziende;
- piccole medie imprese.

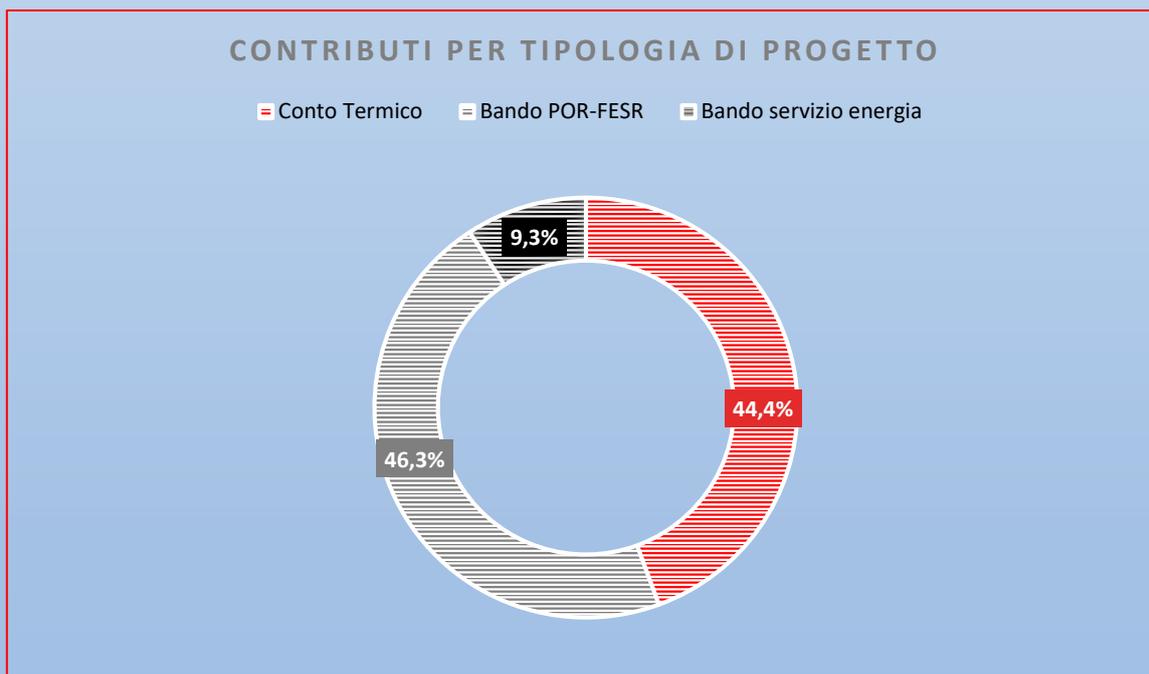
In particolare, CiviESCO ha individuato nell'efficientamento del patrimonio pubblico il proprio obiettivo strategico. Infatti, in collaborazione con tecnici, professionisti e istituzioni scientifiche della Regione è in grado di supportare le Amministrazioni Pubbliche nell'esplorazione dei temi legati alla efficienza energetica.

A tal fine si pone l'obiettivo di essere al fianco di Comuni, Consorzi di Sviluppo Industriali, Ater ed ogni altro ente pubblico, nello sviluppo di Partenariati Pubblico Privati al fine di realizzare interventi di efficientamento in modalità Project Financing, attivando tutti i canali di finanziamento disponibili.

Nel corso del 2018, i progetti e le iniziative svolte con il supporto di CiviESCO hanno coinvolto principalmente enti pubblici (99%) e in misura minore imprese private (1%) ed hanno consentito di ottenere i benefici economici e ambientali indicati nella tabella sotto riportata. In particolare, per quanto attiene specificamente agli impatti sull'ambiente, essi hanno consentito di risparmiare oltre 245 t CO<sub>2</sub>/anno equivalenti a 16.379 alberi.

## CONTRIBUTI DIRETTI OTTENUTI E RISPARMI AMBIENTALI PER TIPOLOGIA DI PROGETTO

|                        | Contributi diretti  |  | Risparmi ambientali                  |  |
|------------------------|---------------------|--|--------------------------------------|--|
|                        | Importo (€)         | Risparmio (tCO <sub>2</sub> /anno) <sup>21</sup> | Alberi equivalenti <sup>22</sup> (n) | Foresta virtuale <sup>23</sup> (m <sup>2</sup> ) |
| Conto Termico          | 658.688,17          | 188,77   | 12.585                               | 50.339,31  |
| Bando POR-FESR         | 687.288,38          | 21,91  | 1.461                                | 5.842,67   |
| Bando Servizio Energia | 137.500,00          | 35,00  | 2.333                                | 9.333,33   |
| <b>Totale</b>          | <b>1.483.476,55</b> | <b>245,68</b>                                    | <b>16.379</b>                        | <b>65.515,31</b>                                 |



### Progetti del 2018

CiviESCO nel 2018 si è concentrata prevalentemente in operazioni con Enti Pubblici, laddove era particolarmente elevato l'impatto sulla comunità e il valore sociale (e.g. scuole, palestre, ecc.). In tale contesto, una forte sensibilizzazione è stata svolta nei confronti degli **Enti Pubblici rivolta in particolare alle contribuzioni previste dal Conto Termico 2.0**. Le restanti attività gestite da CiviESCO in Friuli Venezia Giulia e Veneto hanno interessato progettualità legate all'illuminazione a led e/o alla **cogenerazione e trigenerazione** nei complessi **industriali**.

Da segnalare il contributo dato al progetto di **elettrificazione** proposto da Repower della **ciclovia Alpe Adria nel tratto Tarvisio-Grado**, un circuito di 40 tappe tra le località più suggestive del Friuli Venezia Giulia, che ha previsto l'allestimento di **quaranta colonnine di ricarica alimentate da fonti rinnovabili e installate lungo il percorso in strutture del settore hospitality**. Repower, Gruppo attivo nel settore energetico e della mobilità sostenibile, con **Civiesco** e **Banca di Cividale Conto Green**, promuove il primo modello di ciclovia a

<sup>21</sup> Stimato secondo la metodologia prevista dall'ENEA e dal GSE considerando il risparmio annuo di consumi energetici diretti moltiplicati per i relativi fattori di conversione per fonte energetica.

<sup>22</sup> Ipotizzando di parlare di una pianta (quale un'essenza arborea di alto fusto) in clima temperato situata in città (quindi un contesto di stress ambientali più elevati rispetto ad un contesto naturale) possiamo pensare che l'albero stesso possa assorbire tra i 10 ed i 20 kg CO<sub>2</sub>/anno, dentro un ciclo di accrescimento in cui l'albero raggiunge (mediamente) la sua maturità in un range temporale compreso tra i 20 ed i 40 anni.

<sup>23</sup> Stimato considerando che un albero ingombra circa 4 mq di superficie.

pedalata assistita in Italia. In coerenza con il progetto, l'energia erogata è Certificata Verde con Garanzia d'Origine e ne viene verificata la tracciabilità, in modo che le attività aderenti al circuito siano in linea con il concetto di sostenibilità. L'iniziativa ha ricevuto l'apprezzamento di PromoturismoFVG.

Ad ottobre 2018 è stato presentato il progetto denominato "**CiviBank Climate Action Italy**" alla Banca Europea Investimenti (BEI), che ha concluso positivamente il suo iter di approvazione e prevede uno stanziamento per un ammontare approssimativo di € 30/mln, a supporto delle attività di efficienza energetica e di sviluppo delle fonti rinnovabili per le piccole e medie aziende e le pubbliche amministrazioni. La **Banca Europea Investimenti** si è dimostrata particolarmente sensibile all'attività volta a misurare l'impatto economico ed occupazionale che, analoghi progetti territoriali, possono generare se replicati a livello nazionale.

Inoltre, nel 2018, CiviESCo ha partecipato ad un bando europeo per un progetto di decarbonizzazione degli edifici a carattere pubblico finalizzato alla realizzazione di zero emission building (ZEB). Tale progetto sarà sviluppato nel corso dei prossimi anni.

# 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 2°C.

## **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 Responsibility (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.

## **Cross selling**

Strategia che prevede la vendita di prodotti e servizi tra loro integrati, volta a fidelizzare la clientela e consolidare la relazione con la stessa, operando secondo le logiche di *customer relationship management* (CRM).

## **Customer satisfaction**

Soddisfazione del cliente intesa come conoscenza delle percezioni e delle attese degli stessi con riferimento ad un servizio e/o un prodotto, tesa alla creazione di valore per i clienti, ovvero la

soddisfazione dei loro bisogni e delle loro esigenze in modo efficace ed efficiente.

### **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 CO<sub>2</sub>, 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 (CO<sub>2</sub>), il metano (CH<sub>4</sub>) e il protossido di azoto (N<sub>2</sub>O). Queste sostanze sono naturalmente presenti in atmosfera, ma le loro concentrazioni sono fortemente incrementate dalle emissioni generate dalle attività antropiche.

### **Key Performance Indicator (KPI)**

Il termine si riferisce ad un indicatore che rappresenta uno strumento volto a misurare e monitorare le prestazioni di una determinata attività e/o processo attraverso informazioni qualitative e/o dati quantitativi nel corso del tempo.

### **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.

# Appendice

## Nota Metodologica

### **Standard di rendicontazione applicati**

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario di Banca di Cividale (nel seguito anche “Dichiarazione”), predisposta ai sensi dell’art. 3 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dalla Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

La presente Dichiarazione, che viene pubblicata con periodicità annuale, è stata predisposta ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i GRI Standards (opzione in *accordance core*), lo standard utilizzato quale riferimento, pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, integrati con il supplemento di settore per il settore finanziario e del credito “GRI-G4-Financial Services Sector Disclosures”. Rispetto alla Dichiarazione Non Finanziaria 2017, pubblicata lo scorso anno, si segnala il passaggio dalle linee guida GRI-G4 a quelle GRI Standards.

Il GRI Standard costituisce ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all’interno del documento alle pagine 96-100 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, descritta alle pagine 22-24 del presente documento, 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.

### **Perimetro di reporting**

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione di carattere Non Finanziario di Banca di Cividale si riferiscono alle performance della Banca di Cividale (di seguito anche “la Banca”) per l’esercizio chiuso il 31 dicembre 2018. La Banca non appartiene ad un Gruppo e predispone quindi una Dichiarazione individuale di carattere Non Finanziario che comprende i dati della sede e delle filiali.

La Dichiarazione fornisce il raffronto rispetto all’esercizio precedente. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell’esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato. Non si segnalano modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni della Banca, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori.

All’interno del 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 sono opportunamente indicati all’interno del documento.

## **Processo di rendicontazione**

La predisposizione della Dichiarazione di carattere Non Finanziario di Banca di Cividale si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- 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. E' stato richiesto loro un contributo nell'individuazione e valutazione dei temi materiali, dei progetti/iniziative significativi 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. In particolare, 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;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2018 in data 13/03/2019;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di EY S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

## **Principi di rendicontazione**

L'identificazione e la rendicontazione dei contenuti della Dichiarazione di carattere non Finanziario ha tenuto in considerazione i principi GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. Per la definizione dei criteri di qualità informativa e del perimetro di rendicontazione sono stati altresì applicati i principi GRI di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.

**Tabella di raccordo tra i temi materiali della Banca, gli ambiti del D. Lgs 254/16 e i GRI-Standards**

| TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA BANCA DI CIVIDALE                        | AMBITO DEL DECRETO  | PARAGRAFO DI RIFERIMENTO   | TOPIC SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO                      | PERIMETRO DEGLI IMPATTI    |  |
|---|---|--|--|----------------------------|--|
|   |   |  |  | IMPATTI INTERNI ALLA BANCA | IMPATTI ESTERNI ALLA BANCA   |
| <b>GOVERNANCE E COMPLIANCE</b>  |   |  |  |                            |  |
| Etica e integrità nella gestione del business                           | Ambiente, Società, Persone, Diritti Umani, Anti-corrruzione | - Etica e integrità nella gestione del business e contrasto alla corruzione  | Ethics and Integrity (GRI 102-16), Compliance (GRI 307, GRI 419) | Tutta la Banca             | Tutti gli stakeholder  |
| <b>CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER</b>                          |   |  |  |                            |  |
| Supporto al sistema imprenditoriale (PMI), alle famiglie e alle persone | Società   | - Valore economico generato e distribuito  | Economic Performance (GRI 201)                                   | Tutta la Banca             | Soci e azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori, Enti e Istituzioni, Collettività |
| <b>CREAZIONE DI VALORE PER I SOCI</b>                                   |   |  |  |                            |  |
| Relazioni esterne e con i soci*   | Società   | - Relazioni con i Soci   | -  | Tutta la Banca             | Soci e azionisti, Enti e Istituzioni   |
| <b>CREAZIONE DI VALORE PER LA COMUNITA'</b>                             |   |  |  |                            |  |
| Supporto alla comunità e al Terzo settore                               | Società   | - Sostegno alla Comunità   | Indirect Economic Impacts (GRI 203)                              | Tutta la Banca             | Soci e azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori, Enti e Istituzioni, Collettività |
| <b>CREAZIONE DI VALORE PER L'ECONOMIA DEL TERRITORIO</b>                |   |  |  |                            |  |
| Politica di credito responsabile  | Ambiente, Società   | - L'attenzione verso le famiglie e le imprese del territorio<br>- Politica di credito e prodotti e servizi etici/green | Product Portfolio (G4-FS1)                                       | Tutta la Banca             | Soci e Azionisti, Clienti, Collettività, Generazioni Future                        |
| Sviluppo di prodotti etici/green  | Ambiente, Società   | - L'attenzione verso le famiglie e le imprese del territorio<br>- Politica di credito e prodotti e servizi etici/green | Product Portfolio (G4-FS7, G4-FS8)                               | Tutta la Banca             | Soci e Azionisti, Clienti, Collettività, Generazioni Future                        |
| Innovazione, qualità del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente | Società   | - Centralità del cliente e innovazione e qualità del servizio  | Grievance Mechanisms for Impacts on Society (GRI 103-2)          | Tutta la Banca             | Soci, Clienti  |

| TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA BANCA DI CIVIDALE           | AMBITO DEL DECRETO     | PARAGRAFO DI RIFERIMENTO   | TOPIC SECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO   | PERIMETRO DEGLI IMPATTI    |  |
|--|------------------------|--|--|----------------------------|--|
|  |                        |  |  | IMPATTI INTERNI ALLA BANCA | IMPATTI ESTERNI ALLA BANCA   |
| Trasparenza e semplicità di linguaggio nelle comunicazioni | Società                | - Trasparenza nelle comunicazioni e sicurezza e protezione dei dati                            | Marketing and Labeling (GRI 417)   | Tutta la Banca             | Soci e azionisti, Dipendenti, Clienti, Enti e Istituzioni, Collettività                        |
| Privacy, sicurezza e protezione dei dati                   | Società                | - Trasparenza nelle comunicazioni e sicurezza e protezione dei dati                            | Customer Privacy (GRI 418)   | Tutta la Banca             | Dipendenti, Clienti, Fornitori   |
| Operatività radicata nel territorio                        | Società                | - L'attenzione verso i fornitori locali  | Procurement Practices (GRI 204)  | Tutta la Banca             | Soci e azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori, Enti e Istituzioni, Collettività             |
| <b>CREAZIONE DI VALORE PER IL CAPITALE UMANO</b>           |                        |  |  |                            |  |
| Tutela dell'occupazione                                    | Persone                | - Composizione del personale<br>- Welfare, benessere dei dipendenti e tutela dei diritti umani | Employment (GRI 401)   | Tutta la Banca             | Dipendenti, Organizzazioni sindacali, Rappresentanti dei lavoratori, Collettività              |
| Diversità, pari opportunità e inclusione                   | Persone, Diritti Umani | - Diversità, pari opportunità e inclusione   | Diversity and Equal Opportunity (GRI 405), Organizational Profile (GRI 102-8), Governance (GRI 102-24), Non Discrimination (GRI 406) | Tutta la Banca             | Soci e Azionisti, Dipendenti, Collettività   |
| Formazione e sviluppo del personale                        | Persone                | - Formazione e sviluppo del personale  | Training and education (GRI 404)   | Tutta la Banca             | Soci e azionisti, Dipendenti, Organizzazioni sindacali, Rappresentanti dei lavoratori, Clienti |

(\*) Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un Topic-Specific GRI-Standards) Banca di Cividale riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

## GRI Content Index

| Standard Disclosure                 | Descrizione dell'indicatore  | Numero di pagina  | Omissioni |
|-------------------------------------|--|-------------------|-----------|
| <b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b> |  |                   |           |
| <b>Profilo dell'organizzazione</b>  |  |                   |           |
| 102-1                               | Nome dell'organizzazione   | Pag. 11           |           |
| 102-2                               | Principali marchi, prodotti e/o servizi  | Pag. 12           |           |
| 102-3                               | Sede principale  | Pag. 11 - 105     |           |
| 102-4                               | Paesi di operatività   | Pag. 11-12        |           |
| 102-5                               | Assetto proprietario e forma legale  | Pag. 26           |           |
| 102-6                               | Mercati serviti  | Pag. 11-12        |           |
| 102-7                               | Dimensione dell'organizzazione   | Pag. 9            |           |
| 102-8                               | Numero dei dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere  | Pag. 64-65        |           |
| 102-9                               | Descrizione della catena di fornitura  | Pag. 59-60        |           |
| 102-10                              | Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori  | Pag. 92           |           |
| 102-11                              | Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale   | Pag. 30-31        |           |
| 102-12                              | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale  | Pag. 52           |           |
| 102-13                              | Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale   | Pag. 20-21        |           |
| <b>Strategia</b>                    |  |                   |           |
| 102-14                              | Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato  | Pag. 3            |           |
| <b>Etica e integrità</b>            |  |                   |           |
| 102-16                              | Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici  | Pag. 13-14, 31-33 |           |
| <b>Governance</b>                   |  |                   |           |
| 102-18                              | Struttura di Governance aziendale  | Pag. 26-28        |           |
| 102-24                              | Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo  | Pag. 29-30        |           |
| 102-25                              | Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse tra gli organi di governo più alti; e dei momenti di condivisione con gli altri stakeholder di possibili casi di conflitti di interesse | Pag. 32           |           |
| 102-36                              | Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni   | Pag. 71-72        |           |

| <b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| 102-40                                    | Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione  | Pag. 19-20        |
| 102-41                                    | Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro  | Pag. 72           |
| 102-42                                    | Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere  | Pag. 19           |
| 102-43                                    | Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder  | Pag. 19-20        |
| 102-44                                    | Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)                | Pag. 19           |
| <b>Parametri del report</b>               |   |                   |
| 102-45                                    | Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità                     | Pag. 92           |
| 102-46                                    | Processo per la definizione dei contenuti   | Pag. 22-23, 92-93 |
| 102-47                                    | Aspetti materiali identificati  | Pag. 24           |
| 102-48                                    | Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche | Pag. 92           |
| 102-49                                    | Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione   | Pag. 92           |
| 102-50                                    | Periodo di rendicontazione  | Pag. 92           |
| 102-51                                    | Data di pubblicazione del precedente bilancio di sostenibilità  | Pag. 92           |
| 102-52                                    | Periodicità di rendicontazione  | Pag. 92           |
| 102-53                                    | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio  | Pag. 5 - 105      |
| 102-54 e 102-55                           | Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta e tabella dei contenuti GRI   | Pag. 92           |
| 102-56                                    | Assurance esterna del report  | Pag. 102          |
| <b>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>      |   |                   |
| <b>Categoria: Performance economica</b>   |   |                   |
| <b><u>Performance economica</u></b>       |   |                   |
| GRI 103                                   | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 35           |
| 201-1                                     | Valore economico diretto generato e distribuito   | Pag. 36-37        |
| <b><u>Impatti economici indiretti</u></b> |   |                   |
| GRI 103                                   | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 43-47        |
| 203-1                                     | Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"                    | Pag. 45-46        |
| <b><u>Pratiche degli acquisti</u></b>     |   |                   |
| GRI 103                                   | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 59           |

|       |   |            |  |
|-------|---|------------|--|
| 204-1 | Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative | Pag. 59-60 |  |
|-------|---|------------|--|

### **Anti-corruzione**

|         |  |                |  |
|---------|--|----------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 16, 31-33 |  |
| 205-3   | Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate | Pag. 33        |  |

### **Categoria: Performance ambientale**

### **Materiali**

|         |  |            |  |
|---------|--|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto      | Pag. 79-80 |  |
| 301-1   | Materiali utilizzati per peso e volume | Pag. 79    |  |

### **Energia**

|         |   |            |  |
|---------|---|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 76-79 |  |
| 302-1   | Consumi di energia all'interno dell'organizzazione                                  | Pag. 77    |  |
| 302-2   | Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione                                  | Pag. 77    |  |
| 302-3   | Intensità energetica  | Pag. 78    |  |
| 302-4   | Riduzione dei consumi di energia ottenuti grazie a specifiche attività e iniziative | Pag. 79    |  |

### **Acqua**

|         |                                   |         |  |
|---------|-----------------------------------|---------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto | Pag. 81 |  |
| 303-1   | Prelievi di acqua per fonte       | Pag. 81 |  |

### **Emissioni**

|         |   |            |  |
|---------|---|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 76-79 |  |
| 305-1   | Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)  | Pag. 78    |  |
| 305-2   | Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)   | Pag. 78    |  |
| 305-3   | Altre emissioni di gas serra indirette (Scope 3)  | Pag. 78    |  |
| 305-4   | Intensità delle emissioni   | Pag. 78    |  |
| 305-5   | Riduzione delle emissioni di gas effetto serra come diretta conseguenza di specifiche attività e iniziative | Pag. 79    |  |

### **Scarichi e rifiuti**

|         |   |            |  |
|---------|---|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto                               | Pag. 80-81 |  |
| 306-2   | Peso totale dei rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento | Pag. 80-81 |  |

### **Compliance**

|         |  |         |  |
|---------|--|---------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 76 |  |
| 307-1   | Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale | Pag. 76 |  |

### **Categoria: Performance sociale**

#### **Occupazione**

|         |   |            |  |
|---------|---|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 64-66 |  |
| 401-1   | Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica | Pag. 66    |  |
| 401-2   | Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine           | Pag. 72    |  |

#### **Salute e Sicurezza dei lavoratori**

|         |  |            |  |
|---------|--|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 73-74 |  |
| 403-2   | Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per area geografica e per genere | Pag. 74    |  |

#### **Formazione e istruzione**

|         |  |            |  |
|---------|--|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 68-71 |  |
| 404-1   | Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria professionale                    | Pag. 69-70 |  |
| 404-3   | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni di performance e sviluppo carriera | Pag. 70-71 |  |

#### **Diversità e pari opportunità**

|         |   |                       |  |
|---------|---|-----------------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto   | Pag. 16, 29, 67-68    |  |
| 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. 27, 62-63, 67-68 |  |

#### **Non discriminazione**

|         |  |             |  |
|---------|--|-------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto              | Pag. 67, 72 |  |
| 406-1   | Episodi di discriminazione e azioni intraprese | Pag. 68     |  |

#### **Attività di marketing e etichettatura dei prodotti e servizi**

|         |  |            |  |
|---------|--|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 57-58 |  |
| 417-2   | Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi | Pag. 57    |  |

|       |   |         |  |
|-------|---|---------|--|
| 417-3 | Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing | Pag. 57 |  |
|-------|---|---------|--|

**Privacy dei consumatori**

|         |  |            |  |
|---------|--|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 57-58 |  |
| 418-1   | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori | Pag. 58    |  |

**Compliance**

|         |  |            |  |
|---------|--|------------|--|
| GRI 103 | Modalità di gestione dell'aspetto  | Pag. 31-33 |  |
| 419-1   | Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti | Pag. 33    |  |

**INDICATORI DEL "G4 SECTOR DISCLOSURES" RELATIVO AI "FINANCIAL SERVICES"**

**Portafoglio prodotti**

|        |  |                   |  |
|--------|--|-------------------|--|
| G4-DMA | Modalità di gestione dell'aspetto                                  | Pag. 47-48, 50-53 |  |
| FS1    | Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business | Pag. 47-48, 50-53 |  |
| FS7    | Prodotti e servizi con finalità sociali                            | Pag. 50-52        |  |
| FS8    | Prodotti e servizi con finalità ambientali                         | Pag. 53, 85-86    |  |

Con riferimento alla tematica "Relazioni esterne e con i soci" (non direttamente collegata ad un Topic-Specific GRI Standards), Banca di Cividale illustra nella presente Dichiarazione (pagg. 39-41) l'approccio di gestione adottato e i seguenti indicatori definiti dall'organizzazione stessa:

- soci per tipologia: tale indicatore rappresenta la distinzione dei soci fra persone fisiche e giuridiche (i.e. società) ed è stato calcolato rapportando il numero dei soci della categoria di riferimento rispetto al totale dei soci alla data di chiusura dell'esercizio;
- soci per area geografica: tale indicatore rappresenta la distinzione dei soci per area/provincia di provenienza (i.e. Udine, Pordenone, Gorizia, Trieste, Treviso, Belluno, Venezia, altre province e estero) ed è stato calcolato rapportando il numero dei soci della categoria di riferimento rispetto al totale dei soci alla data di chiusura dell'esercizio;
- soci per anzianità (c.d. long-term shareholder): tale indicatore rappresenta la distinzione degli azionisti in ragione della data a partire dalla quale hanno acquisito la qualifica di soci (cfr. art. 7 dello Statuto della Banca), opportunamente suddivisi in categorie omogenee (i.e. meno di 5 anni, da 5 a 10 anni, da 10 a 15 anni, da 15 a 20 anni, da 20 a 25 anni, oltre 25 anni), ed è stato calcolato rapportando il numero dei soci della categoria di riferimento rispetto al totale dei soci alla data di chiusura dell'esercizio;
- percentuale di soci/clienti della Banca: tale indicatore rappresenta la percentuale di soci che sono contemporaneamente anche clienti della Banca ed è stato calcolato rapportando il numero dei soci/clienti della Banca rispetto al totale dei soci alla data di chiusura dell'esercizio;
- contenziosi in essere con i soci: tale indicatore rappresenta il numero assoluto di contenziosi in essere con i soci nei confronti della Banca alla data di chiusura dell'esercizio.

Tali indicatori sono stati elaborati puntualmente sulla base dei dati ufficiali estratti dalla procedura applicativa "Soci" e sono stati controllati a campione al fine di verificarne la congruità anche mediante analisi di trend rispetto all'andamento registrato negli esercizi precedenti. I dati rendicontati si riferiscono alla compagine societaria di Banca di Cividale.

# Relazione della Società di revisione indipendente



EY S.p.A.  
Via Meravigli, 12  
20123 Milano

Tel: +39 02 722121  
Fax: +39 02 72212037  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della  
Civibank S.c.p.A.

Al sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario Civibank S.c.p.A. (di seguito la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2019 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alle S. D. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434030594 - numero R.E.A. 250604  
P.IVA 00991251003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10651 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della Società 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 ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. del 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o 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 e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.  
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Civibank 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 a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

### Conclusioni

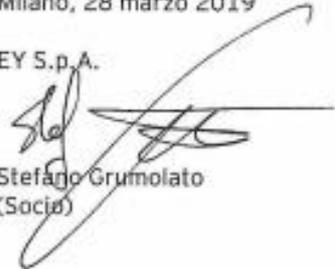
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF della Società Civibank S.c.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards.

### Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2017, sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 28 marzo 2019

EY S.p.A.



Stefano Grumolato  
(Socio)

Sede Sociale e Direzione Generale  
Cividale del Friuli  
Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8-1  
Tel. +39.0432.707111  
Fax +39.0432.730370  
info@civibank.it  
**www.civibank.it**